

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRA
SECRETARIADO EXECUTIVO**

ÍISIS MALHEIROS MAFRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO:
gestão de eventos**

**Florianópolis
2023**

ÍSIS MALHEIROS MAFRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO:

gestão de eventos

Relatório de Estágio apresentado ao curso de Secretariado Executivo, do Departamento de Língua e Literatura Estrangeira, do Centro de Comunicação e Expressão, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientadora UFSC: Profa. Dra. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely.

Coordenadora UFSC: Maria Ester Moritz.

Supervisor no GOSC: Omar Merljak.

Florianópolis

2023

RESUMO

O presente relatório foi desenvolvido como requisito da disciplina de Estágio Obrigatório no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina em escritório do Grande Oriente de Santa Catarina. Para tanto, com vistas ao entendimento do contexto em que o profissional de secretariado executivo está inserido discorre-se sobre este profissional e suas diversas funções, dando destaque para a evolução da profissão, onde este profissional assume responsabilidades variadas, tal qual a de gestor de eventos. Por fim, o presente relatório apresenta o Grande Oriente de Santa Catarina em detalhe, local que ocorreu o estágio, as atividades exercidas desde competências secretariais básicas de atendimento ao público até responsabilidades de assessoria na organização de eventos. A reflexão do papel do secretário executivo no contexto laboral, é representada na demonstração de como o conhecimento teórico alimenta e impulsiona melhores resultados na prática das atividades supracitadas, com foco na realização da gestão de eventos.

Palavras-chave: secretariado executivo; gestão de eventos; responsabilidades.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	REFERENCIAL TEÓRICO	5
2.1	SECRETARIADO	5
2.2	GESTÃO DE EVENTOS	8
2.3	SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE EVENTOS	11
3	CONTEXTO DE ESTÁGIO E ATIVIDADES.....	15
3.1	CONTEXTO DO LOCAL DE ESTÁGIO.....	15
3.2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	15
3.2.1	Colegiado março 2022.....	16
3.2.1.1	Concepção – incorporação da ideia	16
3.2.1.2	Pré-evento – planejamento e organização	17
3.2.1.3	Realização do evento – execução	19
3.2.1.4	Pós-evento – avaliação e encerramento	20
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
	REFERÊNCIAS.....	23

1 INTRODUÇÃO

Mesmo não tendo a função de assessoria, e necessariamente, não tinha tal autonomia, pois, na verdade, suas ações eram mais rotineiras; a profissão secretarial existe desde os tempos remotos, quando percebe-se a necessidade de um indivíduo capaz de compreender as decisões de seus superiores e transformá-las em ações, por meio das práticas de assessoria. Atualmente, a sua função primeira de assessoria aos líderes, superiores ou governantes, ocorreu por meio de um aprimoramento efetivo das atividades secretariais com o uso de ferramentas, materiais e processos para corresponder às demandas contemporâneas das organizações, de acordo com a natureza das instituições (SABINO; MARCHELLI, 2009).

Uma vez que a natureza das instituições têm papel fundamental nas ações laborais, a Instituição em que foi conduzido meu estágio supervisionado, objeto deste trabalho, a Potência Maçônica: Grande Oriente de Santa Catarina, é local de muitos eventos. De acordo com Roque e Medeiros, os eventos vêm alcançando patamares de importância nos espaços corporativos, vindo compor até como um cartão de visitas para estas instituições, valendo-se destes para serem conhecidos e divulgarem marcas e produtos (ROQUE; MEDEIROS, 2016).

Com vistas à organizar o relato da minha experiência de estágio, o presente relatório está dividido em quatro seções. A primeira seção traz uma breve introdução do tema proposto. Já o segundo, apresenta o referencial teórico, onde contextualizam-se algumas considerações acerca de secretariado, gestão de eventos e secretariado executivo como gestor de eventos. Na terceira seção, apresento informações acerca do contexto de estágio e as atividades desenvolvidas durante a experiência laboral. Por fim, a quarta seção apresenta as considerações finais, trazendo uma reflexão acerca do impacto do estágio na identidade do futuro profissional de secretariado executivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SECRETARIADO

Nesta seção, intitulada referencial teórico, apresento a profissão do secretariado executivo, dando destaque ao campo de ciência de assessoria que caracteriza esta profissão como também à gestão de eventos, atividade que agregasse às atribuições do secretariado executivo.

A palavra secretário tem origem no latim e deriva-se de *secretum/secretum/secretarium*, que significa estar unido com segredo, secreto e conselho privado, o que desde sua etimologia já lhe confere a ideia de um grau de confiança extremada aliada à ética profissional desejada a todo e qualquer profissional (BOND; OLIVEIRA, 2008; PRADO, 2019).

O histórico da profissão de secretariado remonta à antiguidade. Segundo Roque e Medeiros (2016):

[...] os primeiros indícios secretariais surgiram na Idade Média, mas já havia atuação desses profissionais na antiguidade, durante o período dos faraós. [...] a atividade secretarial começou desde a época do reino de Alexandre Magno, na Dinastia Macedônica (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 18).

A profissão de secretariado possui relação com os escribas no Egito antigo (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP, 2014). Os mesmos detinham extenso conhecimento em contabilidade, matemática, rotinas administrativas, e principalmente, no tocante ao domínio da escrita. Tais peculiaridades ainda se fazem presentes no perfil desejável de todo profissional do campo secretarial (COSTA, 2021).

