

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira
Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio

A IMPORTÂNCIA DA CONSTRUÇÃO DE UM MANUAL COM ORIENTAÇÕES PARA OS EVENTOS DA ETEC TEREZA NUNES.

Anna Caroline Silva de Carvalho¹
Gabriela Romero Conceição²
Gabiella Rizzi dos Santos³
Maria Eduarda Correia Sales⁴
Tais Gabrielle Alves Rodrigues⁵

Orientadora: Profa. Kalyne Rodrigues Villela Neves.

¹ Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- anna.carvalho13@etec.sp.gov.br

² Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- gabriela.conceicao10@etec.sp.gov.br

³ Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- gabriella.santos77@etec.sp.gov.br

⁴ Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- maria.sales34@etec.sp.gov.br

⁵ Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- tais.rodriques30@etec.sp.gov.br

Resumo: O secretariado técnico e executivo experienciaram diversas atualizações, portanto suas competências transcorreram muito além da administração de agendas e atividades operacionais. Essa ascensão atribuiu uma atuação mais autônoma ao secretário sendo assim, a resolução de problemas, liderança, sugestão de projetos, domínio sobre outros idiomas, conhecimento sobre recursos eletrônicos e composição/gestão de eventos se tornaram parte do seu desígnio. Este artigo discute a atuação do técnico em Secretariado na organização de eventos, e os benefícios que estes geram para a instituição escolar. As normas e técnicas para eventos estão presentes no plano de curso do técnico em secretariado do Centro Paula Souza, e contribui para excelentes resultados à escola, buscando abrir portas aos alunos e conquistar reconhecimento nas mídias e público em geral. Os eventos tornaram-se rotineiros e de pouca relevância aos alunos, refletindo em eventos mal estruturados, e o objetivo de nosso projeto é solucionar problemas que este fato pode proporcionar a escola. Quando os eventos são organizados e realizados viabilizam diversos benefícios às instituições como divulgação, aproximação do público-alvo, planejamento e conclusão de negociações como patrocínios, entre outros. Sabe-se que os benefícios da criação de um manual de orientações práticas, com objetivo de auxiliar as próximas turmas no assessoramento de eventos e diminuir a percentual de erros e seus reflexos cometidos pela gestão, professores e alunos.

Palavras-chave: Planejamento; Secretariado; Gestão; Eventos.

1. INTRODUÇÃO

Embora alguns estudiosos estimem que o secretariado tenha surgido em 500 a.C. no Egito antigo, não há nenhum registro que possa afirmar uma data ou local específico para o início da profissão, no entanto, considerando assim os “escribas” como os “primeiros secretários” na história da humanidade, uma vez que foram os primeiros a dominar a escrita, além do mais eram responsáveis pelas seguintes atividades: realizar operações matemáticas, classificar arquivos e redigir ordens emanadas dos seus superiores. Nas duas últimas décadas, a profissão de secretariado transcorreu por diversas mudanças decorrentes ao uso da tecnologia. A informática contribuiu de maneira retilínea na execução de tarefas fazendo com que as mesmas fossem realizadas de maneira prática e eficaz, otimizando o tempo e a qualidade dos resultados.

Os seres humanos a datar desde os neandertais participam, organizam e realizam eventos tendo como principal objetivo de obter a interação social, em meados

de 776 a.C. em Olímpia, Grécia antiga, ocorreu o primeiro evento do qual se tem registros históricos, conhecido como os Jogos Olímpicos da Antiguidade. É possível que a criação deste evento tenha se dado a partir da necessidade do homem de socializar e viver em grupos, compartilhando emoções e assim por diante.

O profissional de secretariado possui uma série de competências técnicas para o gerenciamento de eventos seja ele de pequeno, médio ou grande porte, entre estas competências estão inclusas ferramentas de planejamento, organização, metodologias e conhecimentos específicos de cerimonial e protocolo tornando 100% apto para realizar esta gestão.

Chiavenato (2000) explica que 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. A organização dos eventos é de extrema importância e de acordo com Meirelles (1999), o acompanhamento é o momento de controlar todas as fases do processo de organização do evento, visando o cumprimento do cronograma de atividades, dividindo as tarefas e responsáveis, utilizando-se de um check-list, com fixação dos prazos de início, limite e fim de cada etapa bem como o profissional responsável por sua execução.

Veloso (2001) apresenta a seguinte frase, “os eventos e as cerimônias constituem-se em meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e públicos de organizações governamentais e privadas”. É notório que a realização de um evento é uma das formas para se divulgar e promover a imagem da instituição. Sendo assim, um passo importante para o crescimento da empresa, no mundo dos negócios, independentemente do porte e do público alvo, desde que atendam os objetivos do evento.

O curso técnico em secretariado é oferecido pelo Centro Paula Souza (CPS), o plano de curso prevê uma certificação técnica no final do 2º ano/módulo de assistente de eventos, comprovando que o profissional de secretariado pode atuar na área, em sua grade curricular, competências e habilidades técnicas, teóricas e práticas que preparam o aluno a atuar de forma excelente no mercado de eventos.

O tema objeto deste estudo foi estabelecido a partir da identificação da necessidade de padronização e organização dos eventos executados de nossa unidade escolar (U.E.). É frequente a designação de alunos para atuar no planejamento, organização e execução dos eventos escolares. Como nem sempre os

discentes possuem conhecimentos necessários para esta atividade ocorrem muitos equívocos já durante o desenvolvimento destes projetos na instituição de ensino.

A atuação ativa dos alunos dos cursos técnicos em secretariado no planejamento e execução de eventos da instituição começa antes do contato do aluno com a componente de Assessoria em Eventos oferecido no 2º ano/módulo, os primeiros eventos são executados sem que suas etapas de pré, trans e pós evento sejam realizadas conforme os padrões de cerimonial e protocolo, fato que gera alguns imprevistos no evento.

A elaboração deste projeto teve como objetivo apresentar uma forma na qual alunos de técnico em secretariado possam contribuir no planejamento, padronização, organização e execução dos processos internos relacionados aos eventos institucionais realizados pela ETEC Tereza Nunes. Para atingir essa finalidade, a abordagem metodológica aplicada foi a pesquisa quantitativa e qualitativa e pesquisas bibliográficas de caráter descritivo.

Os dados primários foram coletados por meio da aplicação de um questionário. A população alvo deste estudo é composta por estudantes e profissionais da instituição de ensino. Durante as pesquisas, observou-se que os alunos não possuíam um pilar para se acostar, o que refletia em um evento de cunho precário pela falta de experiência. Conhece-se, portanto, que a parte primordial de um evento é o planejamento, caso ele passe por um processo conturbado, não será entregue um resultado satisfatório. Se analisa a relação existente entre a satisfação e a imagem corporativa percebida pelos alunos da instituição. Os eventos tornaram-se algo trivial e de extrema relevância no ambiente corporativo, pois quando bem-organizados ressaltam os diferenciais que a empresa possui em relação a seus concorrentes.

Deste modo, espera-se que a criação de um manual com orientações básicas possibilite a padronização das atividades referentes aos eventos previstos em calendário da U.E., garantindo assim uma otimização de recursos, do planejamento, da organização e da execução.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Metodologia

Foram realizadas pesquisas bibliográficas e pesquisas de campo. A aplicação estendeu-se a pesquisa exploratória, com a abordagem quali-quantitativa, onde foi

conquistado familiaridade e compreensão do público. Desenrolaram-se pesquisas por meios eletrônicos com os alunos da instituição ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira para constatar quais são as opiniões em relação aos eventos realizados na escola e na visão deles o que poderia se tomar parte da identidade dos eventos da instituição. Com base em todos esses levantamentos foi elaborado um manual de auxílio para todos os alunos da instituição de ensino ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira para a realização dos eventos com identidade visual e padronização, suprimindo todas as necessidades.

