



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,**  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ANA PAULA DOS SANTOS FARIAS**

**AVALIAÇÃO DE UM APLICATIVO COMO FERRAMENTA DE APOIO À**  
**ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

**FORTALEZA**

**2018**

ANA PAULA DOS SANTOS FARIAS

AVALIAÇÃO DE UM APLICATIVO COMO FERRAMENTA DE APOIO À  
ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Joelma da Silva Soares

FORTALEZA

2018

AVALIAÇÃO DE UM APLICATIVO COMO FERRAMENTA DE APOIO À  
ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Joelma Soares da Silva

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Joelma Soares da Silva (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Edgar Marçal de Barros Filho  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus familiares, em especial aos meus pais.

Aos meus amigos e professores.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, ao criador do universo pelo dom da vida e por todas as oportunidades que ele me permitiu ter.

Agradeço a minha família, em especial aos meus pais, por todos os ensinamentos, incentivos e apoio.

Agradeço ao Prof. Edgar Marçal, por cada momento de incentivo e apoio, pela confiança em mim depositada, pela troca de conhecimentos e por todas as oportunidades que me foram ofertadas.

Agradeço a minha orientadora, pela paciência, pelas trocas de conhecimento, pela disponibilidade e dedicação durante todo esse período.

Agradeço aos meus professores, pelos aprendizados repassados, pelos incentivos e pelas amizades.

Agradeço a Universidade Federal do Ceará e ao curso de Secretariado Executivo por me proporcionarem uma nova perspectiva de vida.

Por fim, agradeço a Coordenadoria de Assistência Estudantil - CASE da Universidade Federal do Ceará, em especial, a Divisão de Gestão de Moradia por viabilizarem a minha permanência na universidade.

“Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar; porque descobri, no caminho incerto da vida, que o mais importante é decidir.” (Cora Coralina)

## RESUMO

Os eventos são meios cada vez mais utilizados pelos indivíduos como forma de estreitar e manter relações sociais com outras pessoas. Já as organizações os utilizam, na maioria das vezes, como estratégias de negócio visando atrair seu público-alvo, aproximar gestores e colaboradores, consolidar a imagem no mercado, promover produtos e/ou serviços, dentre outras finalidades. Ao longo dos anos, os contextos onde os eventos acontecem e as expectativas dos públicos tornaram-se cada vez mais complexos e rigorosos. Portanto, é essencial que os eventos sejam bem planejados para que seus objetivos possam ser alcançados com êxito, de forma a otimizar a utilização dos recursos e minimizar possíveis perdas. Diante desse contexto, o presente estudo possui como objetivo principal realizar um pré-teste das funcionalidades de um aplicativo de gestão de eventos. Nesta pesquisa, foram utilizadas duas técnicas para coleta dos dados: uma para o desenvolvimento do aplicativo, que utilizou o método de pesquisa bibliográfica e a outra para sua avaliação, que utilizou um método estruturado de elicitação com especialistas, onde os especialistas escolhidos foram professores do curso de Secretariado Executivo e Administração da Universidade Federal do Ceará. Este estudo conseguiu obter como principais resultados as constatações de que o protótipo desenvolvido foi considerado útil para a realização das atividades de gestão de eventos e de fácil utilização pelos especialistas. Além disso, como pontos positivos foram apontados a estruturação do seu conteúdo, o apoio ao usuário que possui pouca experiência na gestão de eventos e o auxílio para o gerenciamento das informações. Os pontos negativos apontados estavam relacionados à ausência de algumas funcionalidades e informações de conteúdo e ao design de certas telas.

**Palavras-chave:** Organização de eventos. Aplicativos móveis. Avaliação com especialistas.

## **ABSTRACT**

Events have been increasingly developed through individuals as a way of strengthening and maintaining social relationships with others. Organizations use, for the most part, develop an agenda for their target audience, develop managers and employees, consolidate an image in the market, promote products and / or services, among other purposes. To the way of the means of the context, which is the events, are such expected and the expectability techniques used in the context. Therefore, it is essential that events are well planned for their goals to be successful in order to optimize resource utilization and minimize losses. Dought that context, the present study, such as this individual practice, and the tasks is prior to the events for business events, and the assessment of the application and report suggestions for improvement. In this research were: two techniques for data collection: one for the development of the application and another for its evaluation, which used an expert elicitation strategy, with the objective of performing the postgraduate discipline in Executive Administration and Administration of the Federal University of Ceará. This study was able to obtain results as findings of which the prototype was useful for the accomplishment of the events management activities and of easy use by the specialists. In addition, as positive points were pointed out, the structuring of its content, support to the user who has a little experience in event management and information management. Image for lack of information and information about the design of screen types.

**Keywords:** Organization of events. Mobile applications. Evaluation with specialists.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Cadeia de valor dos eventos .....	18
Figura 2 - Pesquisa realizada nos EUA mostra que as tecnologias móveis unem as famílias..	27
Figura 3 - Principais módulos de um ERP .....	31
Figura 4 - Tela do menu de opções do protótipo .....	39
Figura 5 - Tela da fase pré-evento .....	40
Figura 6 – Checklist da fase execução .....	41
Figura 7 - Checklist da fase pós-evento.....	42
Figura 8 - Avaliação da fase pós-evento .....	42
Figura 9 - Relatório das informações do aplicativo.....	43

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Tópicos e questionamentos do roteiro de entrevista .....	36
Quadro 2 - Respostas das professoras relativas ao tópico “Perfil do entrevistado” .....	44
Quadro 3 - Respostas das professoras relativas ao tópico “Experiência com eventos” .....	45

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 EVENTOS: ASPECTOS ESSENCIAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Origem, histórico, conceito e classificação .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Importância econômica dos eventos .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Gestão de eventos.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1 Pré-evento .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.2 Transevento .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.3 Pós-evento .....</b>	<b>22</b>
<b>3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A SUA RELAÇÃO   COM A GESTÃO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Tecnologias da informação e comunicação na sociedade.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Tecnologias de informação e comunicação na gestão .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Tecnologias de informação e comunicação na gestão de eventos.....</b>	<b>32</b>
<b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Classificação da pesquisa .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2 Técnica de coleta de dados.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.1 Técnica de coleta de dados para o desenvolvimento do aplicativo .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.2 Técnica de coleta de dados para a avaliação do aplicativo .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3 Instrumento de coleta de dados .....</b>	<b>35</b>
<b>4.4 Universo e amostra .....</b>	<b>36</b>
<b>4.5 Apresentação e análise dos dados .....</b>	<b>37</b>
<b>5 RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1 O Protótipo do Aplicativo .....</b>	<b>38</b>
<b>5.2 O pré-teste e a percepção dos especialistas .....</b>	<b>44</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas utilizam cada vez mais os eventos como forma de comunicação dirigida para relacionar-se com o seu público-alvo. Segundo Giacaglia (2008), os eventos vêm se tornando cada vez mais essenciais a vidas das empresas. Por outro lado, a autora afirma que a organização de eventos se estabelece como uma tarefa trabalhosa, especializada e de grande responsabilidade, à medida que se aumentam as proporções e finalidades dos eventos de negócios. Isso leva à necessidade de profissionais capazes para planejar e executar, com eficácia e em curto espaço de tempo, as inúmeras e complexas tarefas inerentes a essa atividade.

Bizarro (2015) afirma que os eventos se transformaram em ferramentas essenciais das estratégias de *marketing* e de desenvolvimento social e econômico para as empresas do setor privado e público. Nesse sentido, afirma que um evento está sujeito a diferentes riscos que podem comprometer o seu sucesso, em diferentes áreas: recursos humanos, saúde, segurança, refeições e transporte (BIZARRO, 2015). Portanto, para minimizar a possibilidade desses riscos torna-se fundamental a gestão eficiente do evento realizada por uma equipe qualificada atrelada a bons recursos.

Segundo Pereira *et al.* (2013), para se organizar eventos de quaisquer temas devem ser levados em consideração diversos fatores, sendo assim necessário seguir algumas etapas importantes como: planejamento, organização, execução e *feedback*.

Para que os eventos sejam bem organizados, executados e avaliados é necessário que o profissional responsável pela sua gestão possua conhecimentos específicos sobre essa atividade. Goin e Lovizon (2010) declaram que o profissional de secretariado executivo é capacitado e possui habilidades importantes para desenvolver essa atividade de forma eficiente.

Paralelo a isso, Silva, Martins e Moreira (2015) afirmam que os recursos tecnológicos quando aliados as atividades executadas dentro das organizações, se utilizados de forma correta, ajuda a melhorar os processos e aumentar a produtividade. Os profissionais que incorporam as tecnologias às suas atividades corporativas e desfrutam de seus benefícios, mantém grande potencial de crescimento profissional.

Ainda de acordo com Silva, Martins e Moreira (2015) as tecnologias, ao longo dos anos, vêm apresentando contribuições importantes no desenvolvimento das atividades diárias dos profissionais em seu ambiente de trabalho. O mercado, por sua vez, exige cada vez

mais, profissionais capacitados que consigam atuar em organizações que cada vez mais possuem dependência em relação às tecnologias.

Diante desse contexto, o presente estudo traz como principal questionamento: quais as características que um aplicativo móvel deve ter para auxiliar a atividade de organização de eventos?