Tal perfil passou por transformações expressivas no decorrer do tempo. Foi preciso ampla mobilização da categoria para começar a aparecer os primeiros reconhecimentos. Segundo Neves (2007):

Durante a segunda fase da Revolução Industrial (fase esta iniciada em 1860), Christopher Sholes inventou um tipo de máquina de escrever. Sua filha – Lilian Sholes – testou tal invento, tornando-se a primeira mulher a escrever numa máquina, em público. Lilian Sholes nasceu em 30 de setembro de 1850. Por ocasião do centenário de seu nascimento, as empresas fabricantes de máquinas de escrever fizeram diversas comemorações. Entre elas, concursos para escolher a melhor datilógrafa. Tais concursos alcançaram sucesso, passando a repetir-se anualmente, a cada 30 de setembro. Como muitas secretárias participavam, o dia passou a ser conhecido como ‘Dia das Secretárias’. Há também o ‘Dia Internacional da Secretária’, comemorado na última quarta-feira do mês de abril. (NEVES, 2007, p. 13).

Uma vez alcançado o reconhecimento, o próximo passo deu-se em direção à formação acadêmica, quando os profissionais passaram a frequentar o curso superior de Secretariado Executivo, “buscando aprimorar-se na função e participar ativamente de treinamentos específicos para sua especialização” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 19).

Hodiernamente, o profissional de secretariado executivo exerce múltiplas tarefas dentro de uma empresa, sendo assessorar um chefe nas suas tarefas rotineiras, tendo capacidade de tomar decisões, exercer liderança, planejar, controlar e organizar projetos, gerir eventos, dentre outros tantos atributos (ROQUE; MEDEIROS, 2016).

Mesmo sendo uma profissão antiga, no Brasil, a mesma só foi regulamentada em 30 de setembro de 1985 por intermédio da Lei n. 7377 e complementada posteriormente pela Lei n. 9261 em 1996 (COSTA, 2021). O Código Brasileiro de Ocupações elenca um rol sumário das atividades a ser efetivadas pelos secretários executivos, tal descrição é baseada na Lei que regulamenta a profissão:

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam equipes (pessoas que prestam serviços a secretária: auxiliares de secretária, office-boys, copeiras, motoristas) e atividades; controlar documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos executivos (BRASIL, 2002, *online*).

A resolução n.º 3 do Ministério da Educação, de 23 de junho de 2005, enfatiza que o bacharel em Secretariado Executivo deve:

[...] apresentar sólida formação geral, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento micro, meso e macro organizacional (COSTA, 2021, p. 11-12).

As leis e resoluções supracitadas destacam o caráter multitarefa do profissional, fato que traz complexidade para o fazer deste profissional uma vez que este profissional “deverá manter-se atualizado e em busca de cursos de aprimoramento e desenvolvimento de suas competências” (PINHEIRO, 2017, p. 18).

Outro aspecto a ser destacado diz respeito ao fato que o profissional de secretário executivo durante a sua graduação abarca conhecimentos advindos de outros campos, permitindo-lhe uma formação multidisciplinar construída na assessoria, gestão, consultoria, empreendedorismo e pesquisa. “A partir destes campos de atuação, o profissional de secretariado revela-se como um facilitador organizacional, pois realiza a intermediação de processos e pessoas, constituindo uma rede de cooperação” (KOBERNOVICZ; ROCHA, 2021, p. 1).

Nesse caminho, as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do Curso de Secretariado Executivo (BRASIL, 2005) asseveram que o secretário executivo possui uma identidade abalizada na multidisciplinaridade e no conhecimento humanístico. Logo, pode-se afirmar que a formação acadêmica do secretário executivo contempla conhecimentos peculiares de natureza secretarial, consolidam-se também em conhecimentos básicos de outras áreas: psicologia, assessoria, direito, contabilidade, administração, gestão, consultoria, empreendedorismo, dentre outras. Assim, obtém-se um variado domínio de saberes, que lhe permite atuar no campo de secretário executivo como assessor em conjunto à profissionais de outras áreas (KOBERNOVICZ; ROCHA, 2021).

Quanto a conhecimentos secretariais, a área do secretário executivo demarca-se pela Ciência da Assessoria, possuindo como objeto de estudo a assessoria, e esta, subdivide-se em quatro eixos: Assessoramento (Assessoria Técnico-Tática), Assessoria (Assessoria Executiva), Assessorística (Assessoria Intelectual) e Assessoria Aberta (Assessoria Aberta) (NONATO JÚNIOR, 2009). Compreende-se que todas as atividades desenvolvidas pelo secretário executivo se inserem em um dos eixos da assessoria. “Este profissional torna-se um agente de articulação dentro da

organização que atua, pois é detentor de informações e da criação do elo entre os colaboradores e gestores” (KOBERNOVICZ; ROCHA, 2021, p. 2).

Ainda quanto a conhecimentos secretariais, destaca-se algumas principais Funções básicas realizadas por um profissional de secretariado:

- planejar e controlar a infraestrutura gerencial;
- estabelecer a rotina diária de trabalho;
- organizar e manter atualizada a agenda de seu chefe executivo;
- despachar com seu chefe e distribuir tarefas a seus auxiliares;
- recepcionar pessoas e manter contatos de interesse da empresa;
- assessorar o executivo transmitindo-lhe informações e executando as tarefas que lhe são confiadas.