2.2 Fundamentação Teórica

2.2.1 Histórico da profissão

A profissão de secretariado foi instituída há séculos, com isso progressivamente se tornou necessária não apenas uma formação específica, mas sim uma formação rica em conhecimentos interdisciplinares tal como dito por Sabino e Marchelli (2009) está pluralidade se tornou fator essencial para que o profissional conseguisse desenvolver plenamente suas atribuições. Assim como a profissão de secretariado os primeiros eventos foram datados há séculos, em meados de 776 a.C na Grécia antiga, com isso passaram por constantes modificações.

[...] os eventos adquiriram diversas características, de cunho social, econômico e político, identificando cada povo e sua respectiva época. Dessa forma, sua realização é uma necessidade nas relações humanas, pois possibilita a integração social entre pessoas e a ampliação de seus relacionamentos. Com isso, o homem há muito tempo organiza e participa de uma série de acontecimentos como reuniões, palestras, feiras, entre outros, tornando-se algo rotineiro em suas vidas. (Goin; Lovizon, 2011)

Deste modo, os eventos não estão ligados somente a vida pessoal, mas paralelamente à profissional. Logo há necessidade de um profissional apto para a gestão do planejamento e execução dentro das organizações.

No presente, seja a formação do secretário (a) executiva ou técnica o componente de assessoria de eventos está inserido em sua grade curricular o tornando o profissional indicado para a gestão de eventos, uma vez que “O profissional de secretariado tem habilidades técnicas específicas que o torna o profissional mais bem preparado pra desempenhar essa função [...]” (Goin; Lovizon, 2011) e a

organização de eventos requer dos profissionais uma formação que facilite seu trabalho nesta função tão importante para a imagem das organizações (Cesca, 1997).

2.2.2 Evolução e definição dos eventos sociais e profissionais.

Como sabido o primeiro evento datado historicamente foi sediado na Grécia antiga, na cidade de Olímpia. As Olimpíadas tinham como principal intuito agradar aos deuses gregos. Este evento se tornou anual, fazendo com que parte significativa do público se deslocasse de suas respectivas cidades para assistir os jogos em Olímpia, deste modo os residentes começaram a desenvolver, ainda que de forma primasse, os critérios de etiqueta, cerimonial e protocolo.

Ainda na antiguidade como forma de socialização os grandes bailes medievais foram desenvolvidos, estes eventos tinham como principal intuito estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas, uma vez que, eram frequentados por participantes da mesma classe social com objetivos como junção de famílias por meio de casamentos, entre outros. Além deste e outros, eventos como mesa-redonda e feiras livres eram comuns a época.

No Brasil os primeiros eventos tiveram registro a partir de 1.500 com a chegada do catolicismo em conjunto com as grandes navegações, seguindo seus respectivos hábitos os membros e padres da igreja católica organizavam missas, batizados, catequeses, primeiras comunhões, crismas e casamentos classificando assim os eventos religiosos, todavia estes não eram os únicos eventos realizados durante a colonização, jantares e bailes de gala também eram frequentes.

O decorrer dos anos deu origem a necessidade de classificar os eventos de acordo com sua tipologia, incentivando a existência de um evento para cada momento. Com fundamentação no conceito histórico dos eventos, pode-se afirmar que no presente os eventos fazem parte do conjunto de peças fundamentais na organização de uma instituição, uma vez que, os mesmos têm influenciado de maneira significativa na forma em que a mesma é vista, seja por outras instituições ou seu público. Devido a sua alta relevância se tornou indispensável a presença de um profissional adequado para o planejamento, organização e gestão de eventos. O profissional de secretariado tem além das habilidades para realização de um bom pré, trans e pós-evento a formação necessária para exercer o papel de gestor do mesmo.

2.2.3 O papel do profissional de secretariado na realização de eventos.

Os eventos possuem uma vasta trajetória e com isto adquiriram diversas características, permitindo que fossem divididos e segmentados em vários sentidos como social, econômico e político. Deste modo, sua realização se tornou uma necessidade para as relações humanas, tornando-se um indispensável meio de interação social e ampliação de relacionamentos. Assim há milhares de anos o homem organiza e participa de uma série de eventos, agregando os mesmos a parte de seu cotidiano.

Atualmente a realização de eventos é algo essencial para a imagem de diversas organizações, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte, pois, segundo Cesca (2008) os eventos se tornaram forma de divulgação e fortalecimento da marca, imagem e conceito da organização perante seus diversos públicos, em principal o consumidor. Além de ser por meio de eventos bem-preparados que as empresas conseguem atrair, manter e recuperar seus conceitos Giacaglia (2006), por tanto é de suma importância que este trabalho seja gerenciado por um profissional cujas habilidades facilitem seu trabalho Cesca (1997).

O profissional responsável pelos eventos da organização deve ter domínio sobre a arte da gestão, planejamento, organização, controle, liderança e avaliação, afim de que o evento se de conforme o esperado. Observa-se dessa forma que dentre as atribuições do secretariado, foi-lhe agregada a gestão de eventos corporativos uma vez que suas habilidades de assessoria, capacidade de atuação junto aos gestores; empreendedorismo, criação e implantação de soluções, consultoria, identificação de questões a serem melhoradas e apresentação de maneiras de resolvê-las, contemplam as características necessárias para um bom gestor, além disto o secretariado durante sua formação tem contato direto com o componente de eventos.

“Percebe-se assim que ao planejar um evento, a secretária deverá fazer uso de suas habilidades de gestora, promovendo, gerenciando, organizando e coordenando todas as atividades e pessoas nele envolvidas [...]” Goin e Lovizon (2011), além do uso de seu conhecimento sobre as normas de cerimonial, protocolo e etiqueta, igualmente importantes na gerência de um evento.

2.2.4 Cerimonial e protocolo para eventos institucionais.

O Cerimonial e Protocolo, são fundamentais no desenvolvimento de um evento, visto que, cerimonial é um conjunto de formalidades que determinam a sequência dos acontecimentos presentes em um evento, e o protocolo é um conjunto de normas para condução de um evento, portanto o protocolo é a legislação que coordena o cerimonial.

O cerimonial cria o quadro e a atmosfera nos quais as relações pacíficas dos Estados soberanos devem realizar-se. O protocolo codifica as regras que regem o cerimonial e cujo objeto é dar a cada um dos participantes as prerrogativas, os privilégios e a imunidade a que têm direito. (Bettega)

O conjunto de normas cerimoniais brasileiro é regido pelo decreto (70.274/72) de 9 de março de 1972, ele aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência, que tem por finalidade ordenar corretamente o desenvolvimento de um evento, nele estão inclusos procedimentos como disciplina, hierarquia, ordem, respeito, bom senso e simplicidade. A tendência atual das instituições tem sido o uso do cerimonial de modo simplificado, conservando apenas as regras fundamentais do protocolo para cerimônias, pois em geral parte de seus preceitos ficaram obsoletos. As principais funções associadas ao cerimonial são:

- ↳ Ritual – Alinhar por ordem de precedências, menções, primor, honrarias, privilégios e símbolos de poder;
- ↳ Semiológica – Formatar a linguagem seja por meio formal, internacional ou diplomática, além do tratamento e normas de cortesia, redação e expressão oficial;
- ↳ Legislativa – Codificar as regras e preceitos do protocolo e cerimonial, nos planos internos e externos;
- ↳ Gratuita – Conceder hedonismo, frivolidade, festividade, atividade lúdica que pode descaracterizar a etiqueta;
- ↳ Pedagógica – Ensino de civilização e cultura.