Em busca da resposta, esta pesquisa tem como principal objetivo realizar um pré-teste das funcionalidades de um aplicativo de gestão de eventos e como objetivos específicos:

- 1) criar um protótipo de aplicativo para a gestão de eventos;
- 2) verificar a usabilidade e utilidade do aplicativo;
- 3) coletar sugestões de aprimoramento para o aplicativo.

Nesse sentido, este trabalho justifica-se pelo tema possuir grande importância para a vida profissional do secretário, visto que, a organização de eventos faz parte do seu rol de atividades. Além disso, nas buscas realizadas foram identificadas apenas a existência de aplicativos de organização de eventos para casamentos e aniversários e aplicativos de gerenciamento de atividades, que não foram criados especificamente para a organização de eventos. Outra justificativa relevante é a inexistência de pesquisas acerca da análise de aplicativos móveis no processo de organização eventos. Desta forma, a pesquisa sobre o tema torna-se ainda mais importante.

Este trabalho foi dividido em seis capítulos. O primeiro capítulo traz uma visão geral do estudo, incluindo problematização, objetivos e justificativa. O segundo apresenta aspectos relacionados aos eventos como: histórico, conceitos, classificações, importância para a sociedade e a forma como ocorre a sua gestão. O terceiro expõe aspectos relacionados às tecnologias de informação e comunicação como: sua importância na sociedade, na gestão das organizações e na gestão dos eventos. O quarto mostra detalhadamente todo o desenvolvimento metodológico da pesquisa. Já o quinto apresenta os resultados obtidos e a sua análise. Por fim, o sexto capítulo traz as considerações finais acerca desse estudo.

## 2 EVENTOS: ASPECTOS ESSENCIAIS

Este capítulo apresenta uma visão geral sobre o surgimento, histórico e classificação dos eventos, bem como a sua importância econômica para a sociedade e, por fim, como ocorre a sua gestão.

### 2.1 Origem, histórico, conceito e classificação

Com propósito de estender os laços do ambiente familiar, escolar, de lazer e de trabalho o homem constantemente elabora e participa de eventos (GIACAGLIA, 2003). Por esta razão, os eventos são atividades que fazem parte da essência do convívio social do homem.

Desde a existência do homem, o deslocamento foi uma atividade diária em sua vida. Os deslocamentos inicialmente estavam ligados diretamente a sua sobrevivência, pois precisavam constantemente deslocar-se em busca de alimentos. Com o passar dos tempos, passou-se a incorporar outros motivos, como a busca por viver situações de descoberta e a necessidade de reunir-se em outras localidades para tratar assuntos que eram de interesse de todos. Desta forma, os eventos surgiram a partir do deslocamento humano (MATIAS, 2010).

Um dos principais registros de eventos, relatado pelos livros, foram os Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.C. Esses eventos, inicialmente, possuíam caráter religioso e eram realizados na Grécia de quatro em quatro anos. Esses jogos mantinham influência sobre a população, de tal forma, que no período que eles aconteciam, estabelecia-se uma trégua nos combates. Na época, os jogos olímpicos fizeram tanto sucesso, que outras cidades da Grécia, como Corinto e Delfos, passaram a realizar os seus próprios jogos e outros tipos de eventos (MATIAS, 2010).

Outro evento relatado na história do surgimento dos eventos foram as festas saturnais, datadas em 500 a.C. Essa festa durava cerca de quatro dias e era dedicada ao deus Saturno. Nesse período as pessoas visitavam os amigos, presenteavam-se, e os escravos recebiam a permissão temporária de fazer o que gostavam (MATIAS, 2010).

Na Idade Média eventos como os concílios, as representações teatrais foram bem destacados na história. Os concílios eram reuniões realizadas pelos membros eclesiásticos que possuíam o objetivo de debater questões de doutrina e fé da igreja. Já as representações teatrais também eram eventos realizados pela igreja que possuíam o objetivo de acabar com a

monotonia dos seus rituais, além de representarem passagens bíblicas como a Ceia de Natal, Paixão de Cristo, dentre outros marcos importantes destacados na Bíblia.

As feiras comerciais tiveram grande importância na Idade Média, pois eram ocasiões em que ocorriam as trocas comerciais entre os indivíduos. Inicialmente, surgiram com objetivo de suprir as necessidades básicas da vida do homem, como alimentar-se e vestir-se. Elas foram muito importantes nesse período, pois propiciaram o desenvolvimento das atividades produtivas, além de impulsionarem o deslocamento de pessoas e conseqüentemente o turismo de eventos (MATIAS, 2010).

Já no Brasil, segundo Matias (2010) antes da chegada da Família Real no país, eram realizadas feiras ao ar livres que possuíam como objetivo a comercialização de produtos. Essas feiras normalmente aconteciam aos domingos e em dias santos e contavam com a presença de personagens como: cego cantador, poeta popular, contadores de histórias, dentre outros. Esse modelo de feira ao passar dos anos foi sofrendo grandes transformações e apresentando as características das atuais feiras que acontecem em amplos pavilhões e exposições.

Segundo Matias (2010) em nosso país, um baile de Carnaval, ocorrido em 1840 no Rio de Janeiro, foi o primeiro evento, no qual, foi realizado em um local específico para a execução de eventos. De acordo com Goin e Lovizon (2010) a chegada dos transportes aéreos e terrestres, a partir do século XX ocasionou grande estímulo para o mercado de eventos, visto que, esses meios de transportes facilitaram a locomoção das pessoas e ajudaram na troca de bens e serviços. Deste modo, as viagens que antes eram realizadas apenas para lazer, passaram a ser também de interesse profissional.

Ao longo dos anos os eventos passaram a incorporar em sua composição novas características econômicas, sociais e políticas, que eram integralizadas pelas sociedades no decorrer dos tempos (MATIAS, 2010).

Segundo Melo Neto (2007, p. 20), evento é “qualquer fato que pode gerar sensação e por isso ser motivo de notícia”. Ainda de acordo com Melo Neto (2007) o sucesso de um evento está intimamente ligado com as sensações que ele proporciona antes, durante e após a sua realização. Com essa definição, percebe-se a importância do evento ser bem organizado e planejado, para que assim, oportunize sensações e emoções positivas ao seu público, além de fazer com que eles tenham suas expectativas alcançadas ou até superadas.

Conforme Zanella (2008, p. 06) evento é,

Uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e

significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa, científica etc.

De acordo com o conceito de Zanella, podemos perceber que os eventos são atividades importantes que as pessoas utilizam para estabelecer vínculos de diferentes naturezas.

Já de acordo com Cesca (1997, p. 14), “evento é a execução do projeto devidamente planejado de um acontecimento, com o objetivo de manter, elevar ou recuperar o conceito de uma organização junto ao seu público de interesse”. Já nessa definição fica claro a importância dos eventos para a organização, visto que ele possui papel importante no processo de elevar o conceito da empresa perante o mercado. Britto e Fontes (2002) afirmam que para entender e organizar melhor os eventos, houve a necessidade de classificá-los, desta forma, podem ser especificados:

- a) por categoria: nessa classificação os eventos podem ser divididos em Institucional e Promocional/Mercadológico. Os eventos institucionais visam fixar a imagem e o conceito da organização, já os eventos promocionais ou mercadológicos têm como objetivo promover um produto ou serviço de uma instituição. Classificar o evento por categoria ajuda o organizador a estabelecer de modo correto o seu público-alvo;
- b) por área de interesse: nessa classificação os eventos podem ser enquadrados em artísticos, científicos, culturais, educativos, cívicos, políticos, governamentais, empresariais, de lazer, sociais, desportivos, religiosos, beneficentes e turísticos. É importante frisar que um evento pode se encaixar em diferentes áreas de interesse ao mesmo tempo;
- c) por localização: nessa classificação os eventos podem ser diferenciados pela sua localização. Eles podem ser locais, municipais, regionais, estaduais, nacionais e internacionais;
- d) por características estruturais: nessa classificação os eventos podem ser divididos pelo porte, pela sua data de realização e pelo perfil dos participantes:
  - pelo porte: podem ser classificados como pequeno, com até 200 participantes, médio, de 200 a 500 participantes e grande, com mais de 500 participantes.
  - pela data de realização: podem ser classificados como fixos, são aqueles que possuem datas de realização invariáveis, ou seja, possuem datas fixas para ocorrerem, podem ser móveis, quando sempre acontecem, porém em datas

que variam, e os esporádicos, que ocorrem, em consequência de fatos extraordinários;

- pelo perfil do participante: se classificam como Geral, quando não visam um público específico, apenas a capacidade, Dirigido, quando é restrito a um público que possui afinidade com o tema que será tratado, e Específico, quando se realiza para um público que possui clara compatibilidade de interesse pelo tema.

- e) por espacialidade: define os eventos como internos, que são realizados em espaços fechados e semifechados e os externos que são realizados em locais a céu aberto. No caso de eventos externos, será exigido maior cuidado e atenção em aspectos de segurança, infraestrutura, instalações, entre outros;
- f) por tipologia: nessa classificação os eventos serão diferenciados de acordo a sua particularidade mais marcante: programas de visitas, exposições, encontros técnicos e científicos, encontros de convivência, cerimônias, eventos competitivos, inaugurações, lançamentos, excursões, desfiles e dentre outros.