Tendo apresentado um breve histórico do secretariado executivo, destacando seu nicho de atuação na área da ciência de assessoria, e seu caráter multidisciplinar, a próxima subseção discorrerá sobre a gestão de eventos, principal atividade desenvolvida durante meu estágio.

2.2 GESTÃO DE EVENTOS

Dentre as atribuições do secretário executivo, agrega-se a gestão de eventos corporativos. Os pilares da gestão, tão relevantes para se realizar um evento, “são o planejamento, a organização, a liderança e o controle. Igualmente as normas de cerimonial, protocolo e etiqueta agregam organização e norteiam as ações, como um todo, na realização de um evento” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 19-20). Destaca-se que, “essas normas regulam o relacionamento social e guiam o comportamento das pessoas durante um evento” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 19-20).

Usualmente, denominam-se como eventos os acontecimentos utilizados para divulgação de conhecimentos e integração pessoal. Ressalta-se que os mesmos são meios criados com o intuito de transformar o relacionamento entre organizações e seus públicos frente certas necessidades observadas (VELOSO, 2001). Destaca-se que os eventos são “meios de estabelecer a comunicação associativa entre pessoas e organizações governamentais ou privadas. Percebe-se então que, em geral, aos eventos associam-se noções de aproximação, comunicação e troca de saberes” (SANTOS; FONSECA; MOURA, 2020, p. 91).

No ambiente acadêmico, por exemplo, os eventos, sejam estas palestras, mesas-redondas, congressos, reuniões, dentre outros, vêm se tornando sempre mais comuns neste meio, sendo apontados como atividades extracurriculares. Por registrar-se uma enorme diversidade de conteúdos nestes debatidos, tais encontros podem auxiliar os educandos a desenvolverem habilidades diferentes daquelas que não são usualmente aprimoradas no cotidiano de sala de aula, o que vem a complementar sua formação acadêmica e trazer favorecimentos no tocante à prática e aprendizagem acadêmica (FIGUEIREDO; AQUINO; ANDRADE, 2016).

Os eventos têm alcançado um nível de relevância importante no espaço corporativo, servindo até como um cartão de visitas para muitas organizações, que destes se valem para fazerem-se conhecidas e divulgarem seus produtos e marcas. Entrementes, um significativo número de profissionais vem dedicando-se à gestão de eventos, contudo, muitas das vezes sem o preparo técnico devido e/ou acadêmico necessário que tal gestão demanda (ROQUE; MEDEIROS, 2016).

Com vistas a alargar nosso conhecimento acerca da definição de eventos, evento, segundo Matias (2004, p. 75), pode ser entendido como sendo a “ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados”.

Esse método tem sido aprimorado nos distintos períodos da narrativa humana, abarcando sempre mais peculiaridades sociais, econômicas e políticas da sociedade. A efetivação de eventos ocorre devido à necessidade inseparável de convívio e interação social. Segundo Giacaglia (2006, p. 3), define-se eventos como “‘sucesso’ – tem como característica principal proporcionar uma ocasião extraordinária ao encontro de pessoas, com a finalidade específica a qual constitui o ‘tema’ principal do evento e justifica sua realização”.

Conforme Zanella (2008), conceitua-se evento como sendo:

[...] uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa, científica, etc. (ZANELLA, 2008, p. 13).

Aos profissionais de secretariado executivo oportuniza-se a coordenação e gerenciamento de projetos, a organização e a supervisão de eventos dentro das

regras protocolares (cerimonial) e de etiqueta social, stands em feiras nacionais e internacionais, rodadas de negócios etc. (BRUN; CECHE; NEUMANN, 2012).

Ressalta-se que, na atualidade, muito mais que criar novas tipologias de evento, comumente a tecnologia e a internet promovem intensas mudanças em diversos outros aspectos (MARTIN, 2017). Entende-se que há múltiplos tipos de eventos no meio corporativo, e o mais empregado dentro de muitas organizações seria o *brainstorming*, ou seja:

É uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de idéias sobre determinado assunto. Num primeiro momento a reunião parte do princípio criativo, é quando os integrantes emitem opiniões sobre o tema em pauta. No segundo momento, o princípio é avaliativo, isto é, as idéias passam pelo crivo da avaliação e crítica. Ao final da reunião os integrantes terão como base as diretrizes que serão traçadas em busca dos objetivos propostos (FREIBERG, 2010, p. 18).

Em suma, verificando as definições abordadas pelos diversos autores, percebe-se que existem várias concepções acerca de evento, que mesmo sendo diferentes, se completam.

No tocante as fases do processo de planejamento e organização de eventos depreendem-se em quatro fases, quais sejam: Concepção – incorporação da ideia; Pré-evento – planejamento e organização; Realização do evento – execução; e, Pós-evento – avaliação e encerramento (COSTA, 2021; FREIBERG, 2010).

Para organizar e alcançar sucesso na efetivação de qualquer atividade é fundamental existir um encadeamento de passos, os quais se compõem de: planejamento, realização e avaliação final de cada evento. Giacaglia (2004 *apud* ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 22), explica que “planejamento é a decisão do que fazer, em que ordem, como e quem deverá fazê-lo, bem como quando devem estar concluídas as tarefas”.