O cerimonial ocidental se estruturou, porém, na Idade Média, quando tanto os códigos de cavalaria como os rituais de corte e dos soberanos ganharam expressão numa linguagem que já existia, mas só então se tornou universal. A heráldica com seus escudos e brasões constituía um sistema jurídico e político pelo qual se provavam ou comprovavam os direitos de sucessão e herança. (Lins, 2002)

Quanto às definições do termo cerimonial, há dois autores de áreas distintas das Ciências Sociais, Flavio Benedicto Viana, especialista em cerimonial universitário e do Turismo, Maria Íris Teixeira de Freitas, especialista em cerimonial social.

Para Viana o cerimonial é composto por: Formalidades específicas de um ato público, dispostas numa ordem sequencial, que envolve a utilização de indumentária própria, a ordem de precedência a ser observada, com seus elementos signícos e o cumprimento de um ritual (1998).

Para Freitas, tem outra concepção: O Cerimonial é uma comunicação específica dirigida a grupos distintos, passível de transformação e atualização em respeito á tradições dos povos. Tem a finalidade de regulamentar as vocações ritual dos homens e disciplinar as situações sociais ou protocolares entre eles, entre as sociedades e nações. (2001).

A herança para o cerimonial está em alguns componentes, o símbolo do governante autoridade, a hierarquia e a ordem de precedência, o cerimonial de poder e de corte com cortejo, as regras do ritual de hospedagem, assim como a linguagem de saudação, de amizade, de orações e de discurso. O cerimonial torna se um instrumento de globalização imperial do qual descende o cerimonial diplomático em sua versão moderna e os grandes eventos. (Lins, 2002).

Dentro de uma instituição estudantil, normalmente, o cerimonial e protocolo é utilizado como embasamento para a organização de um evento, seja ele de grande ou pequena procedência, para que obtenham a padronização e demonstre profissionalismo.

Entre todos os protocolos o que mais é usado é o roteiro, agenda, denomina-se roteiro ou programa a sequência cronológica de todos os atos que serão praticados pelos anfitriões e convidados, desde o momento da sua chegada até o encerramento da cerimônia.

Exemplo de estrutura de roteiro:

1. Abertura;

2. Composição da mesa;
3. Destinação da reunião;
4. Execução do Hino Nacional;
5. Palavras do autor do requerimento que deu origem à solenidade;
6. Palavras dos demais membros da mesa que forem se pronunciar;
7. Palavras de quem estiver presidindo a solenidade;
8. Acontecimentos relevantes (entrega de placa, apresentação artística, etc.);
9. Encerramento.

2.2.5 A influência dos eventos para o marketing e imagem institucional.

Os eventos institucionais são vetores táticos de comunicação aproximativa, facilitam o contato face a face e transforma em um expositor para o alastramento de marcas, sejam elas institucionais ou culturais. Os eventos podem contribuir para a edificação e reconhecimento de sua identidade e notabilidade, nesse contexto, podemos salientar os eventos institucionais, que buscam, cada vez mais, a incorporação interdisciplinar pautada na comunicação interna efetiva, no engajamento por parte do público envolvido e no revigoramento da identidade institucional. De acordo com Ruão (2008), “a identidade funciona como um ‘estímulo emocionalmente competente’ para desencadear, por via da comunicação, a ‘memória emocional’ dos públicos ou a sua imagem”. Segundo Martins (2003), identidade é o sentimento de pertencimento que as pessoas trazem enquanto seres simbólicos que são.

Fundamentado o valor do informe de um evento, deve-se planejá-lo com muita prudência e objetividade, para que ele tenha um entrosamento favorável entre a imagem que se quer criar e o seu público-alvo. Logo, cabe afirmar que

os eventos institucionais fazem parte do conjunto de ações estratégicas para aproximar a organização dos seus públicos e construir referenciais de credibilidade que legitimem a competência dessas entidades junto à opinião pública” (Silva, 2013).

No que se refere à comunicação interna, podemos assegurar que ela está presente em todas as áreas da organização, levando em consideração que atua como um setor planejado por portar objetivos bem definidos, no intento de providenciar todo o entrosamento entre seus diversos setores e os colaboradores, utilizando dos

diversos mecanismos da comunicação institucional e mercadológica, em função de que também analisa as interferências do meio externo. Freitas (2013) destaca,

A princípio, os estudos sobre comunicação da marca tratavam somente do conceito de imagem, que emergiu dos estudos de Marketing e de comunicação de empresa, como o produto da comunicação com o público. Depois, foi percebido que os relacionamentos internos e as opiniões também influenciavam na existência do que se pactuava ser a organização. Então, começou-se a esboçar conceitos sobre identidade em simultaneidade com a representação da imagem nas organizações.

Para proporcionar um bom evento, o primeiro passo é ter estruturação detalhada, e por isso é necessário, “um estudo complexo para a fundação e a conformação de objetivos, atribuição de recursos, tomada de decisões e diagnósticos”. O processo do Marketing atua tendo como base a transação de bens e ou serviços, mas o que destaca a conduta do profissional é a implantação das estratégias para submeter tais itens, ou seja, a ação mais eficaz para obter o objetivo inicial, o lucro. Em vista disso, um dos grandes desafios atuais que se associam justamente ao profissional é conquistar o interesse do público recorrendo a ideias, valores, exhibições e experiências, buscando sempre a real participação e confraternização do público presente no sentido de estabelecer entabular diálogos e fortalecer a imagem organizacional, ultrapassando a mera divulgação de informações institucionais. Pessoa e Tarsitano, (2012) expõem que, ao promover eventos,

[...] a organização tem a oportunidade de reforçar sua imagem institucional, dar enfoque ao seu negócio, estabelecer um compromisso com seus clientes reais e potenciais, melhorar sua imagem pública e enfatizar seu posicionamento de mercado. Alinhados às metas institucionais, os eventos elaborados de forma estratégica, são capazes de transformar negócios em sucesso.

Portanto, dentro de uma visão estratégica, é competência do profissional que se responsabiliza por eventos absorver as novas tendências e enfatizar as qualidades da organização com a busca de nova clientela e com a expansão de seu público-alvo sem, ao mesmo tempo, perder os contatos com os já existentes

2.2.6 A importância do briefing e padronização de eventos.

Para a execução de um evento, com excelência, e a entrega de determinada demanda designada, precisa-se de instruções que possam dar auxílio ao longo de todo o processo de execução do evento. Quanto mais detalhadas forem estas orientações, maiores são as chances de ser entregue exatamente o que foi solicitado e de alcançar os objetivos planejados. Sabendo da importância de solicitar uma demanda dentro de uma empresa, de forma precisa e assertiva, o *briefing* entra como principal ferramenta, que ao ser devidamente utilizado, é capaz de proporcionar resultados extraordinários.

De acordo com Freitas (1997) o briefing é um termo em inglês, do verbo to brief e significa resumir, fazer a apresentação sumariada de algumas coisas. Trata-se de uma ferramenta do cliente, com um documento no qual é possível encontrar informações do que será preciso para executar determinado projeto, tarefa, atividade ou evento. "Qualquer procedimento ligado ao briefing deve estar estreitamente relacionado às necessidades do trabalho em execução" (Sampaio, 2003). O objetivo é aprimorar e implementar os modelos até o ponto onde a máxima efetividade seja alcançada com o melhor custo-benefício.

Não existe um modelo de briefing que vá servir para todo e qualquer projeto ou demanda, na verdade, existem vários modelos disponíveis, sendo que cada um deles pode ser usado para um determinado tipo de atividade a ser executada, assim, conseguindo padronizá-las e administrá-las de uma maneira mais prática.

Chiavenato (2000) explica que 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.

A organização, é considerada por muitos especialistas a parte mais complexa do evento, nela devem ser levados em consideração inúmeros quesitos, tais como o espaço físico do evento, as comodidades aos arredores, a infraestrutura básica de sanitários e apoio para alimentos e bebidas, acessibilidade, equipamentos que serão utilizados, técnicas de identificação de convidados, convites, iluminação, fontes de energia, além de todo apoio logístico, de transporte dos equipamentos usados e apoio operacional, com toda a mão de obra envolvida direta e indiretamente. Tudo deverá ser anotado no briefing do evento.