Para o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) (2000), os eventos podem ser classificados de quatro formas: pela sua dimensão, data, perfil dos participantes e objetivo. A dimensão compreende-se em classificar o evento como pequeno, médio, grande porte ou macro evento. Já a data de realização classifica-os em eventos fixos, móveis ou esporádicos. O perfil dos participantes é categorizado como geral, dirigido e específicos. Por fim, são classificados de acordo com os seus objetivos que podem ser culturais, científicos e comerciais.

Já para Andrade (2007), os eventos classificam-se pela sua abrangência e temática. Em relação a sua abrangência podem ser categorizados como:

- a) Mundial: engloba participantes de todos os continentes;
- b) Internacional: reúne no mínimo 20% de participantes de outros continentes que não são do continente que está realizando o evento;
- c) Latino-Americano: engloba no mínimo 20% de participantes de outros quatro países que não sejam daquele que realiza o evento;
- d) Brasileiro: engloba participantes de todos os estados;
- e) Regional: abrange participantes de regiões específicas do país, de um continente ou do mundo;
- f) Estadual: engloba participantes de um estado específico em um país;

g) Municipal: apenas de interesse local, possuindo atividade limitada e que se restringe a um município;

Já pela sua temática, eles podem ser classificados como:

- Assembleia
- Certame
- Colóquio
- Conferência
- Congresso
- Convenção
- Curso
- Debate
- Encontro
- Exposição
- Feira
- Fórum
- Jornada
- Mesa redonda
- Mostra
- Painel
- Palestra
- Reunião
- Reunião de Cúpula
- Semana
- Seminário
- Simpósio
- *Brainstorming*
- Café da manhã
- Coquetel
- *Coffe break*
- Entrevista coletiva
- Teleconferência
- *Workshop*

A classificação dos eventos ajudará a identificar as estratégias que poderão ser utilizadas para alcançar os objetivos do evento. Por esse motivo, classificá-los de maneira correta é tão importante no processo de organizar eventos.

## **2.2 Importância econômica dos eventos**

Os eventos podem ser economicamente importantes para as organizações, pois eles podem ser utilizados como forma de atrair o público de interesse para promover produtos e serviços, elevar, manter ou recuperar a imagem da organização, estabelecer novos contratos comerciais, estreitar relações com os clientes, obter informações sobre o mercado e seus concorrentes, dentre outras possibilidades (CESCA, 1997).

De acordo com Giacaglia (2008) os eventos vêm se tornando peça fundamental para a vida econômica das organizações, de tal forma que estão competindo diretamente com a publicidade e propaganda, e muitas vezes superando-a. Em concordância com esse

pensamento Silva (2003) acrescenta que os eventos podem tornar-se uma vantagem competitiva para as organizações, tanto quanto um serviço bem prestado, por exemplo.

Em concordância com Cesca (1997) e Giacaglia (2008), Zanella (2012) afirma que os eventos podem ser importantes socioeconomicamente, pois podem impulsionar o lançamento de produtos e serviços, colaborar para consolidação de contatos comerciais, ajudar a gerar novos empregos e a divulgar a imagem do local onde eles acontecem. Em consequência deste fato, podem impulsionar o turismo naquela região.

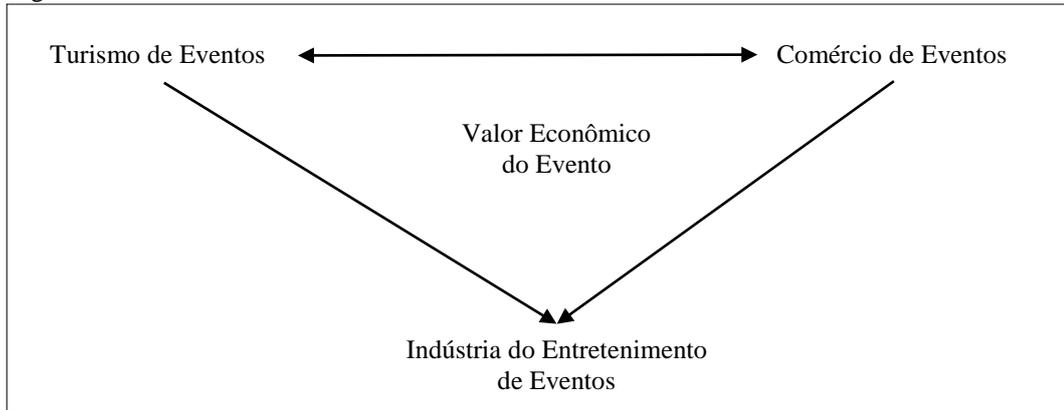
Melo Neto (2007) afirma que os eventos são mais do que planejar as atividades e a programação ou monitorar a sua execução. Eles devem ser imaginados como uma atividade econômica, que traz inúmeros benefícios para as empresas patrocinadoras, para a cidade onde está sendo promovido o evento, para o comércio local, restaurantes, hotéis e a comunidade em geral. Ainda de acordo com Melo Neto (2007, p. 32) “quanto maior o evento maior o seu impacto econômico em nível local e regional”. Já os eventos de menor porte, quando bem planejados e executados, podem trazer impactos no nível dos patrocinadores, que poderão alavancar suas vendas.

De acordo com Rasquilha (2006), as empresas possuem grandes benefícios quando utilizam os eventos como estratégia para os seus negócios:

- a) Poderá utilizá-lo como tática para coletar informações sobre o mercado, incluindo consumidores e concorrentes e assim desenvolver estratégias de vendas, de captação de clientes e de criação de novos produtos;
- b) Poderá ajudá-lo a fortalecer ou criar a sua imagem perante o mercado e aos seus consumidores; e
- c) Poderá auxiliar na ampliação das suas relações com os seus clientes, para que assim, possa alavancar as suas vendas.

Ainda segundo Melo Neto (2007), os eventos de grande porte e megaeventos são responsáveis por construir uma cadeia de valor, que é formada pelos seguintes elementos, como mostra a figura 1:

Figura 1 - Cadeia de valor dos eventos



Fonte: Melo Neto (2007, p. 33).

De acordo com Melo Neto (2007) o turismo de eventos compreende-se no fornecimento de descontos, antes, durante e após o evento, em serviços como hospedagem em hotéis, consumo em restaurantes e viagens. Vale ressaltar que o turismo de eventos somente ocorre quando há associação entre a organização promotora do evento, o Município e o Estado. Já o comércio de eventos está relacionado ao comércio em que ele gera, como por exemplo a venda de ingressos, serviços e produtos relacionados ao evento. E por fim, a indústria do entretenimento de eventos acontece com a realização de atividades de entretenimento como bailes, parques de diversão, jogos e brincadeiras, dentre outros. Esses três elementos possuem interdependência e os efeitos causados por um influenciam diretamente nos outros.

Conforme Giacaglia (2008) estudos realizados pelo Sebrae e pela Federação Brasileira de *Conventions & Visitors Bureaux*, revelam que em 2002, os eventos geraram negócios que foram superiores a 45 bilhões e que o número de eventos no Brasil está se expandindo com uma média anual de 7%, segundo dados da Associação Brasileira de Empresas Organizadoras de Eventos.

Além dos benefícios para as organizações privadas, os eventos também são importante fonte econômica para as organizações públicas de nosso país, visto que eles são responsáveis por atrair turistas e conseqüentemente movimentar a economia do Brasil. Uma notícia publicada, em janeiro de 2017, no *site* do Ministério do Turismo, apresenta números significativos sobre a importância dos eventos para economia:

[...] São Paulo é o estado brasileiro que mais sedia eventos. São cerca de 800 feiras, exposições e congressos, além de mega shows e eventos esportivos, como o Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1. Os eventos programados para São Paulo, segundo a UBRAFE, geram R\$ 16,3 bilhões na economia local. Desse total, R\$ 4 bilhões vão

para o turismo, distribuídos da seguinte forma: Hospedagem (47,4%), Alimentação (28,3%), compras (11,2%); transporte (9,9%), lazer (0,8%), e outros (2,5%).

Já outra notícia publica, em dezembro de 2017, no mesmo *site*, mostra os eventos como estratégias utilizadas para atrair e entreter turistas, além de movimentar a economia local:

O Rio de Janeiro está preparando uma lista de eventos que prometem entreter turistas e moradores ao longo de 2018, além de movimentar a economia local. Os organizadores do calendário do Rio de Janeiro a Janeiro, programa que busca estimular o turismo no Rio, receberam a candidatura de 678 eventos que deverão ser realizados na “Cidade Maravilhosa” ao longo do próximo ano.

De acordo com os dados acima, percebe-se que os eventos são estratégias utilizadas pelas grandes cidades do Brasil para atrair turistas, movimentar a economia local gerando empregos de forma direta e indireta, além de beneficiar empresas da rede alimentícia, de hotelaria, segurança, locação de espaços, transportes, lazer, dentre outras. Zanella (2012) acrescenta que os eventos podem fomentar a arrecadação de impostos devido o desenvolvimento das vendas e atividade econômica, além de estimular investimentos em construções de centros de eventos, convenções ou negócios. Em consequência desse fato, acabam beneficiando a economia local e consequentemente ajudando também a movimentar a economia do país.