Conforme o Manual de Eventos do Senado Federal:

O sucesso de um evento está intimamente ligado ao grau de elaboração de seu planejamento e organização. Quanto maior for o empenho dos organizadores nesta etapa, maiores serão as possibilidades de se atingir os objetivos e metas esperadas. Isto faz com que a previsão detalhada das principais variáveis relacionadas ao evento, abordadas no planejamento, seja um instrumento valioso para os organizadores e um guia seguro para o desenvolvimento da atividade e sua posterior avaliação (BRASIL, 2007, p. 11).

Neiva e D'Elia (2009) asseveram que ao se planejar acontece a ideia de um evento, com base na assimilação de objetivos e estratégias abarcadas, é ao se equalizar uma concepção ou o tema com os interesses da empresa que o demanda. É na fase de realização que, realmente, ocorre um evento. Portanto, “todas as atividades e ações previamente planejadas acontecem nessa fase, que será decisiva para que tudo ocorra conforme o estabelecido no planejamento” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 22).

Na fase do planejamento as atividades se efetivam segundo cada minúcia antes planejada. Basicamente, um evento precisa efetivar uma sequência de tarefas alinhadas ao seu planejamento, organização e execução, que efetiva tudo aquilo que foi planejado (BAHL, 2004).

Na fase de avaliação final/feedback, o gestor de eventos deve “fazer uma avaliação geral de tudo o que aconteceu durante e após o evento para verificar se os objetivos foram alcançados e corrigir os desvios que porventura tenham ocorrido, também é o momento da prestação de contas” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 22).

Conforme Bond e Oliveira (2008), a fase de avaliação final/feedback é tão relevante quanto às demais, pois é quando se confrontam os resultados entre tudo o que se planejou e o que efetivamente aconteceu e como isso de fato ocorreu. A avaliação posterior (feedback) é “um instrumento gerencial valioso na medida em que contribui para o aprendizado de quem a recebe, prepara os sujeitos para melhorar seu desempenho e serve para levá-los ao aperfeiçoamento constante” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 22).

2.3 SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE EVENTOS

A gestão de eventos é uma das competências associadas ao profissional de Secretariado Executivo em distintos cenários organizacionais (MOREIRA *et al.*, 2020), dos demais tipos de organizações privadas (ALMEIDA, 2016) e das organizações do terceiro setor (PEREIRA; SILVA, 2014).

As práticas realizadas pelos profissionais na gestão de eventos sofreram muitas mudanças no decorrer do tempo, a partir de novas demandas das empresas como: “o estabelecimento de elementos de diferenciação na forma e conteúdos de participação da organização no evento e a percepção desses espaços como

oportunidades para construir relações duradouras com os clientes” (RODRIGUES *et al.*, 2020, p. 34).

O evento se caracteriza como um acontecimento que se faz presente na história das civilizações, relacionado com aspectos econômicos, sociais e políticos das sociedades (MARTIN, 2015). Ressalta-se que, enquanto fenômeno ligado à interação humana, “transcendeu os ambientes sociais e passou a ser adotado também nos ambientes organizacionais, tanto públicos como privados, de modo que ele passou a constituir uma linha específica da gestão, a de eventos” (RODRIGUES *et al.*, 2020, p. 35).

Partindo do prisma das empresas e sob a ótica da prestação de serviços especializados, a gestão de eventos se constitui como objeto de estudos de pesquisadores de diversas áreas (BACKMAN, 2018). Os temas que abarcam aspectos teórico empíricos sobre a gestão de eventos envolvem elementos inerentes ao tema, demonstrando que este se tornou estratégico para o sucesso de metas e objetivos organizacionais, tornando importante para a divulgação de produtos e serviços, formação de parcerias por meio de networking, bem como para destacar a própria imagem das organizações (RODRIGUES *et al.*, 2020).

Dentre as competências secretariais contemporâneas está aquela associada ao papel de gestor. Um profissional de secretariado desempenha funções características daquelas denominadas por gestores: assessoria, cogestão, consultoria, empreendedorismo, dentre outras. Deve-se incorporar os eixos de assessoria, consultoria, gestão e empreendedorismo, no perfil profissiográfico do profissional de secretariado executivo e, ainda, como *middle manager*, atuando como mediador entre os níveis de gestão nas organizações. Deve também, atuar tanto no processo de formação como de implementação de estratégias nas organizações (RODRIGUES *et al.*, 2020).

A gestão deve alinhar-se à concepção de utilizar competências para atingir a efetividade em um certo ambiente e, entre as várias possibilidades de gestão, está a de eventos, indiretamente relacionada àquelas desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo. Segundo as DCNs para o curso de graduação em secretariado (BRASIL, 2005), dentre as competências a serem desenvolvidas durante a formação superior:

[...]

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005, *online*).

Souza (2015) assevera que o profissional de secretariado tem perfil para organizar eventos, pois as competências que desenvolve durante sua formação abarcam noções sobre marketing, cerimonial e protocolo, melhor dizendo, “conhecimentos, habilidades e atitudes para gerir eventos fazem parte da realidade secretarial” (RODRIGUES *et al.*, 2020, p. 39).

No tocante a gestão de eventos, se as empresas não possuem um departamento voltado para tal área, o profissional de secretariado executivo é quem assume o papel de gestor de eventos da empresa. No caso de empresas maiores, pode-se terceirizar o trabalho, mas é o profissional de secretariado executivo quem acompanhará as ações que serão tomadas, para “garantir a plena execução das atividades de organização do evento” (LAURINDO, 2018, p. 29).