Modelo de *briefing*

- ↪ Nome do evento:
- ↪ Histórico do Cliente:
- ↪ Objetivo do Evento:
- ↪ Budget:
- ↪ Instalações Necessárias:
- ↪ Data:
- ↪ Local:
- ↪ Público-alvo:
- ↪ Checklists:
- ↪ Comissões:
- ↪ Agenda do Evento:
- ↪ Cerimonialista:
- ↪ Vestimenta:
- ↪ Convidados:
- ↪ Alimentos e Bebidas:
- ↪ Brindes:

A padronização de eventos, é uma maneira de formalizar a produção, no entanto, não significa deixar de lado a criatividade e a flexibilidade ou então submeter os alunos a normas rígidas e rotinas monótonas. O conceito é nortear a atuação, a partir de experiências que já deram certo para o evento. Isso significa, portanto, elencar a maneira mais adequada de realizar cada passo de um evento, com o intuito de otimizá-los e gerar melhores resultados.

Quando não há um padrão, a tendência é que as equipes de organização atuem de formas distintas, sem uma organização e comunicação aparente. Desta forma, a realização de análises precisas de desempenho fica dificultada, bem como a cobrança de resultados mais precisos.

2.2.6 A importância da criação de um manual com dicas práticas de organização de eventos para a Etec Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira.

Na unidade escolar ETEC Tereza Nunes apenas os alunos do 2º Secretariado tem em seu plano de curso o componente de eventos, ao término do módulo os alunos recebem o certificado em mãos, permitindo que os mesmos atuem na área. Entretanto, os eventos são impostos aos

alunos desde o 1º ano do ensino médio, sem o conhecimento prático e teórico para organizar e assessorar os mesmo.

O manual de eventos feito para a ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira irá servir como um instrumento de apoio para os estudantes com os auxílios necessários para realização de um evento.

Diante dos fatos citados o manual tem como objetivo auxiliar os alunos e apresentar maneiras e métodos para alcançar uma boa organização ao planejar, organizar e executar um evento, ter uma boa comunicação, desempenho no pé evento e pós evento, como deve ser feita uma checklist com todos os recursos que podem ser essenciais, além de auxiliar os alunos que não tiveram acesso com a matéria de eventos.

O manual ficará na biblioteca da unidade de ensino e todos da ETEC Tereza Nunes, sejam professores, alunos ou coordenadores terão acesso. Além do manual impresso será oferecido o manual digital.

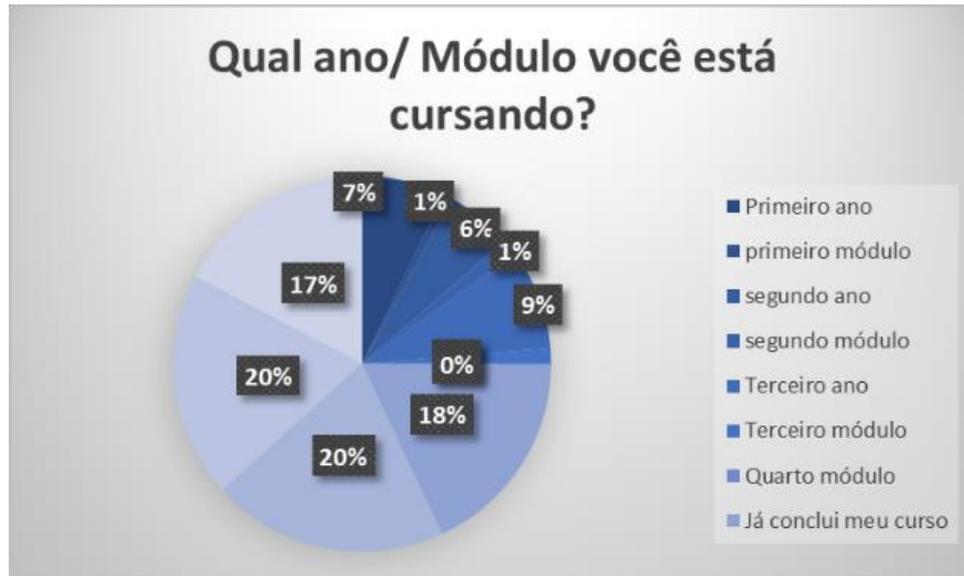
2.2.7 Dados obtidos.

2.2.7.1 Pesquisa

Os dados mostrados abaixo, foram resultados da pesquisa realizada através do aplicativo Google Forms, realizada no início de novembro... disponível para os alunos durante 10 dias (31 de outubro a 09 de novembro. O público-alvo foram os alunos, e ex-alunos da Etec Tereza Aparecida Cardoso Nunes De Oliveira, respondido por 587pessoas.

Houve cooperação e ótimo desempenho para o auxílio de nosso trabalho, tendo em vista maior facilidade em desenvolver um manual que alcance e auxilie em toda dificuldade transparecida pelos alunos.

Pergunta 1



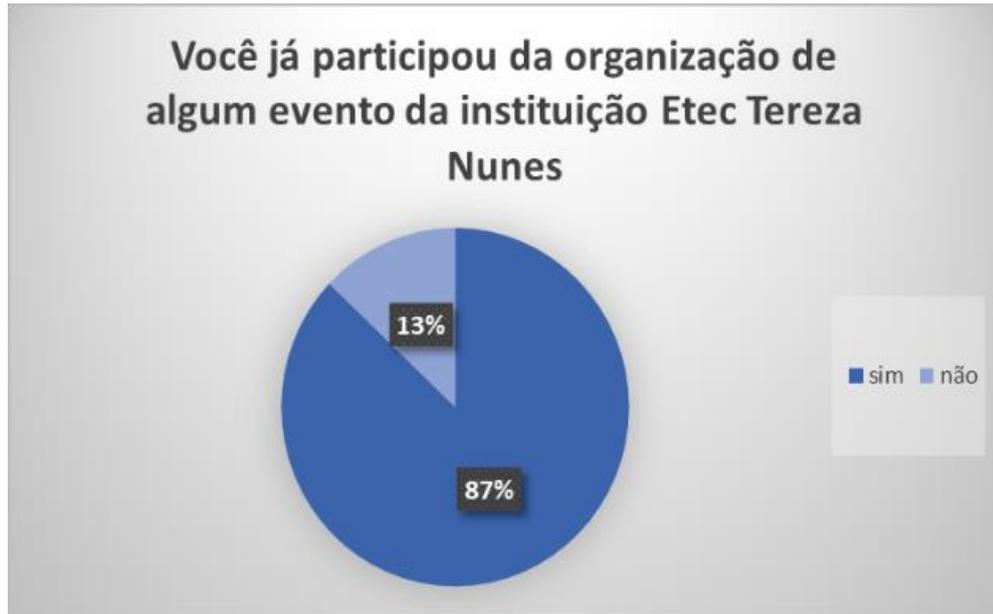
O gráfico demonstra que cerca de 82,5% dos participantes são alunos atuais da Etec, e cerca de 18% são alunos egressos da instituição, logo, o cenário estudado é atual.

Pergunta 2



A maioria dos respondentes são alunos do eixo de gestão e negócios, área que mais trabalha e organiza eventos na Etec Tereza Nunes.

Pergunta 3



89,9% dos alunos da instituição já participaram de maneira direta ou indireta na organização dos eventos presentes no calendário escolar. O gráfico apontou a relevância dos eventos no cotidiano dos alunos, pois apenas 12,3% não auxiliaram ou fez parte da organização de um evento.

Pergunta 4



Relacionada ao auxílio da gestão, e professores, 60,9% dos alunos responderam que havia orientação necessária, porém houve 15,9% que responderam

não ter obtido nenhum auxílio, o que é preocupante e enfatiza a importância e criação do projeto para que futuras pesquisas tenham menor impacto perante os resultados.