Por fim, pode-se concluir que, economicamente, os eventos podem ser estratégias utilizadas por diferentes tipos de públicos, organizações privadas ou públicas, e que se bem planejados e executados, tem o poder de atingir um grande número de pessoas, além de beneficiar cidades, empresas, prestadores de serviços e a população em geral, já que incentiva a geração de emprego e o aproveitamento da mão de obra local.

### **2.3 Gestão de eventos**

Como já mencionado, os eventos têm se tornado cada vez mais importantes para as organizações, pois podem utilizá-los para evidenciar a sua imagem e identidade perante o mercado. Para que os eventos tragam benefícios para as organizações é necessário que sejam bem planejados e executados, para isso é importante que sejam organizados por profissionais capacitados e bem preparados para executá-lo com sucesso (GOIN; LOVIZON, 2010). Nessa mesma linha de raciocínio, Andrade (2007) completa que o profissional de eventos deve

possuir habilidades de comunicação, eficiência e de relacionamento, além de possuir a capacidade de reconhecer e solucionar problemas.

Para iniciar o processo de organização de eventos, deve-se levar em consideração que esse processo é constituído de fases importantes: concepção e planejamento (pré-evento), execução (transevento) e avaliação e provimentos finais (pós-evento), que devem ser seguidas para diminuir os riscos de erros.

### ***2.3.1 Pré-evento***

A fase do pré-evento se iniciará com a concepção e planejamento. De acordo com Duarte (2009) a concepção é o ponto inicial do processo, pois é nele que se determinará a criação da ideia. Já o planejamento segundo Meirelles (1999) é de suma importância, seja ele em atividades relacionadas à organização de eventos ou não, pois é com ele que será possível o gerenciamento dos recursos, a organização de forma simples e lógica das atividades e implantação do projeto.

De acordo com Zanella (2012) antes da concepção e do planejamento de um evento, a empresa responsável deverá realizar um estudo para examinar as suas condições e recursos para a sua realização. Uma pesquisa, para se conhecer a opinião do público-alvo, deverá ser aplicada. Ela deverá ter como foco a identificação do ponto de vista de cada possível participante acerca de assuntos como: objetivos, datas e horários, participantes e ordenação do evento.

Na fase do pré-evento o organizador deverá reconhecer as necessidades do evento, identificar os objetivos específicos, coletar informações sobre o possível público-alvo, patrocinadores e dentre outros, estimar o tempo e os recursos que serão necessários, definir possíveis datas e meios de divulgação do evento, além de uma listagem de resultados que se deseja alcançar. Essas informações serão necessárias para a elaboração do projeto de eventos (MATIAS, 2010).

O projeto de eventos deverá conter de forma detalhada as seguintes informações: classificação do evento, definição do tema e dos objetivos, escolha do local, definição da data, elaboração do calendário, identificação e análise dos participantes, as estratégias de comunicação e marketing, infraestrutura de recursos audiovisuais, físicos, materiais e serviços, programação do evento, recursos financeiros, serviços de transporte para participantes e convidados e cronograma básico (MATIAS, 2010).

O SENAC (2000), em seu manual de eventos, afirma que o processo de planejamento de eventos, quando realizado de forma criteriosa, pode tornar-se uma etapa de longa duração, porém por outro lado, ela dará maior agilidade nas outras etapas do evento.

De acordo com Silva (2003), o planejamento é a etapa mais elaborada e trabalhosa de todo o processo de organização de eventos. Ele poderá ser adaptado de acordo com o tipo de evento que se deseja organizar, visto que, cada tipo possui suas próprias peculiaridades.

Para se produzir eventos de sucesso é importante considerar o que os participantes esperam para fornecer o conteúdo que mais agrada às suas necessidades (CVENT, 2017). Os organizadores de evento devem, para maximizar a presença do público, perguntar o que os participantes querem. Assim, propõe-se que seja realizada uma pesquisa de opinião com o público-alvo com diferentes perguntas, entre elas:

- a) Você prefere que o evento ocorra pela manhã, tarde ou noite?
- b) Você gostaria de receber, antes do evento, uma lista dos participantes confirmados?
- c) Até que ponto, você está disposto a viajar para o evento?
- d) Quais os assuntos mais lhe interessam que fossem abordados no evento?
- e) Quais palestrantes você gostaria que ministrassem palestra no evento?

Nos dias atuais, as mídias sociais digitais (como *facebook*, *twitter* e *linkedin*) têm se tornado importantes ferramentas para organizadores de evento. Nesse sentido, Hostelley (2011) propõe que as mídias sociais sejam utilizadas para promover o evento e fazer com que os clientes e possíveis clientes fiquem cientes do acontecimento. Para isso, ele propõe o uso das seguintes ferramentas:

- a) Monitoramento social, que pode ser realizado, por exemplo, através de configuração de alertas com o *Google Alerts* para receber notificações quando o evento e assuntos relacionados são mencionados e indexados no buscador.
- b) Criação de páginas sociais do evento, que pode ser feita através da criação de página do evento no *LinkedIn*, com infográficos, descrições e link de inscrição no evento.
- c) Criação de *hashtag* no *Twitter*, e citação dessa *hashtag* em mala-direta de e-mail, blogs de parceiros e outras formas de divulgação no meio digital.
- d) Criação de perfis sociais no *Facebook* e no *Twitter*, para promover e engajar os participantes alvos.

- e) Criação de blog do evento, com novidades, palestrantes, notícias, patrocinadores e outras informações relevantes para destacar a importância do evento.
- f) Divulgação através de vídeos, utilizando diferentes postagens no *YouTube* com temas relevantes para o público-alvo.

### **2.3.2 Transevento**

O transevento é a fase onde o evento começa a acontecer de fato, é nessa etapa onde todos os esforços devem estar voltados para a supervisão e monitoramento das atividades que estarão sendo desenvolvidas naquele momento, para que tudo ocorra como o planejado (SILVA, 2003).

De acordo com Matias (2010) os itens listados abaixo são exemplos de atividades que são realizadas durante o evento:

- a) Recepção de participantes;
- b) Supervisão dos serviços oferecidos aos participantes;
- c) Realização de novas inscrições;
- d) Entrega dos materiais aos participantes;
- e) Fornecimento de informações no geral;
- f) Fornecimento de apoio aos palestrantes;
- g) Entrega de certificados (caso a entrega for disponibilizada no momento do evento).

É importante que o organizador tenha ciência que tão importante quanto realizar as atividades descritas, é também fazer a supervisão e monitoramento delas.

Um instrumento bastante utilizado e que auxilia o organizador nessa fase é o *checklist*, segundo Matias (2010) ele consiste em reunir todas as tarefas e providências a serem tomadas durante o evento, podendo ser organizado por prioridades, ordem alfabética ou por conjuntos de atividades.

### **2.3.3 Pós-evento**

Após todo o processo de planejamento e execução é chegada à fase de avaliação e providências finais (pós-evento). Essa fase é muito importante, pois é nela que o organizador e sua equipe farão um levantamento dos resultados obtidos e deverão comparar com os resultados almejados, essa comparação permitirá que a equipe identifique se os objetivos iniciais foram alcançados. Essas informações deverão conter no relatório final do evento juntamente com as informações sobre os gastos, pois o relatório é um instrumento para a prestação de contas com a organização.

É nessa fase que se dará o fechamento e prestação de contas. O organizador deverá realizar as seguintes atividades:

- a) Apresentação do balancete administrativo e demonstrativo de todas as providências tomadas;
- b) Quitação de pendências relacionadas à materiais, equipamentos, instalações e recursos humanos;
- c) Entrega de sobras de materiais utilizados;
- d) Realização da desmontagem de instalações que foram utilizadas durante o evento;
- e) Elaboração e envio de agradecimento pela participação dos convidados.

Além da avaliação realizada pela equipe organizadora, essa fase poderá conter também a avaliação dos participantes do evento. Essa avaliação é tão importante quanto à da equipe, pois ela trará opiniões acerca da organização do evento, da programação que foi elaborada, dos palestrantes, das instalações físicas, dentre outros. Todas as sugestões, críticas e elogios coletados a partir da avaliação dos participantes e organizadores servirão para organizar os próximos eventos (SILVA, 2003).

A coleta da opinião dos participantes é um passo essencial para uma avaliação precisa sobre os pontos fortes e fracos do evento (CVENT, 2017). As informações coletadas constituirão um componente instrumental de uma estratégia de planejamento de eventos centrada no cliente. De acordo com CVENT (2017) entre as questões importantes a serem feitas aos participantes, pode-se citar:

- a) Como você avalia o local do evento?
- b) Como você avalia o conteúdo que foi apresentado?
- c) Como você avalia a organização do evento?
- d) Comparado a outros eventos que você já participou como você classifica esse evento?

- e) Você recomendaria esse evento a um colega?
- f) Por favor, avalie a qualidade do desempenho do orador.
- g) Como você ficou sabendo sobre este evento?
- h) Você estaria interessado em ser voluntário em nosso próximo evento?
- i) Por favor, liste quaisquer outros comentários ou sugestões sobre o evento.