O profissional de secretariado executivo assume a realização de tarefas com muitos detalhes. Na lista das atividades que este profissional é responsável, tem-se:

[...] elaboração das solenidades; processamento de inscrições; ordenar confecção de material didático, contratos, convites e a distribuição dos mesmos; coordenar reservas, transfer e hospedagem, quando necessário; organizar as informações que são de interesse geral, entre outros (MAIA, 2020, p. 23).

Pinheiro (2017, p. 33) completa a lista: “a capacidade de planejamento, gerenciamento e coordenação demonstram as práticas administrativas pertinentes ao profissional de secretariado executivo e estas mesmas competências são essenciais ao gestor de eventos”.

Como os eventos evoluíram no decorrer do tempo, de atividades associadas a motivos festivos ou coloquiais, para acontecimentos que, gradativamente, atraíram a atenção das empresas e da mídia, que se transformaram em uma atividade de negócios das mais promissoras. Os eventos surgem como “oportunidades para promoção e divulgação de empreendimentos e produtos, agregando valor à imagem das corporações que os realizam” (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 23).

Os profissionais que atuam como gestores de eventos precisam dominar a arte da gestão, que engloba:

[...] planejamento, organização, liderança, controle e avaliação, para que os eventos aconteçam conforme o esperado. [...] administrar é interpretar os objetivos propostos pela empresa e transformá-los em ações, por meio de planejamento, organização, direção e controle dos esforços dos envolvidos para atingir esses objetivos. Sendo o planejamento, a organização, a liderança, o controle e a avaliação os pilares da gestão. [...] administrar é prever o futuro, traçar um plano de ação, organizando, controlando e unindo harmonicamente os atos e esforços para que tudo ocorra de acordo com o pré-estabelecido (ROQUE; MEDEIROS, 2016, p. 23).

Tendo discorrido algumas considerações acerca de secretariado, gestão de eventos e secretariado executivo como gestor de eventos; a seguir descrevem-se informações sobre o contexto do estágio e suas atividades.

3 CONTEXTO DE ESTÁGIO E ATIVIDADES

3.1 CONTEXTO DO LOCAL DE ESTÁGIO

O Grande Oriente de Santa Catarina (GOSC) é uma Instituição Maçônica. A unidade organizacional básica local da maçonaria é a loja, que geralmente é supervisionada em nível regional (estado, província ou fronteira nacional) por uma obediência ou potência maçônica. Seguindo este pensamento, o GOSC foi fundado em 1950, com o objetivo de prestar atendimento administrativo para as lojas e filiados da potência no oriente de Santa Catarina.

A estrutura administrativa da potência é formada por um presidente e vice-presidente, seguidos pelo gerente administrativo e gerente financeiro. O gerente administrativo lidera 6 funcionários e uma estagiária para auxiliar no dia a dia da potência. Ademais, o Secretário de Gestão e Administração é responsável pela gestão corriqueira do Grande Oriente na ausência do presidente e vice-presidente, prestando também apoio às atividades e legislações maçônicas. Para uma administração mais eficaz e resolução das atividades que dizem respeito às lojas, o estado é dividido em 7 Mesorregiões, cada uma com o seu representante, que responde diretamente ao GOSC. São elas: Capital - Ilha, Vale, Sul, Planalto, Oeste, Capital- Continente e Norte.

Com base nesta formação, quatro vezes por ano o Grande Oriente de Santa Catarina é responsável por organizar reuniões de colegiado para discussão e voto de projetos de lei em andamento e legislações que regem a maçonaria de SC jurisdicionada pelo GOSC. Os colegiados variam entre 200 e 500 participantes dependendo da sua modalidade (presencial ou virtual) e reúne os responsáveis pela administração interna da potência, os representantes de cada mesorregião previamente mencionada e os diretores das lojas existentes. Na próxima subseção será dado destaque à uma dessas reuniões, cuja organização esteve sob a minha responsabilidade.

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante meu estágio na instituição, realizei uma série de atividades, desde as mais rotineiras como a triagem de atendimento presencial e telefônico fazendo o

devido encaminhamento ao servidor responsável pelo setor direcionado, o recebimento, separação, classificação e arquivamento dos documentos recebidos e/ou produzidos pelo setor, planejamento e organização de reuniões, até aquelas que englobam um alto grau de responsabilidade como por exemplo o auxílio na preparação de viagens, como orçamento e compra de passagens, hospedagem e entrega de itinerário e auxílio na organização e gestão de eventos como as reuniões de colegiado realizadas ao decorrer do ano, que serão tema das próximas subseções.

3.2.1 Colegiado março 2022

Trabalho no GOSC desde outubro de 2021 como secretária, atuando nas atividades supracitadas e recepcionando maçons que visitam nossa sede para compra de materiais e reuniões/encontros sem horário marcado. Em minha contratação, a questão dos colegiados que ocorrem durante o ano não foi apresentada, mas em janeiro de 2022 tomei conhecimento do evento e sua proporção tendo que auxiliar o gerente administrativo, também recém contratado e sem experiência na demanda que este evento acarreta. Tendo em vista que o Grande Oriente de Santa Catarina não possui programa de treinamento, ficamos dependentes da experiência de outros colegas que já estavam na instituição participando de eventos anteriores. Nosso primeiro colegiado ocorreu em Março de 2022 e seguimos os passos que serão descritos a seguir.