Pergunta 5



Através desta pergunta foi proposto explorar as experiências dos alunos durante o desenvolvimento do evento, e 35,5% responderam ter sido regular, e com 10% de diferença; 13,8% disseram ser boa. Isto significa que mesmo com tantos problemas enfrentados pelos alunos, a organização se manteve boa, e regular, porém, melhorar a organização da instituição é necessário, antes que o cenário se torne mais crítico.

Pergunta 6



O gráfico acima aborda o desenvolvimento de todos os eventos ocorridos na instituição no ano de 2022, e a seguinte opinião dos alunos durante a organização; com exceção das pessoas que responderam não ter participado destes eventos as respostas em destaque foram:

1-Evento com planejamento e execução desorganizados.

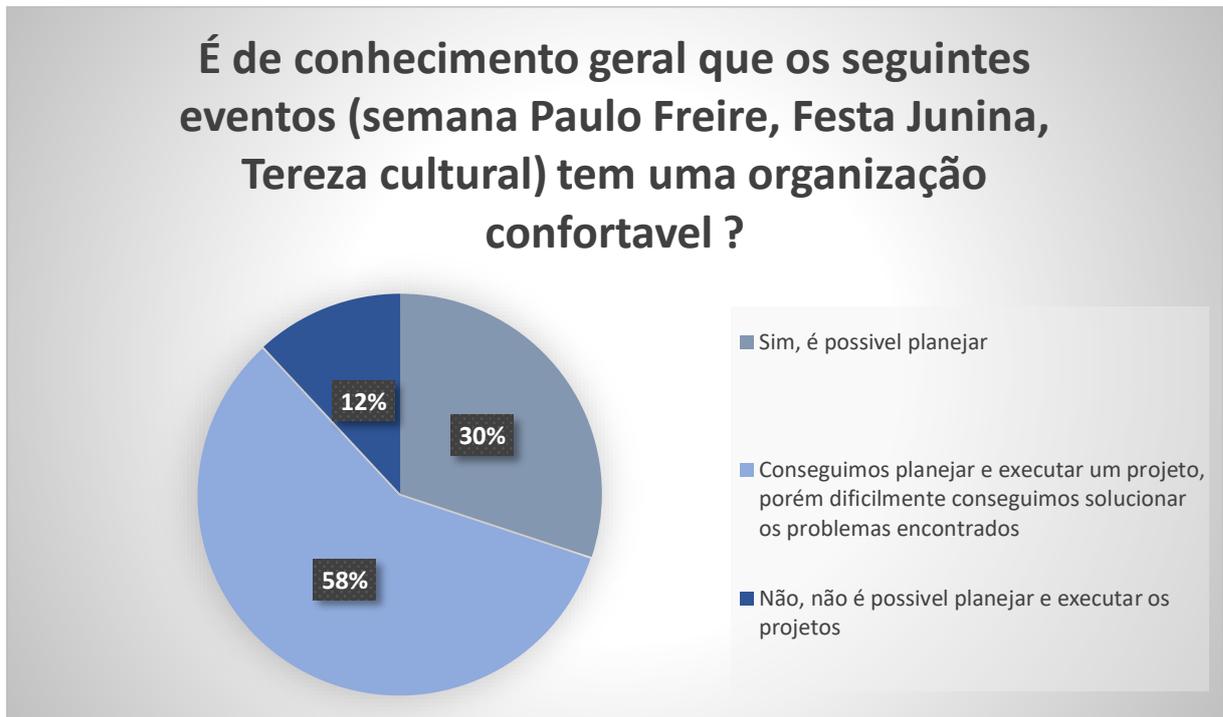
2-Planejamento desorganizado, porém, a execução aconteceu conforme o esperado.

E a resposta menos utilizada, ficando abaixo em todos os gráficos foi:

5-planejamento e execução foram realizados pelos alunos, com apoio da gestão sem nenhum problema.

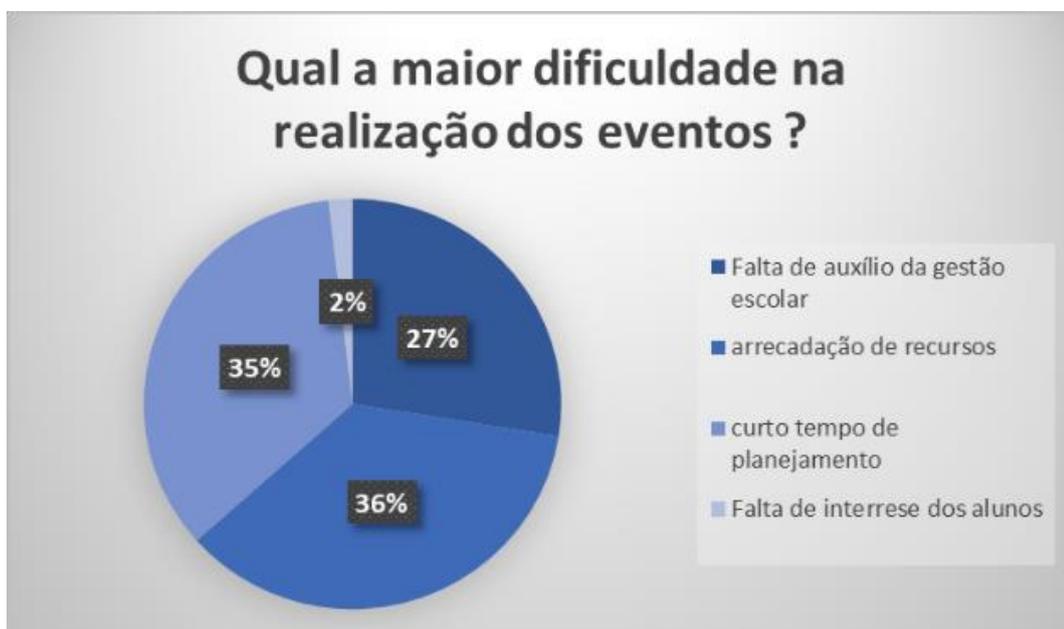
Portanto os dados obtidos nos mostram que os pontos negativos se destacam perante os positivos, buscar por melhoria e entrega dos alunos e participação da gestão durante a orientação e auxiliar são fatores que entraram em destaque a todo momento em nosso formulário, onde os alunos deixaram em evidência seu incomodo e o desejo de um cenário diferente, estruturado e confortável para desenvolver os projetos.

Pergunta 7



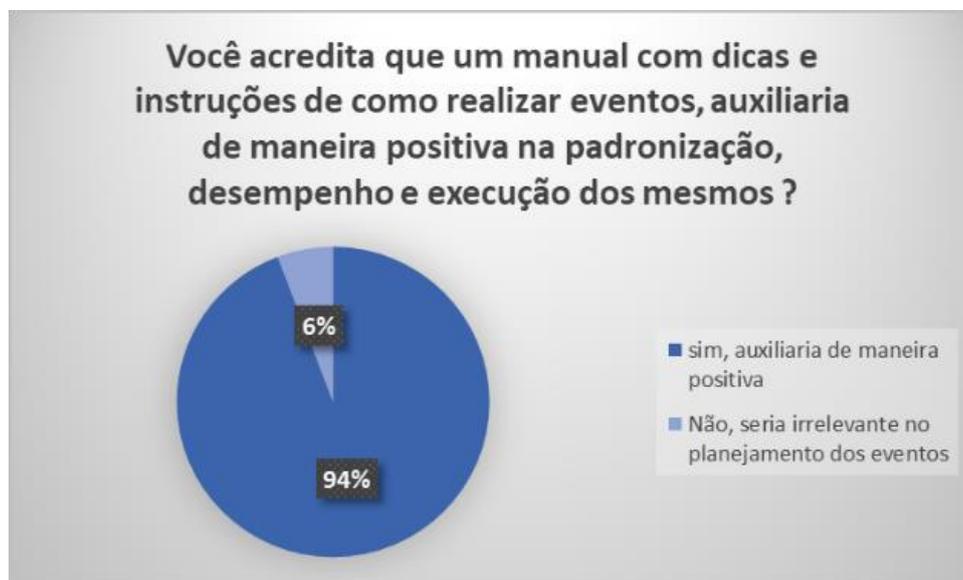
Para a maioria dos respondentes, apesar de ser possível organizar o evento existem obstáculos que não são transpostos. Os resultados da questão demonstram que mesmo com o acontecimento dos eventos e a entrega dos alunos, é notável a existência de dificuldades durante esse percurso, mostrando que ainda existem problemas a serem observados, podendo ser evitados nos próximos anos.