Entretanto, a coleta das opiniões pode não ser uma tarefa fácil, devido a diferentes fatores como a falta de tempo e interesse do participante. Assim, Mauro (2015) propõe as seguintes ações para maximizar a quantidade de respondentes ao questionário de avaliação sobre o evento:

- a) Menos é mais. Os períodos de atenção para pesquisas normalmente não ultrapassam cinco minutos e definitivamente não passam de dez. Separe na sua pesquisa apenas para as perguntas mais importantes, eliminando uma repetição de informações coletadas anteriormente durante o processo de registro ou avaliações durante o evento.
- b) Misture as perguntas. A maioria das ferramentas de pesquisa oferece vários tipos de perguntas. Incorpore ao seu questionário diferentes tipos de perguntas – múltipla escolha, classificação, comentário – para torná-lo mais interessante. Tome cuidado para não projetar sua pesquisa de forma que ela apenas colete opiniões positivas.
- c) Ofereça um incentivo. Uma boa parte das pessoas responderá a pesquisa porque quer que suas opiniões sejam ouvidas. Dito isto, a oportunidade de ganhar um vale-presente ou de participar de um sorteio para obter uma inscrição para o próximo ano pode motivar as outras pessoas a responderem também.
- d) Reconheça a opinião mal-humorada. Uma crítica construtiva pode ser expressa em palavras iradas. Se você perceber que um participante parece ter tido uma experiência muito ruim, entre em contato com esse cliente por telefone e tente chegar aos motivos do que o tornou tão infeliz. Talvez você não consiga resolver o problema, mas seu esforço para ouvir a opinião dele será observado.
- e) Peça uma classificação. Uma de suas últimas perguntas deve ser: "Em uma escala de 1-10 com 10 sendo a melhor, como você classificaria o evento?". Uma média de oito a dez é uma excelente classificação. Qualquer coisa abaixo de seis indica que você precisa dar uma boa olhada na pesquisa completa antes do próximo evento.

### 3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A SUA RELAÇÃO COM A GESTÃO ORGANIZACIONAL

Este capítulo apresenta uma visão geral sobre as tecnologias de informação e comunicação e a relação delas com a sociedade, na gestão das organizações e, por fim, na organização de eventos.

#### 3.1 Tecnologias da informação e comunicação na sociedade

Ao longo dos tempos a sociedade vem passando por diferentes transformações que interferem em múltiplos setores ocasionando novas formas de agir, pensar e resolver situações no ambiente social. Essas transformações têm acontecido em decorrência do surgimento das inovações tecnológicas (BAUMGARTEM; TEXEIRA; LIMA, 2007).

Segundo Marçal e Furtado (2016, p. 243) as tecnologias de informação e comunicação fazem, cada vez mais, parte do cotidiano da sociedade, como mostra o trecho a seguir:

Na paisagem urbana contemporânea é possível encontrar uma miríade de antenas, câmeras e telas captando, exibindo e processando imagens, sons e informações sob o signo onipresente do digital e virtual, por exemplo: *smartphones*, *tablets*, projetores nos espaços coletivos e domésticos, telas de vários tamanhos exibindo *Blue-Rays*, serviços de vídeo *on demand*, TV's abertas, TV Digital, portais de vídeo, dentre outros.

As tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) vêm trazendo significativas mudanças nos diferentes ambientes: cultural, econômico, educacional e político. Ainda de acordo com Baumgarten, Teixeira e Lima (2007) a utilização das tecnologias trouxe ganhos inegáveis nas diferentes atividades humanas.

De acordo com Mendes (2008) a tecnologia da informação e comunicação é definida como sendo uma agrupação de recursos tecnológicos que ajudam a comunicação nos diferentes processos: negócio, ensino, pesquisa, dentre outros. As TIC são responsáveis por colaborar na disseminação e no agrupamento das informações.

As atividades relacionadas à comunicação foram as que mais se beneficiaram com o surgimento das tecnologias, pois elas ajudaram a encurtar as distâncias permitindo que pessoas que estavam em diferentes partes do mundo, separados por uma grande distância geográfica, pudessem se comunicar de forma fácil e ágil (KOHN; MORAIS, 2007). Além disso, a capacidade de processamento das máquinas e das redes potencializa as capacidades cognitivas das pessoas, permitindo a realização de diversas tarefas, algumas complexas, de

maneira simultânea e em um curto espaço de tempo, ampliando-o para além da tradicional noção do tempo decorrido da sucessão das horas.

Beraldi e Filho (2000) afirmam que as tecnologias trouxeram também grandes avanços para as empresas, uma vez que, a informatização dos sistemas proporcionou otimização do tempo, facilidade na obtenção das informações, controle interno das operações, produtividade e competitividade, dentre outros. Ferreira e Ramos (2005) reforça que as múltiplas transformações que têm ocorrido nos últimos tempos dentro das organizações, estão profundamente ligadas às tecnologias.

Um conceito importante relacionado à presença das TIC na sociedade é o de Cibercultura, que expressa a maneira de o computador se distanciar de uma condição meramente instrumental, aproximando-se e alimentando um terreno cultural, onde as trocas comunicacionais acontecem no espaço cibernético (LEMOS; LÉVY, 2010). Alguns aspectos mais sensíveis relacionados à Cibercultura aparecem na transformação do modo como as pessoas vivem e nas noções de tempo e de espaço em diversas esferas de nossas vidas. Hoje, vivencia-se o tempo e o espaço de forma comprimida, ou seja, o tempo aniquila o espaço, pois estamos conectados com todo o planeta em uma fração de segundos. Nesse sentido, emprega-se o termo ciberespaço, que pode ser entendido como um espaço social constituído simultaneamente pelas redes sociais que estabelecem culturas locais em seu interior e pelas redes digitais que possibilitam essas conexões (JUNQUEIRA; LINCOLN, 2017).

Dentre as novas formas de relações estabelecidas no ciberespaço, a mais destacada delas são as redes sociais virtuais. Conhecidas apenas como redes sociais, elas seguem a seguinte lógica de funcionamento semelhante às das redes de computadores. Cada perfil ou página na rede constrói uma persona, que assim é reconhecida pelos demais. Por serem construções, as personas não precisam corresponder a pessoas físicas. Podem ser qualquer coisa, de empresas a “robôs virtuais” diversos. Cada persona das redes sociais conecta-se a várias personas, formando uma rede complexa, na qual uma persona encontra-se a poucas ligações de qualquer outra. As personas constituem espaços de interação, cada uma com sua identidade narrativa. E assim são reconhecidas: como representações de atores sociais (JUNQUEIRA; LINCOLN, 2017). Atualmente, as pessoas são levadas quase que obrigatoriamente a possuírem perfis em redes sociais, de tal forma que aquelas que não têm sentem-se excluídas, não só digitalmente quanto socialmente também.

Outro importante elemento tecnológico presente atualmente no cotidiano das pessoas é o telefone celular, ao qual para os modelos atuais se emprega o termo *smartphone*. Na sociedade atual, o celular assume valor social, como reforço do laço de grupo e de

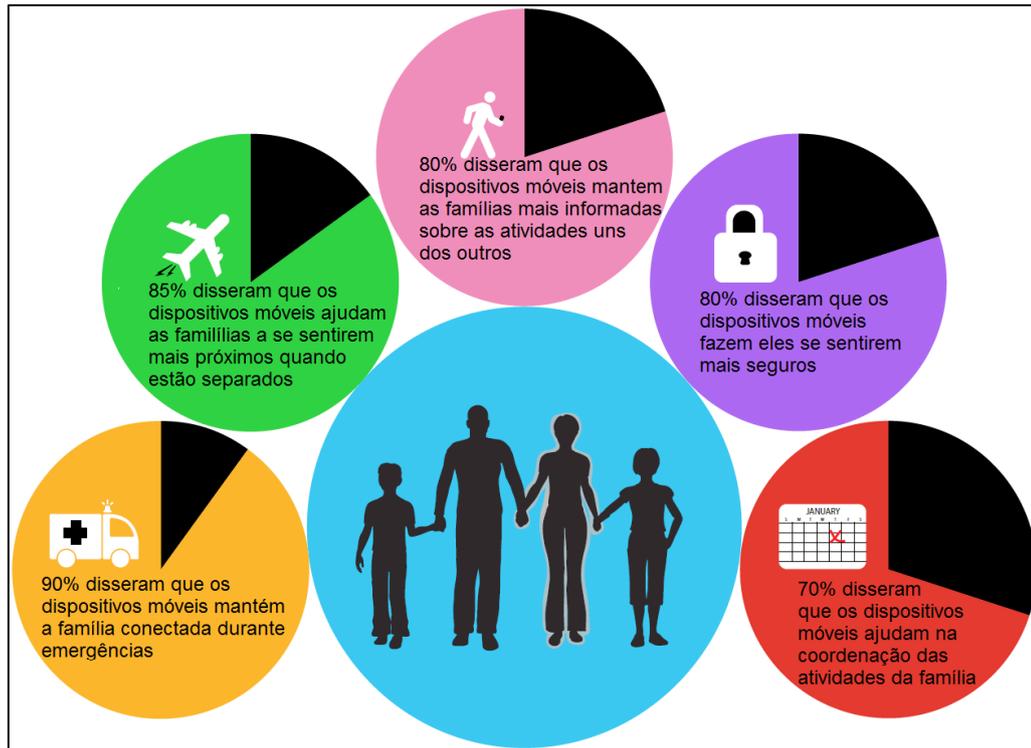
comunidade. Em muitos casos, ele é usado para compartilhar momentos em diversos lugares. Assim, fotos, vídeos e mensagens de texto são objetos de troca entre pessoas distantes, mas que têm entre elas, laços afetivos ou profissionais (LEMOS, 2009).