3.2.1.1 Concepção – incorporação da ideia

Neste primeiro passo ficamos ciente do local no qual o evento será organizado (Golden Hotel e Eventos) que já havia sido contratado para o evento à pedido do presidente do GOSC. Assim, começamos a elaborar o cronograma do evento:

- 7:30:00 até 9:00:00 check-in com direito à coffee break;
- 9:00:00 até 12:00:00 reunião do colegiado;
- 12:00:00 até 14:00:00 almoço;
- 20:00:00 até 23:00:00 entrega de certificados com direito à jantar dançante.

Com base no cronograma apresentado, começamos a elencar as contratações de serviços que seriam necessários para a realização do evento; sonorização e iluminação, coffee break, decoração do salão de eventos para almoço e jantar, banda/DJ que possa utilizar os equipamentos de sonorização já contratados, chef para confecção dos cardápios e sua equipe para servir o buffet do almoço e jantar.

3.2.1.2 Pré-evento – planejamento e organização

Com as listagens supracitadas, demos sequência ao processo de contactar pelo menos 3 empresas que fornecem cada serviço apresentado anteriormente, e solicitamos os orçamentos para a escolha final. Creio que seria aconselhável, que o Gerente em gestão, responsável por essas contratações, já possuísse uma planilha contendo as empresas e seus serviços previamente contratados junto aos valores pagos no mesmo período, fornecendo assim um leque de escolhas sempre que fosse necessário gerenciar um novo evento, porém os gerentes anteriores nunca fizeram esta organização, tampouco lhes foi exigido, o que implica que não haja um padrão e cada colegiado, e qualquer outro evento solicitado seja montado de forma diferente e dispersa havendo chances para que a realização não ocorra como o planejado e diminuindo a eficiência do trabalho.

Enquanto os orçamentos e contratações ocorrem, o GOSC também faz sua organização interna, que constitui da confecção e organização dos crachás usados pelos participantes do colegiado para check-in, e a ordenação dos documentos que serão utilizados na reunião, como por exemplo leis para votação.

O gerente confecciona e envia à todos os diretores de Loja (na época havia cerca de 150 Lojas) um formulário chamado convocação, instruindo todos das regras do colegiado, trajes exigidos e cronograma, solicitando a confirmação para comparecer ao evento e informação de acompanhante para o jantar dançante, junto à necessidade de reservar estadia no hotel levando em consideração que receberemos diretores de Lojas do estado inteiro.

Após o envio da convocação, a secretária fica diretamente responsável pelos crachás. Fui informada que anteriormente, ao invés de mandarem o formulário de confirmação, a secretária fazia contato telefônico com esses mais de 150 diretores para saber quantos crachás produzir, o que não me pareceu eficiente. Felizmente

simplificamos esse processo, e enquanto esperava o fechamento dos formulários, cadastrei os dados do Oficiais do GOSC, que mesmo sem confirmação são obrigados a ter credencial no caso de um comparecimento inesperado. Os cadastros são feitos no Sympla, uma plataforma que foi criada para que pessoas e empresas possam gerenciar todo o processo para a execução de um evento, possibilitando organizar e configurar o seu evento da maneira que quiser, disponibilizando ingressos, realizando cadastro de ingressos manualmente, controlando a quantidade de check-ins e criando crachás com os dados dos participantes do seu evento já inseridos no sistema. Após o cadastro dos participantes, incluímos dados como acompanhantes, marcação do número de refeições que serão feitas, informação a ser repassada aos responsáveis pelo buffet e, por fim, a necessidade de estadia no hotel, tudo para que o acesso e filtragem dessas informações seja facilitado quando necessário.

Os crachás ficam dispostos na formação que pode ser visualizada na Figura 1.

Figura 1 – Configuração de etiqueta

VISÃO GERAL CHECK-IN ONLINE CHECK-IN VIA SCANNER **ETIQUETAS**

CONFIGURAR ETIQUETAS

Selecione os campos que devem preencher cada etiqueta:

Linha 1 Nome Sobrenome ▼
 Linha 2 Loja ▼
 Linha 3 QR Code ▼

Nome Sobrenome
 Loja
 QR Code

Fonte: Sympla (2022).

E após o fechamento do período dos cadastros, é feita a impressão das etiquetas, dando início ao processo manual de montar os crachás desde o começo, no qual essas etiquetas são coladas nas folhas grossas impressas com a logo do GOSC, seguida da inserção dos cordões e por fim a plastificação do crachá. Por experiência, o fim dos cadastros e começo dessa confecção deve ser feito com pelo

menos 2 semanas de antecedência do colegiado para uma produção sem estresse, organização por ordem alfabética para facilitar a entrega, e últimas conferências garantindo que todos os nomes nas listas recebidas foram impressos. Neste colegiado foram feitos cerca de duzentos e cinquenta (250) crachás, normalmente todos organizados apenas pela secretária.

Simultaneamente o Secretário de Gestão de Governo está finalizando os documentos que serão apresentados na reunião, normalmente cerca de 3 a 5 arquivos diferente com múltiplas páginas que imprimimos após finalizados, e a equipe se reúne formando uma “estação de montagem” na sala de reuniões, separando cada pilha de documentos pela ordem que serão apresentados, e montando-os em pastas personalizadas para que sejam entregues no check-in. Assim, todos os convocados possuirão a mesma pasta contendo os documentos discutidos para análise seguida dos votos.