Pergunta 8



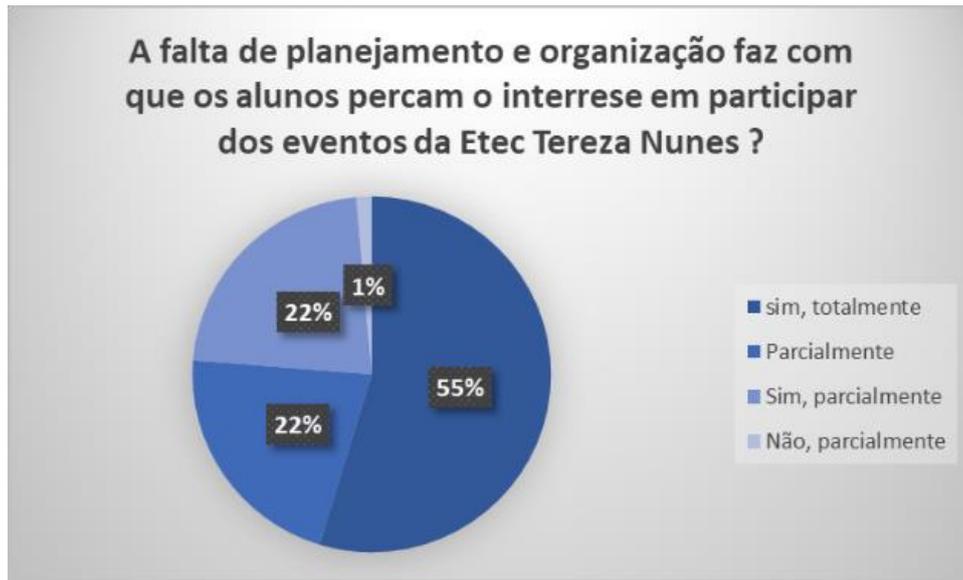
Nesta pergunta, as respostas apontam maiores dificuldades na organização de eventos, como: arrecadação de recursos, curto tempo de planejamento, e a falta de auxílio da gestão escolar. A ideia do projeto é contribuir com a diminuição do percentual de falhar e garantir uma base a todos alunos, não somente aos ingressantes do curso de secretariado.

Pergunta 9



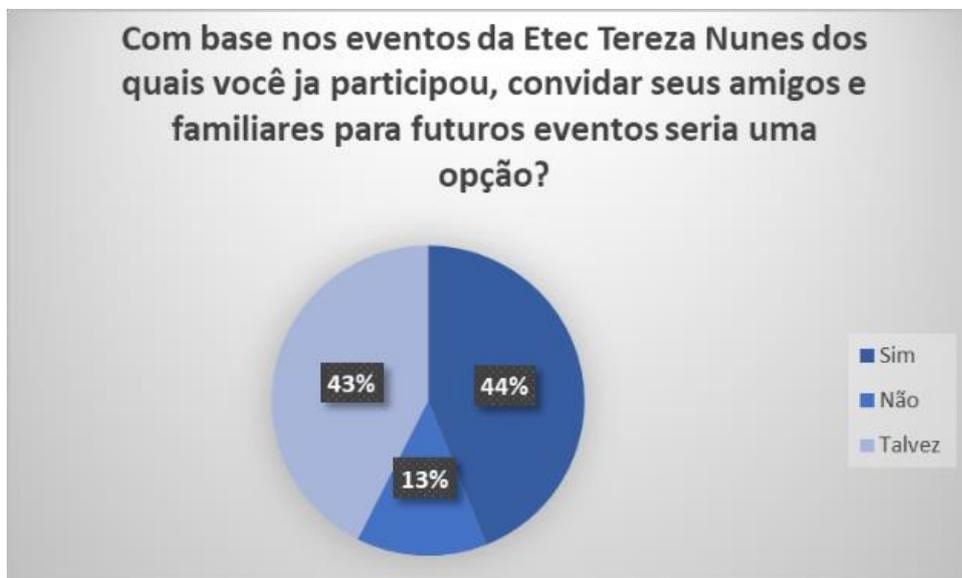
Os dados obtidos a partir desta pergunta revelaram que não só alunos de gestão como também os de indústria possuem interesse na criação do manual como forma de auxílio para o planejamento e organização dos eventos da instituição.

Pergunta 10



Ficou clara que a falta de planejamento e organização refletem de maneira negativa na participação dos alunos uma vez que apenas 1% dos alunos afirmam que o interesse não é perdido totalmente.

Pergunta 11



Os resultados mostram que existe interesse dos alunos ao chamar os pais e conhecidos para os eventos da Etec Tereza A. C. Nunes de Oliveira. A comunicação do público com a escola é realizada através de eventos, e isso estimula toda a organização realizar um trabalho impecável, pois há grandes possibilidades de proporcionar resultados positivo.

2.2.7.2 Entrevistas Gestão

Através de entrevistas realizadas com a gestão da instituição, colhemos informações e posicionamentos que foram cruciais para a formação do projeto, auxiliados maneiras eficazes de solucionar problemas frequentes em nosso cotidiano. Compreendendo a gestão da mesma maneira que fizemos com os alunos através das pesquisas online (Plataforma Google Forms). Tendo uma visão completa sobre a situação da escola perante os eventos.

Entrevista 1 (01/11/22): Renata Cristina Garcia; Diretora.

Em entrevista com a Diretora, a mesma afirmou que o processo de planejamento e organização de um evento é muito mais importante do que a apresentação final, pois é durante o processo que se tem a aprendizagem e “tudo que a gente aprende tem um porque, serve para alguma coisa. As vezes o que falta é a gente ter a aplicação do que estamos aprendendo para entender a importância”. Garcia (2022) também reconhece que a instituição em geral lida com problemas frequentes na organização e execução dos eventos, pois mesmo que entregues passam por diversos imprevistos que nem sempre conseguem ser solucionados, portanto ela estabeleceu como objetivo diminuir a margem de imprevistos em 2023, por meio do alinhamento de temas para os eventos da instituição e a aplicação dos mesmos dentro dos componentes aplicados em sala no decorrer do ano.

Durante a entrevista ficou averiguado que partiu da diretora a ideia de inserir um novo evento no calendário escolar, intitulado como “Feira de TCC” no intuito de atrair diversos públicos, além do reconhecimento dos mesmos a formação profissional dos alunos, proporcionando oportunidades no mercado de trabalho aos formandos do ensino etim e modular. Nas palavras de Garcia (2022) “A feira de TCC veio justamente para que a gente conseguisse apresentar realmente qual é o trabalho da formação profissional de cada um dos alunos da unidade escolar”

Após essa fala, entrevistadoras e entrevistada chegaram à conclusão de que os alunos ainda não têm enxergado os eventos da instituição como oportunidades para o mercado de trabalho, deixando de usufruir dos benefícios que os eventos podem proporcionar, um reflexo disto para a instituição é a falta de interesse na organização e realização dos eventos, portanto tornou-se necessária novos meios de

incentivar a participação dos alunos em projetos voltados para a área técnico profissional, como a feira de tcc.