No contexto da sociedade de consumo globalizada, o telefone celular consolida-se como um dos artefatos símbolo da contemporaneidade. O papel central que os celulares adquiriram na vida das pessoas aponta para sua consolidação como uma importante forma de inclusão em uma lógica de contemporaneidade que é fortemente marcada pela instantaneidade, pela mobilidade e pela virtualidade. Nesse sentido, possuir e usar um celular torna-se uma maneira de estar no mundo mediada pelas TIC (SILVA, 2007).

Em 2012, foi realizada uma pesquisa com mulheres nos Estados Unidos para investigar como elas estavam utilizando as tecnologias móveis e como essas ferramentas estão afetando suas vidas profissionais e pessoais (*CELLULAR TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY ASSOCIATION*, 2012). Como era de se esperar, a pesquisa mostrou que os dispositivos sem fio estão transformando as formas como as pessoas vivem e trabalham. A constatação surpreendente da pesquisa foi o fato dela indicar que as tecnologias móveis estão aproximando as famílias, e não distanciando, como se imaginava (ver abaixo figura 2). Segundo essa pesquisa, 90% dos entrevistados dizem que os dispositivos móveis ajudam eles a se manterem conectados durante emergências familiares. 85% disseram que os dispositivos móveis ajudam as famílias a se sentir mais unidas quando eles estão separados. 80% disseram que os dispositivos móveis mantêm as famílias mais informadas sobre as atividades uns dos outros. 80% disseram que os dispositivos móveis ajudam a se sentir mais seguros. 70% disseram que os dispositivos móveis ajudam a coordenar os horários familiares.

A empresa de pesquisa comScore realizou em 2017 um estudo com 13 países, entre eles o Brasil, sobre a utilização das tecnologias móveis. O relatório final dessa pesquisa indicou que dispositivos móveis vêm a cada dia suprindo de maneira mais efetiva a necessidade do público digital, se tornando uma das principais ferramentas de conexão. Um dado importante da pesquisa é o fato de, no Brasil, os aplicativos responderem por 80% do tempo gasto na Internet através do celular. O estudo também afirma que os principais benefícios dos dispositivos móveis apontados pelo celular são a segurança, facilidade de navegação e a privacidade proporcionada (COMSCORE, 2017).

Figura 2 - Pesquisa realizada nos EUA mostra que as tecnologias móveis unem as famílias



Fonte: Traduzido de Cellular Telecommunications Industry Association (2012).

As TIC, e em particular os dispositivos móveis, estão presentes no cotidiano das pessoas de forma permanente e irreversível. Atualmente, o celular deixou de ser um simples dispositivo tecnológico para assumir um valor social, que reforça os laços de grupo e de comunidade.

### 3.2 Tecnologias de informação e comunicação na gestão

A tecnologia cada vez mais se torna importante para as organizações, sobretudo por aquelas que sabem como aplicá-la para melhorar processos do negócio e sabem como usá-la para compartilhar, gerenciar e gerar conhecimento (FERREIRA; RAMOS, 2005).

Com as grandes mudanças que afetam o mundo, o ambiente organizacional é constantemente afetado tornando-se cada vez mais complexo, imprevisível e dependente de informações e tecnologias. Desta maneira, as tecnologias surgiram para estabelecer estratégias, organizar, interpretar e utilizar as informações de forma apropriada, para que assim, possa proporcionar melhoria na qualidade de seus serviços, maior confiabilidade, rapidez e menores erros no processo de gestão das empresas (JUCÁ JUNIOR; CONFORTO; AMARAL, 2010).

Teófilo e Freitas (2007) afirmam que com o uso das tecnologias da informação nas organizações podem gerenciar os recursos materiais, humanos e financeiros com maior

agilidade e precisão, além de estar diretamente ligada à sua estratégia competitiva e a sua sobrevivência no mercado atual.

Um papel importante que os sistemas de informação assumem nas organizações é o de auxiliar na coleta e armazenagem de informações que irão ajudar na tomada de decisão (TEÓFILO; FREITAS, 2007). Jucá Junior, Conforto e Amaral (2010) completam afirmando que esses sistemas, se usados de maneira correta, podem ajudar a diminuir perdas e despesas e maximizar lucros, além de permite que elas tenham uma visão ampla da sua própria estrutura, do ambiente em que atuam e do seu potencial interno.

Diversos autores como Stair, Oliveira, O'Brien e Leal apresentam definições para um Sistema de Informações Gerenciais (SIG). Para Oliveira (2002), um Sistema de Informação Gerencial é um conjunto de subsistemas integrados capaz de gerar as informações necessárias ao processo decisório de uma empresa. Seguindo essa linha de raciocínio, O'Brien (2002) afirma que um SIG deve gerar informações que apoiam muitas das necessidades de tomadas de decisão da administração. Desta forma, um SIG pode ser visto como uma interface para um conjunto de dados que são transformados em informações organizadas e estruturadas de forma que possam ser utilizadas para dar suporte ao processo decisório dentro da organização, proporcionando, ainda, sustentação administrativa para aprimorar os resultados esperados da empresa.

Segundo Oliveira (2002), os principais benefícios que os sistemas de informações gerenciais trazem para as organizações são:

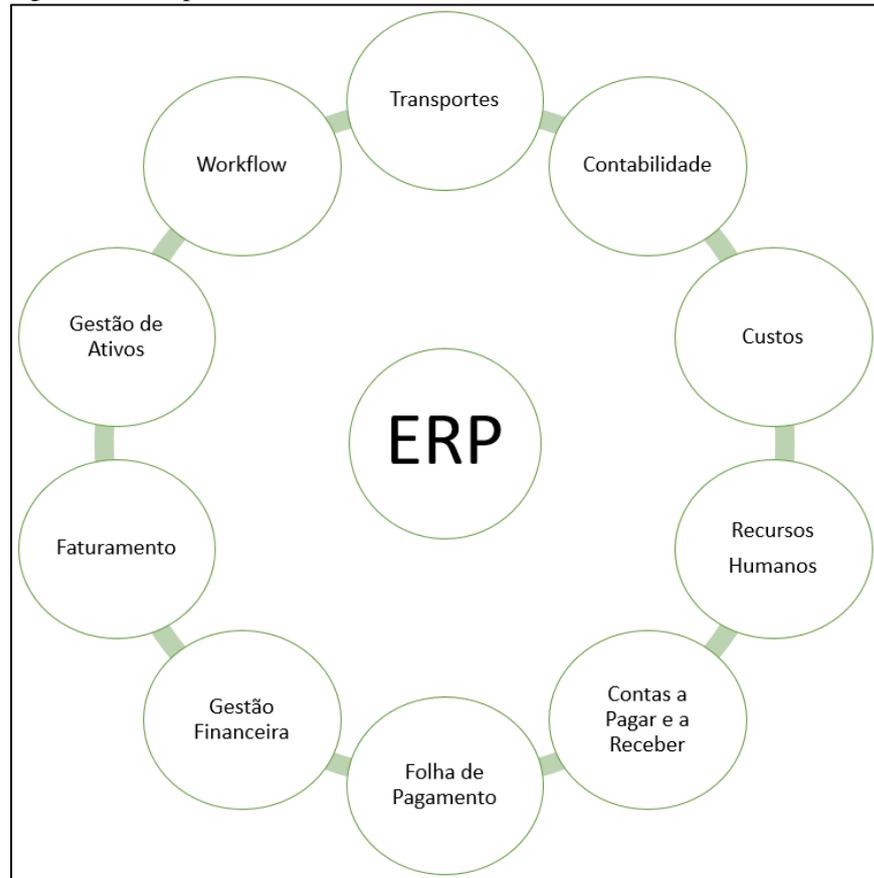
- a) Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- b) Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- c) Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- d) Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- e) Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- f) Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- g) Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- h) Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- i) Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- j) Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;

- k) Melhoria da interação com seus fornecedores;
- l) Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- m) Otimização na prestação dos seus serviços aos clientes;
- n) Redução de custos das operações;
- o) Redução do grau de concentração de decisões na empresa;
- p) Redução dos custos operacionais;
- q) Redução da mão-de-obra burocrática; e
- r) Redução dos níveis hierárquicos.

Um conceito similar a SIG e mais utilizado atualmente é o de *Enterprise Resource Planning* (ERP). Um ERP é uma solução integrada que envolve planejamento e gestão geral dos recursos de uma empresa, de forma a integrar todos os departamentos e funções da empresa em um sistema unificado de informática, capaz de atender a todas as necessidades da organização (TURBAN, MCLEAN E WETHERBE, 2004).

Um ERP pode ser visto como um SIG de grande porte. Normalmente, ele é composto por um conjunto de módulos que vão variar de acordo com as características da corporação, por exemplo: Financeiro; Contabilidade; Recursos Humanos; Ativo fixo; Processos; Projetos; Jurídico; Estoque; Distribuição de produtos; Frota; Comércio Exterior; Gestão de conhecimento; Controle de materiais; Automação comercial; Análise de riscos. A Figura 3 apresenta os principais módulos que podem ser encontrados em um ERP.