3.2.1.3 Realização do evento – execução

Quanto ao controle e acompanhamento do evento enquanto ocorre, o responsável é o Gerente Administrativo, já que os únicos funcionários da potência que comparecem são os gerentes e o Secretário de Gestão de Governo, com exceção do colegiado de julho que por seu tamanho, cerca de 500 pessoas por conta da troca de gestão das Lojas, exigiu presença de todos os funcionários para auxílio no check-in e entrega dos materiais.

Com exceção dessa exceção, o Gerente Administrativo acompanha o andamento utilizando um rádio com ponto para se comunicar com todas as áreas como a preparação do coffee break, fila de check-in, encaminhamento dos participantes para a sala que ocorrerá a reunião e acompanhamento da preparação do salão disponível para o almoço, verificando que tudo seja servido no horário previsto para o fim da reunião e melhor organização para que todos se sirvam sem muita demora, como a liberação por faixa etária para o salão das refeições.

3.2.1.4 Pós-evento – avaliação e encerramento

Esse passo normalmente é realizado na segunda-feira, logo após o evento, no primeiro horário que todos estão disponíveis no escritório, já que os colegiados ocorrem sempre num sábado. Ouvimos os relatos, e no caso do evento por mim organizado tudo ocorreu a contento, como previamente planejado, e a secretária retira a lista de check-ins realizados para comparar os cadastros com a quantidade de pessoas que realmente compareceram.

Após esse colegiado, me reuni com o gerente para discutirmos os pontos de organização que poderiam ser melhorados para o próximo colegiado (julho de 2022), para que nós, como um time, passássemos por menos estresse, causado algumas vezes por termos que correr contra o tempo tendo em vista que partes da organização foram feitas muito perto da data do evento, e realizássemos as atividades com mais eficiência. Combinamos de deixar checklists prontos para cada ponto de preparação, incluindo materiais que precisamos pegar do escritório de última hora para se levado até o hotel apenas 1 dia antes do evento, como livros, bandeiras, malhete, e um kit contendo resmas de papel, canetas extras e grampeadores caso algum documento tivesse de ser refeito no local.

Uma vez que descrevi, com detalhes, os movimentos em que me engajei, juntamente com a equipe, para a realização do colegiado de março de 2022, a seguir teço as considerações finais deste trabalho de relatório de estágio supervisionado.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escrita e organização do presente relatório me oportunizou embarcar no processo de entendimento acerca da atividade desafiadora que recaiu sob minha responsabilidade durante meu período de estágio: o colegiado do GOSC.

Nosso primeiro colegiado ocorreu em Março de 2022 e seguimos os seguintes passos:

- a) **concepção – incorporação da ideia:** elaboração do cronograma do evento; contratações de serviços necessários para a realização do evento: sonorização e iluminação, coffee break, decoração do salão de eventos para almoço e jantar, banda/DJ, etc.;
- b) **pré-evento – planejamento e organização:** contactar ao menos 3 empresas para cada serviço apresentado anteriormente, e solicitar os orçamentos; confecção de crachás para os participantes do colegiado e para check-in; envio à todos as Lojas (na época cerca de 150) de formulário chamado convocação, instruindo as regras do colegiado, trajes exigidos e cronograma; cadastro e dados de acompanhantes, marcação de refeições e estadia no hotel;
- c) **realização do evento – execução:** o colegiado contou com cerca de 500 pessoas. Preparação do coffee break, fila de check-in, encaminhamento dos participantes para a sala de reunião e acompanhamento da preparação do salão disponível para o almoço;
- d) **pós-evento – avaliação e encerramento:** tudo ocorreu como planejado. Conferência da lista de check-ins realizados para comparar os cadastros com a quantidade de pessoas que realmente compareceram. Discutimos os pontos de organização que poderiam ser melhorados para o próximo colegiado. Propomos checklists prontos para cada ponto de preparação.

Para a organização do evento ter ocorrido com sucesso foi preciso empenho e tempo para entender o funcionamento do sistema digital utilizado no GOSC, verificar sistematicamente a legislação que rege o processo, como também planejar as rotinas administrativas necessárias para efetivar tal processo, descrevendo sugestão de melhorias para melhor fluir a gestão realizada.

Ao realizar este relatório, percebi a verdadeira dimensão da gestão de eventos e, sistemando o relato por meio da escrita deste relato, notei algumas etapas em que este processo poderia transcorrer com maior satisfatoriedade. Esta função, bem como muitas outras realizadas e efetivadas no GOSC, ocorrem em constante agitação e oscilação, tendo-se o devido interesse de buscar oferecer um bom atendimento aos clientes, e todos que partilham da instituição.