Usando como exemplo a semana Paulo Freire Garcia (2022) “[...] geralmente voltada para a parte educacional da Base Nacional busca um pouco mais a questão da formação da educação, já semana tecnológica vai ter uma formação mais profissional”, enfatizando que os eventos realizados na instituição possuem objetivos distintos, quando questionada a respeito da criação de um manual básico de orientações voltado para os eventos da instituição Garcia (2022) afirma que “[Eu acho que vai auxiliar não só os alunos, como a coordenação. Este manual vai servir de apoio para toda a parte que já foi construída esse ano, e com certeza vai ter alguma coisa a agregar para os eventos futuros”, o que além de incentivar auxiliou o desenvolvimento do manual, direcionando as orientações específicas para cada evento.

Entrevista 2 (01/11/22): Maria Aparecida dos Santos; Auxiliar técnico administrativa.

Em entrevista com a auxiliar técnica administrativa Maria Aparecida dos Santos foram realizadas perguntas relacionadas aos eventos realizados na Etec Tereza Nunes, a primeira pergunta teve como intuito compreender quais os objetivos e metas traçadas pela instituição ao promover um evento aberto ao público. Santos (2022) afirmou a entrevistadora que “[...] é importante mostrar o que acontece dentro da Etec Tereza Nunes, e os eventos são nossa porta de saída para a comunidade como um todo [...]” Além de servir como forma de divulgação para

“[...] nosso trabalho quanto escola técnica, nós também queremos incentivar essa questão da integração com a comunidade, a família na escola, a família integrada [...], o que nos permite ter essa proximidade com os familiares, com os amigos dos nossos alunos, com as empresas do município, com as pessoas que queiram conhecer, melhor a gente. Então é uma oportunidade de nós nos integrarmos a comunidade Artur Alvim como um todo.” Santos (2022)

Outros pontos da entrevista visaram abordar questões sobre o modelo de planejamento já utilizado pela instituição nos anos anteriores, uma vez que não era de conhecimento dos alunos a existência de um escopo, briefing, portfólio ou pré-

projeto com o detalhamento de como o evento será realizado. Em resposta a entrevistada confirma a existência deste material e que o planejamento e organização se dão por meio de comissões norteadoras que ficam responsáveis pelo cronograma, atuação dos participantes, público-alvo, entre outros, portanto fica registrado por escrito o passo a passo do evento. Ademais as comissões organizadoras ficam responsáveis por incentivar a gestão participativa entre coordenação, professores e alunos que tenham interesse em se integrar ao planejamento e execução do evento. Entretanto ainda de acordo com Santos (2022) a organização dos eventos da instituição tem pontos positivos e negativos a serem avaliados, “tempo hábil normalmente é o ponto fraco da instituição”, pois é necessário um período destinado ao planejamento para uma organização eficaz, todavia imprevistos e complicações no cronograma, tornam do tempo referente ao planejamento uma demanda pendente.

De acordo Santos (2022) “[...] todo final do ano, neste período de outubro a dezembro, nós começamos a nos organizar o calendário escolar para o próximo ano, então nós estamos no momento de organização do calendário escolar de 2023” e durante essa organização se tornou nítida a falta de alguns eventos tradicionais da Etec Tereza Nunes no calendário escolar com seus respectivos nomes, “então, nós estamos nos policiando para que sem exceção, sábado letivo, tecsesp, festas que as vezes não ficam determinadas, fiquem especificadas no calendário escolar [...]”. A entrevistada afirma acreditar que a organização focada no aprimoramento do calendário escolar de 2023 em conjunto com o manual básico de orientações para planejamento e organização de eventos da Etec Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, trarão benefícios para a instituição a curto, médio e longo prazo.

Entrevista 3 (01/11/22): Paulo Cesar Pereira; Coordenador de curso.

O início da entrevista estava focado nos componentes técnicos do curso, a ausência e os reflexos presentes na instituição e a falta de aplicabilidade dos mesmos presentes nos eventos anteriores. Cesar (2022) afirma que “nunca tivemos nenhum planejamento, organização, briefing, cronograma, nenhum escopo, nada.” Contradizendo a existência das comissões organizadoras, briefing, manual, pré-projeto, entre outros meios de auxílio aos alunos. Ademais o coordenador concordou com a importância de um meio de padronização na organização e planejamento dos eventos, uma vez que, uma escola técnica que lida com problemas perante a

organização de eventos pode concertar isto desfrutando do conhecimento do técnico em secretariado.

Cesar (2022), afirma que a utilização do briefing é fundamental para que o evento ocorra não apenas de forma positiva, mas que ocorra de fato “[...] a utilização dele é muito importante porque a gente padroniza algumas atividades que são desenvolvidas e a gente consegue melhorar a comunicação, melhorar o desenvolvimento e planejamento de todo projeto que pode dar resultados positivos e negativos.”

As competências e habilidades do curso técnico de secretariado foram aplicadas de maneira assídua pela primeira vez em um evento realizado pela turma de secretariado ingressante em 2020 no ano de 2022, na Feira Tecnológica: e a evolução foi visível em comparação aos anos anteriores, ganhando reconhecimento da importância do profissional de secretariado ao organizar um evento, que fez toda a diferença. A organização e assessoria foi orientada pelo Coordenador Paulo Cesar Pereira e realizada pelos alunos do Etim terceiro Secretariado.

Através dessa entrevista ficou notável que a gestão está disposta a mudanças, como o uso do manual, reconhecendo a influência que ele pode ter nos próximos anos, beneficiando a instituição com bons resultados.

2.2.7.3 Entrevistas com os alunos do Ensino Técnico Integrado ao Médio

No dia 8 de novembro de 2022, foram feitas entrevistas com os representantes de cada sala dos cursos de gestão e indústria, entre todos foi possível analisar que as salas de gestão possuem um conhecimento maior das dificuldades que a escola enfrenta no quesito eventos, já as salas de indústria possuem um conhecimento mais sucinto.

Amaral (2022), aluna do 2º ano/módulo de Administração, diz que normalmente os eventos da escola são desorganizados, mas na última Feira Tecnológica, onde o 3º Secretariado assessorou, esse assessoramento acabou ajudando muito na realização desse evento. Quando perguntado sobre a padronização de eventos existente na escola, Amaral afirma que não vê uma padronização, e que para uma boa organização nos eventos deveria haver uma.

Takeo (2022), aluno do 3º ano/módulo de Automação, concorda com os dizeres de Amaral, “Sinto uma falta de organização, tanto por parte da coordenação, quanto por parte dos alunos, e falta de dedicação de ambas as partes”. Soraya (2022), aluna

do 3º ano/módulo de Administração, confirma e complementa o pensamento de Takeo (2022), “Eu acredito que haja uma demora da organização dos eventos por conta da coordenação e do que eles solicitam que aconteça durante o evento, que são avisados de última hora.” Takeo (2022) também diz que o protocolo usado hoje em dia pela escola está ultrapassado e que com a chegada do NovoTec esse método irá ficar mais ultrapassado ainda.

Quando perguntado se uma padronização de eventos é necessária, Verediano (2022), aluna do 3º ano/módulo de Secretariado, diz que acredita que sim até para ajudar a orientar no começo, as vezes os alunos podem esquecer de algumas coisas, e essa padronização poderia ser boa para a escola, por que não existe e é sim necessária. Porém Oliveira (2022), aluno do 3º ano/módulo de Eletrônica, discorda do pensamento de Verediano (2022) “Uma padronização acabaria cortando a identidade de cada evento.”