Figura 3 - Principais módulos de um ERP



Fonte: Adaptada de Padilha e Marins (2002, p. 106)

Um ERP apresenta os mesmos benefícios de um SIG para uma organização. Entretanto, é importante destacar alguns obstáculos para a sua utilização: Alto custo com customização e implantação; Implantação demorada, podendo demorar mais de um ano; Risco de prejuízo financeiro ou de desempenho com erros inesperados do sistema; Possíveis problemas com suporte e manutenção, caso o fornecedor do software seja vendido ou encerre suas atividades; Dependência, que pode dificultar as atividades da empresa quando o sistema fica, por algum motivo, indisponível; O sistema pode exigir mudanças em determinados aspectos da cultura interna da empresa; Pode-se perceber tardiamente que aquela solução não oferece a relação custo-benefício esperada.

Semelhantemente ao que acontece com as pessoas, as tecnologias de informação e comunicação estão profundamente presentes no cotidiano das organizações. Desde processos mais simples, como a entrada diária dos funcionários na empresa através da biometria, até outros mais complexos, como a projeção anual de lucros e dividendos através de Sistemas de Gestão, as TIC estão presentes nas empresas exercendo função essencial e indispensável.

### 3.3 Tecnologias de informação e comunicação na gestão de eventos

O mercado de eventos tem se desenvolvido de forma crescente nas duas últimas décadas, potencializando o setor de serviços em geral e, em especial, dos serviços turísticos. Nesse contexto é necessário atentar para a qualidade do serviço prestado, o que inclui a qualificação de recursos humanos e o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, deixando de lado o amadorismo e a pouca profissionalização que podem comprometer a realização dos mais diferentes eventos.

Com o advento das TIC, o planejamento e o gerenciamento de eventos tiveram enormes mudanças nas últimas duas décadas. À medida que a tecnologia continua a automatizar processos que consomem bastante tempo e a conectar o mundo como nunca antes, muitos organizadores de eventos estão tentando manter-se atualizados e estão incorporando as soluções tecnológicas mais recentes em seus eventos (SONBURST, 2016). De acordo com Mishra (2017), os organizadores de eventos podem incorporar as seguintes tecnologias no processo de planejamento e execução:

- a) *Google Hangout*: A comunicação é uma ferramenta importante no processo de organização de eventos, pois ela é imprescindível para que os organizadores interajam entre si e assim possam desenvolver tarefas de forma sincronizada. O *Google Hangout* possui o recurso de vídeo conferência, que pode ajudar na interação dos membros da equipe. No processo de execução a ferramenta de vídeo conferência pode ser útil no momento de transmitir o evento ou parte dele para que pessoas que não estejam presentes possam participar.
- b) *Mídias Sociais*: Com o seu alto poder de propagar informações em tempo real as mídias sociais podem ajudar os organizadores na divulgação dos seus eventos. O grande alcance das redes sociais é outro fator que pode ser usufruído com a sua utilização e poderá fazer total diferença na quantidade de participantes do evento. As mídias sociais podem ser benéficas no momento da execução do evento, pois ajudam os participantes a postar os acontecimentos e informações importantes do evento.
- c) *Dispositivos Móveis*: Participantes de eventos esperam ter informações acessíveis a qualquer momento. Os dispositivos móveis podem ser utilizados em eventos para disseminar materiais e possuem vantagem em relação ao papel, pois os indivíduos, em seu dia a dia, estão quase sempre acompanhados de seus smartphones. Além disso, os organizadores podem criar aplicativos

com objetivo de deixar acessíveis os folhetos do evento e divulgar a programação para os seus participantes. No momento da execução do evento os dispositivos móveis podem ser importantes para que os participantes enviem perguntas aos palestrantes, isso poderá ajudar a aumentar a participação do público, pois essa abordagem retira o medo dos participantes interagirem no evento.

Ainda segundo Mishra (2017), os organizadores de eventos também podem considerar os seguintes *softwares* para otimizar suas atividades: *Google Drive, Asana, Weemss, Mailchimp*, dentre outros.

Desta forma, podemos perceber que a utilização das tecnologias é importante no processo de organizar eventos. Uma associação americana, *Global Business Travel Association* (GBTA) (2016), realizou uma pesquisa com 94 organizadores de eventos nos EUA sobre a rotina de trabalho deles, inclusive sobre o uso das TIC. Segundo essa pesquisa, 57% dos profissionais entrevistados utilizam algum tipo de tecnologia ou software para gerenciamento de eventos ou reuniões. Quase todos os participantes da pesquisa (96%) afirmaram que consideram importante utilizar tecnologias para auxiliar o gerenciamento dos eventos.

Uma abordagem é proposta por Malta (2008), que trabalha a organização de um evento como sendo a gestão de um projeto e aplica todos os conceitos e técnicas do guia PMBoK de gerência de projetos. Assim, ela propõe a gestão de eventos através de:

- a) Processos, ações e metas relacionados ao planejamento, à execução, ao controle e à avaliação de eventos, enfatizando-se as atividades conforme a teoria existente no guia PMBoK;
- b) Um roteiro prático e sistematizado levando-se em conta todos os processos para o gerenciamento de eventos, da concepção ao encerramento, e suportado por um sistema de gerenciamento de projetos. No estudo foi utilizado o *software MS Project*.

Por fim, Mishra (2017) destaca que não se deve utilizar a tecnologia porque ela é uma ferramenta legal ou porque está na moda. As ferramentas tecnológicas não devem desviar o foco dos participantes sobre os objetivos principais do evento. Quando usadas corretamente, as TIC têm grande potencial para promover o evento e seus organizadores.

## **4 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Esse capítulo possui o objetivo de classificar e descrever em detalhes a forma que a pesquisa científica foi realizada. Para Gil (2002, p. 17) “pesquisa científica é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas para os problemas que são propostos”.

### **4.1 Classificação da pesquisa**

O presente estudo possui caráter qualitativo, pois segundo Minayo (1994, p. 21) “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado”. Em relação aos seus objetivos essa pesquisa classifica-se como exploratória, pois de acordo com Gil (2002, p. 41) as pesquisas exploratórias possuem “o objetivo de proporcionar, maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses”, visto que, este estudo possui a finalidade de explorar as funcionalidades de um aplicativo móvel no processo de gestão de eventos.

### **4.2 Técnica de coleta de dados**

Para esta pesquisa, a técnica de coleta de dados foi dividida em duas partes que são apresentadas logo a seguir.

#### ***4.2.1 Técnica de coleta de dados para o desenvolvimento do aplicativo***

Como técnica de coleta de dados, para o desenvolvimento do aplicativo, foi utilizado um levantamento bibliográfico para realizar uma pesquisa acerca das etapas da organização de eventos. Segundo Gil (2002, p. 44) essa técnica “é desenvolvida com base em material já elaborado, principalmente de livros e artigos científicos.” Desta forma, a partir dessa pesquisa, pôde-se levantar os requisitos para o desenvolvimento do protótipo.

Além do levantamento bibliográfico, foi realizada uma busca na loja de aplicativos *Play Store* do sistema *Android* para identificar a existência ou não de aplicativos de gestão de eventos. Essa pesquisa tornou-se importante, pois ajudou a identificar lacunas de

funcionalidades nos aplicativos existentes. A partir da aplicação dessas técnicas, um protótipo de um aplicativo móvel para a gestão de eventos foi desenvolvido em parceria com o Curso de Bacharelado em Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará.

#### ***4.2.2 Técnica de coleta de dados para a avaliação do aplicativo***

Para a avaliação do aplicativo móvel foi utilizado a entrevista qualitativa padronizada aberta como técnica de coleta de dados. Para Godoi, Bandeira-de-Mello e Silva (2010), esse tipo de entrevista é definido pela elaboração de uma lista de perguntas organizadas e redigidas por igual para todos os entrevistados, com respostas abertas. Para essa entrevista foram selecionados 04 professores dos cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo e em Administração. As entrevistas foram realizadas de forma individual, marcadas previamente por *e-mail* com cada professor e gravadas em áudio, devidamente autorizados pelos participantes, para que não houvessem perdas de informações. Essas entrevistas tiveram uma duração média de média 25 minutos cada e foram realizadas no período de 11 a 14 de junho de 2018. Com a realização dessa entrevista buscou-se identificar a usabilidade e utilidade do aplicativo, além de sugestões de aprimoramento e coleta de pontos positivos e negativos.

#### **4.3 Instrumento de coleta de dados**

Para este estudo foi utilizado como instrumento de coleta de dados um roteiro que continha o passo a passo do que seria realizado na entrevista, além das perguntas pré-definidas que seriam feitas aos entrevistados. O passo a passo possuía os seguintes aspectos: 1) Explicação breve acerca do objetivo da pesquisa; 2) Demonstração do funcionamento do aplicativo pelo entrevistador; 3) Realização do teste das funcionalidades pelo entrevistado, caso necessário; e 4) Realização das perguntas ao entrevistado. Para o roteiro da entrevista foram elaborados 13 questionamentos, divididos em três tópicos, conforme apresentada no Quadro 1.