Com a realização deste trabalho de relatório, pude constatar e perceber como a literatura e autores descrevem e tem concepção a respeito do tema, qual seja: a capacidade de planejamento, gerenciamento e coordenação demonstram as práticas administrativas pertinentes ao profissional de secretariado executivo e estas mesmas competências são essenciais ao gestor de eventos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, W. A. G. **Secretarial skills of professionals from national, internationalized domestic and foreign companies in Brazil**. 2016. Dissertação (Mestrado em Gestão Internacional) - Associação Escola Superior de Propaganda e Marketing, São Paulo, 2016.
- ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos**. 2. ed. ampl. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
- BACKMAN, K. F. Event management research: The focus today and in the future. **Tourism Management Perspectives**, v. 25, n. December, p. 169–171, 2018.
- BAHL, Miguel. **Turismo e eventos**. Curitiba: Protexoto, 2004.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado**. v. 3: secretário como cogestor. Curitiba: Ibplex, 2009.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado**. v. 1: conhecendo a profissão. Curitiba: Ibplex, 2008.
- BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações**. 2002. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=2523> . Acesso em out. 2022.
- BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Secretaria de Relações Públicas. **Manual de eventos**. 2. ed. rev. Brasília: Senado Federal, 2007.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Brasília: 2005.
- BRUN, Adriana; CECHET, Graziela; NEUMANN, Susana. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 36-51, n. 8, 2012.
- CARVALHO, Antonio Pires da Silva; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 2. ed. rev. São Paulo: D’Livros, 1998.
- CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: Quo vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.L.], v. 05, n. 03, p. 49-70, 1 dez. 2014.

COSTA, Viviane Silveira da. **Secretariado Executivo na Assessoria de Eventos Online**. 2021. 28f. Relatório de Estágio Profissionalizante do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2021.

FIGUEIREDO, J. L., AQUINO, A. F.C., & ANDRADE, E. N. A importância da participação dos estudantes do ensino superior em eventos científicos para sua formação acadêmica. **Anais do III Congresso Nacional de Educação (CONEDU)**. Campina Grande: Realize Editora, 2016.

FREIBERGER, Z. **Apostila Organização de Eventos**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2016.

FREIBERGER, Zélia. **Organização e Planejamento de Eventos**: curso técnico em secretariado. Cuiabá: Universidade Tecnológica Federal do Paraná e Universidade Federal de Mato Grosso Para O Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – E-Tec Brasil, 2010. Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/453287//> Acesso em out. 2022.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos**: teoria e prática. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

KOBERNOVICZ, Andréia; ROCHA, Carla Marlana. **Assessoria jurídica sob a ótica do profissional de secretariado executivo**. 2021. Disponível em: https://abpsec.com.br/abpsec/wp-content/uploads/2022/02/9.ART_Assessoria-Juridica-sob-a-otica-do-profissional-de-Secretariado-Executivo.pdf Acesso em out. 2022.

LAURINDO, Laura Beatriz da Costa. **O Profissional de secretariado executivo como agente facilitador na assessoria de eventos técnico-científicos e mercadológicos**. 2018. 61f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Administração, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

MAIA, Bruna do Couto. **Eventos Corporativos na visão dos profissionais do Secretariado Executivo da região da Grande Florianópolis e estratégias organizacionais**. 2020. 46f. Trabalho Conclusão do Curso em Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2020.

MARTIN, V. **Manual prático de eventos**: gestão estratégica, patrocínio e sustentabilidade. 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

MARTIN, Vanessa. **Manual prático de eventos**: gestão estratégica, patrocínio e sustentabilidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. 3. ed. Barueri: Manole, 2004.

MOREIRA, K. D. et al. Metodologia para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 11, n.1, p. 151-175, 2020.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo**. Rio de Janeiro: T+8, 2007.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PEREIRA, K. A.; SILVA, M. R. da. A Atuação do Secretário Executivo no Terceiro Setor na Cidade de Aracaju. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 1, p. 104-130, abr. 2014.

PINHEIRO, J. B. **Empreendedorismo e gestão de eventos culturais**: um estudo sobre a formação do secretário executivo na Universidade Federal do Ceará. 2017. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Curso de Secretariado Executivo. Fortaleza, 2017.

PRADO, Graziela. Histórico da profissão de secretariado. In: D'ELIA, Bete; ALMEIDA, Walkiria. **O futuro do secretariado**: educação e profissionalismo. São Paulo: Literare Books International, 2019. Cap. 18. p. 137-144. 2019.

RODRIGUES, Luci Mari Aparecida et al. **Atuação secretarial na gestão de eventos**: reflexões acerca do desenho universal. 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/347711545> Acesso em out. 2022.

ROQUE, Marinez Aparecida; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. A atuação do secretário executivo na gestão de eventos. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 17-29, n. 12, 2016.

SANTOS, Thalyne Ferreira dos; FONSECA, Anna Clara Arcanjo; MOURA, Douglas Ribeiro do. A percepção de estudantes de Secretariado Executivo em relação a eventos acadêmicos: de quais participam e com qual propósito? **Revista SCRIBES**, Viçosa/MG, v. 1, n. 2, Jul.-Dez. 2020.

SILVA, Emely Gonçalves; CARVALHO, Pamela Nathasha da Silva. **A importância da atuação do Profissional de Secretariado como Assessor de Eventos**. Disponível em: http://www.etelg.com.br/paginaete/cursos/tcc/a_importancia_da_atua%c3%87%c3%83o_do_profissional_de_secretariado_como_assessor_de_eventos_1-8.pdf Acesso em out. 2022.

SOUZA, E. D. B. **Elaboração de um manual de cerimonial e organização de eventos para a Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Unioeste, Campus de Toledo**. 2015. 50 f. TCC (Graduação em Secretariado Executivo) – Curso de Secretariado Executivo, Unioeste, Toledo, 2015.

VELOSO, D. **Organização de Eventos e Solenidades**. Goiânia: AB Editora, 2001.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.