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao chegar ao fim deste trabalho, foi considerado que ele apresenta a tentativa de melhoria no desenvolvimento e administração dos eventos da Etec Tereza Nunes, através de um manual padronizado com as informações e auxílio perante o preparo de um evento, baseado no plano de curso e com as características de nossa instituição. No entanto a falta de organização nos eventos escolares já era considerada um fato comum entre alunos e professores; os reflexos da pandemia de Covid-19 agravaram os problemas já existentes no colégio, onde surgiu o projeto para a criação do manual, para que este documento auxilie as turmas responsáveis pelos próximos eventos. Proporcionando enriquecimento de conhecimento, comunicativo e administrativo.

Perante os dados, pesquisas científicas e sociais abordados neste artigo; o profissional de secretariado é essencial na organização de um evento, mas é notável que há falta de reconhecimento. Neste manual, perante sua complexidade, exige: competência e profissionalismo, visibilizando maior notoriedade e valorização da instituição para os estudantes do técnico de secretariado.

Após a finalização deste projeto, nosso intuito é a permanência do manual na Etec Tereza Nunes, tornando-se um documento oficial, fornecido para as próximas turmas de secretariado, evitando dificuldades que a nossa turma (3 secretariado

2022) enfrentou, unindo um legado de conhecimentos e metodologias baseadas nos professores e orientadores ao longo de três anos de curso e a responsabilidade de documentar as práticas necessárias para um evento bem executado.

Este trabalho buscou entender a necessidade da escola na melhoria de seus eventos, e a gravidade dos problemas enfrentados por má organização, onde a ponte de comunicação da instituição e o público são os eventos; a imagem e honra está em jogo muito antes do evento ocorrer, como: divulgação, comunicação e organização, refletindo nos resultados e feedback pós-evento. Não somente para a instituição, mas os eventos ocorridos em nossa escola fornecem oportunidades profissionais para os alunos, visibilizando colocações no mercado de trabalho, com a exposição de projetos e estudos idealizados ao longo do curso.

A insatisfação dos alunos perante a maneira que os eventos são organizados em nossa instituição, é nítida. Conforme os resultados de nosso formulário, as turmas em sua maioria acreditam que o nosso projeto irá agregar os futuros ingressantes, não somente do curso de secretariado; tendo em vista que já houve mudança na última feira tecnológica (2022) onde a turma de terceiro secretariado usufruiu de seus conhecimentos e aplicou no assessoramento do evento, em conjunto com o coordenador e professor Paulo Cesar.

A acessória de um evento requer domínio e traços presentes no cotidiano de um secretário, há uma dificuldade da sociedade em relacionar a profissão com administração de eventos e realização; normalmente conhecida e popularizada pelos serviços tradicionais. A prática é o melhor método de aprendizagem quando se trata de organização, e o curso técnico de secretariado nos proporciona experiências e oportunidades através dos eventos escolares, porém há falta de orientação perante os alunos.

A iniciativa deste projeto deu início através de estudos do cotidiano da Etec Tereza Nunes, e problemas que enfrentamos ao longo do ensino médio; onde a nossa turma tomou ciência da proporção de se responsabilizar por eventos que representassem a escola, e mesmo sem um preparo tão específico, o nosso esforço era mútuo às vontades e idealizações da gestão. O protocolo é mais que um projeto, contém traços de toda a trajetória da turma de secretariado (2022), idealizando a melhoria; comunicativa, administrativa e organizacional.

A IMPORTÂNCIA DA CONSTRUÇÃO DE UM MANUAL COM ORIENTAÇÕES PARA OS EVENTOS DA ETEC TEREZA NUNES.

THE IMPORTANCE OF CONSTRUCTING A MANUAL WITH GUIDELINES FOR ETEC TEREZA NUNES EVENTS.

LA IMPORTANCIA DE CONSTRUIR UN MANUAL CON LINEAMIENTOS PARA EVENTOS ETEC TEREZA NUNES.

Abstract: The technical and executive secretariat underwent several updates, so their competencies went far beyond the management of agendas and operational activities. This ascension attributed a more autonomous role to the secretary, therefore, problem-solving, leadership, project suggestions, mastery of other languages, knowledge of electronic resources, and composition/management of events became part of its design. This article discusses the performance of the Secretariat technician in the organization of events and the benefits that these generate for the school institution. The norms and techniques for events are present in the course plan for the secretarial technician at the Centro Paula Souza, and contribute to excellent results for the school, seeking to open doors for students and gain recognition in the media and the general public. Events have become routine and of little relevance to students, resulting in poorly structured events, and the objective of our project is to solve problems that this fact can cause the school. When events are organized and carried out, they enable several benefits to the institutions, such as publicizing, approaching the target audience, planning and concluding negotiations such as sponsorships, among others. It is known that the benefits of creating a practical guidance manual, are to help the next classes in advising events and reduce the percentage of errors and their consequences committed by management, teachers, and students.

Keywords: *Planning; Secretariat; Management; Events.*

Resumen: La secretaría técnica y ejecutiva sufrió varias actualizaciones, por lo que sus competencias fueron mucho más allá de la gestión de agendas y actividades operativas. Esta ascensión atribuyó un rol más autónomo al secretario, por lo que la resolución de problemas, el liderazgo, la sugerencia de proyectos, el dominio de otros idiomas, el conocimiento de los recursos electrónicos y la composición/dirección de eventos pasaron a formar parte de su diseño. Este artículo aborda la actuación del técnico de Secretaría en la organización de eventos, y los beneficios que estos generan para la institución escolar. Las normas y técnicas para eventos están presentes en el plan de estudios del técnico secretarial del Centro Paula Souza, y contribuyen a obtener excelentes resultados para la escuela, buscando abrir puertas a los alumnos y ganar reconocimiento en los medios de comunicación y el público en general. Los eventos se han vuelto rutinarios y de poca relevancia para los estudiantes, dando como resultado eventos mal estructurados, y el objetivo de nuestro proyecto es solucionar los problemas que este hecho puede ocasionar a la escuela. Cuando los eventos son organizados y llevados a cabo, permiten varios beneficios a las instituciones, tales como dar a conocer, acercarse al público objetivo, planificar y

cerrar negociaciones como patrocinios, entre otros. Se sabe que los beneficios de crear un manual de orientación práctica, con el objetivo de ayudar a las próximas clases en la notificación de eventos y la reducción del porcentaje de errores y sus consecuencias cometidas por la dirección, profesores y estudiantes.

Palabras clave: Planificación; Secretaría; Administración; Eventos.

REFERÊNCIAS

Bettega, Maria Lúcia; Eventos e Cerimonial: Simplificando as Ações. 2. ed, 2004.

Chiavenato, Idalberto; Introdução á Teoria Geral de Administração. 6. ed, 2000. p. 13

Freitas, Maria Íris Teixeira de. Cerimonial e Etiqueta: O Ritual Das Recepções, 2001.

Goin, A.; Lovizon, E. Organização De Eventos: Diferencial Do Secretariado. Secretariado Executivo em Revist@, v. 6, 15 dez. 2011.

Junkes, D.; Moreira K.; Martins C. B.; Rossi. E. O Secretário executivo e a padronização de procedimentos em eventos: atuação nas ações de cidadania da Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 57-73, n. 13, 2017.

Kunsch, Margarida Maria Krohling. (2003). Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. 4º edição revista. Edição revisada, atualizada e ampliada – São Paulo: Summus.

Pessoa, M. A., & Tarsitano, P. (2012). Eventos: Momentos pensados, desenhados e projetados para a comunicação e o relacionamento humano. Revista Hospitalidade.

Roque, M. A.; Medeiros, L. M. V. A atuação do secretário executivo na gestão de eventos. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, n. 12, p. 17-29, 2016. São Paulo, v. IX, n. 2, 199–217.

Veloso, Dirceu; Organização de Eventos e Solenidades, 1. ed, 2001.

Viana, Flavio Benedicto. Universidade: Protocolo, Rito e Cerimonial, 2005.