Quadro 1 - Tópicos e questionamentos do roteiro de entrevista

Tópico	Nº da questão	Questionamentos
Perfil do respondente	01	Qual a sua idade?
	02	Quanto tempo de experiência em docência você possui?
	03	Quais disciplinas você ministra no semestre atual?
Experiência em eventos	04	Você já coordenou ou participou da organização de eventos acadêmicos e/ou empresariais?
	05	Você já ministrou a disciplina de gestão de eventos?
	06	Você já utilizou aplicativos de organização de eventos? Conhece algum?
	07	Qual a sua opinião sobre a possibilidade de utilização de aplicativos móveis como forma de apoio no processo de organizar eventos? Você acha que os organizadores de evento usariam?
Protótipo do aplicativo de eventos	08	O que você achou do manuseio do aplicativo? Você teve alguma dificuldade em alguma funcionalidade? Se sim, numa escala de 0 a 10, classifique o nível de facilidade de uso.
	09	O aplicativo possui pontos positivos? Se sim, quais?
	10	O aplicativo possui pontos negativos? Se sim, quais?
	11	Há algum item ou parte do aplicativo que não está claro?
	12	Você possui sugestões de aprimoramento? Se sim, qual ou quais?
	13	Você acredita que o aplicativo é útil para organizar eventos? Por quê?

Fonte: Próprio autor.

#### 4.4 Universo e amostra

O universo desta pesquisa delimita-se a todos os professores dos cursos Bacharelado em Secretariado Executivo e em Administração da Universidade Federal do Ceará, pois de acordo com Silva e Menezes (2005, p. 32) o universo de uma pesquisa “é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”. Já em relação a amostra da pesquisa, Gil (2002, p. 121) afirma que “os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por esta razão é mais frequente se trabalhar com uma amostra”. Por este motivo, foram selecionadas, pelo critério de acessibilidade, apenas quatro especialistas para compor a pesquisa. Segundo Knol *et al.* (2010) há três tipos de especialistas que podem ser utilizados para esse tipo de metodologia: 1) os generalistas, que

possuem conhecimentos mais amplos sobre assuntos relacionados ao contexto do problema; os especialistas no assunto específico que é objeto da avaliação; e os especialistas normativos, que possuem conhecimento, experiência prática ou habilidades que podem auxiliar o processo de elicitação. Nesse estudo foram abordados os especialistas generalistas, ou seja, docentes do Departamento de Administração da FEAAC.

#### **4.5 Apresentação e análise dos dados**

Nesta pesquisa foram utilizadas diferentes formas de apresentação e análise de dados. Primeiramente, foi utilizada a análise de conteúdo. Conforme Minayo (1994) a análise de conteúdo pode ser compreendida como um conjunto de técnicas que visam verificar hipóteses e/ou questões e descobrir o que está por trás dos conteúdos expostos. Essa análise tornou-se importante para a pesquisa, pois foi a partir dela que foram identificadas as principais informações que devem conter no aplicativo de gestão de eventos. Além disso, foi utilizada uma análise qualitativa que, de acordo com Gil (2010, p. 133), visa realizar “uma sequência de atividades que envolvem a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório”. Desta forma, essa análise qualitativa visou realizar a explorar, a partir das respostas de cada participante, dos pontos positivos, negativos e sugestões de aprimoramento acerca do protótipo do aplicativo móvel desenvolvido, além de verificar a sua usabilidade e utilidade.

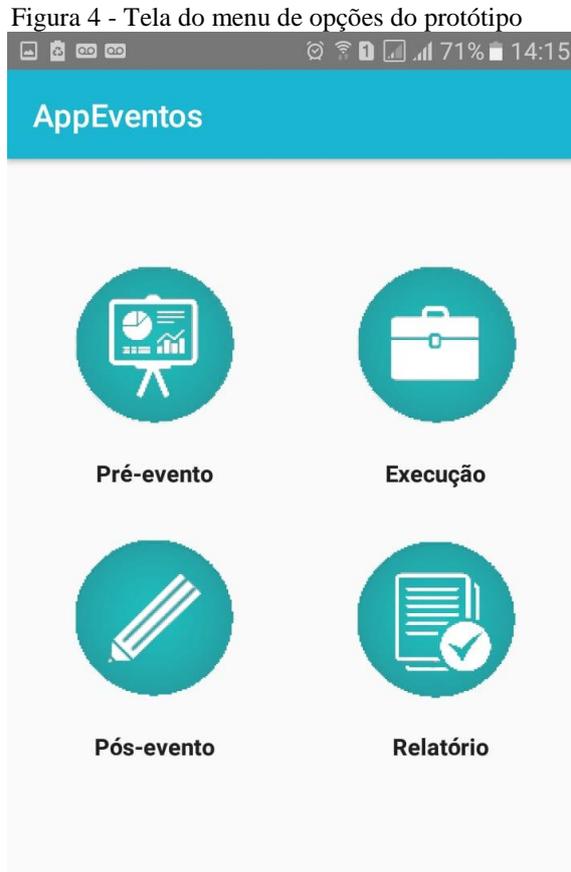
## **5 RESULTADOS**

Este capítulo apresenta as principais telas do protótipo avaliado e os resultados obtidos a partir da realização do pré-teste do protótipo de um aplicativo para a gestão de eventos com os professores participantes da pesquisa.

### **5.1 O Protótipo do Aplicativo**

O protótipo do aplicativo desenvolvido é composto por 10 telas que permitem a organização dos eventos. O conteúdo do protótipo foi elaborado após a realização de uma pesquisa bibliográfica em livros que possuem como tema principal a organização de eventos. Sua estrutura foi dividida nas fases pré-evento, execução e pós-evento, conforme proposto por Cesca (1997), Brito e Fontes (2002), Zanella (2008), dentre outros. As Figuras 4, 5, 6, 7, 8 e 9 apresentadas a seguir mostram as principais telas do aplicativo com as suas funcionalidades.

A Figura 4 mostra a tela de menu, que dá opções para o usuário escolher entre: adicionar os dados de planejamento do evento; fazer o *checklist* de execução; fazer o *checklist* e a avaliação do pós-evento; e, ver o relatório com todos os dados do evento.



Fonte: Próprio autor.

O desenvolvimento do conteúdo dessa tela foi elaborado a partir da divisão de fases dos eventos: pré-evento, execução e pós-evento, proposto por diversos autores como Cesca (1997), Britto e Fontes (2002), Giacaglia (2008), Matias (2010), dentre outros. Essa divisão foi pensada com o intuito de facilitar a organização e o acesso às informações que estão sendo cadastradas, já que, de acordo com a Matias (2010) a organização das informações e o fácil acesso a elas é fator importante para um bom planejamento do evento.

A Figura 5 mostra a tela da fase pré-evento, que permite a inserção dos dados do evento, sendo agrupados da seguinte forma: Dados Básicos, onde serão inseridas informações essenciais do evento, como objetivos, participantes, data, horário, dentre outros; Recursos, onde serão inseridas informações relacionadas aos recursos físicos, materiais, humanos e financeiros; Cronograma, onde serão adicionadas as atividades que o(s) organizador(es) irão executar; e, Programação, que onde será inserida a programação do evento.

Figura 5 - Tela da fase pré-evento

The screenshot displays the 'AppEventos' mobile application interface. At the top, there is a teal header with the app name 'AppEventos' and a menu icon. Below the header, a navigation bar contains four tabs: 'DADOS BÁSICOS', 'RECURSOS', 'CRONOGRAMA', and 'PROGRAMAÇÃO'. The 'DADOS BÁSICOS' tab is currently selected. The main content area is white and contains the following fields:

- Título do Evento:** SECRETARIADO EM DEBATE
- Objetivo Geral:** Discussão sobre assuntos específicos da área.
- Objetivo Específico:** (Empty field)
- Tipo:** Educacional
- Porte:** Pequeno
- Frequência:** Periódico
- Abrangência:** Local
- Data de início:** 30/06/2018
- Data de término:** 04/07/2018

Fonte: Próprio autor.

O desenvolvimento do conteúdo dessa tela foi elaborado a partir visão de Matias (2010) que manifesta a necessidade do organizador de eventos identificar informações importantes como: título, objetivos, abrangência, tipo, porte, participantes, datas, local do evento e etc., para que assim possam ser definidas as estratégias que serão utilizadas durante o planejamento dos eventos.

A Figura 6 mostra a tela de execução que possui como funcionalidade um *checklist* onde o usuário deverá marcá-lo de acordo com o andamento de cada categoria e adicionar as observações necessárias.

Figura 6 – Checklist da fase execução

The screenshot shows the 'AppEvents' application interface. At the top, there is a blue header with the text 'AppEvents'. Below the header, the screen is divided into four sections, each representing a checklist category. Each section consists of a title, a row of six radio buttons with different icons, and a grey button labeled 'OBSERVAÇÕES'.

- Espaço:** Radio buttons with icons: empty, green checkmark, pink circle with dot, red X, yellow circle with T, and circle with 'NA'. Below is the 'OBSERVAÇÕES' button.
- Decoração:** Radio buttons with icons: pink circle with dot, green checkmark, empty, red X, yellow circle with T, and circle with 'NA'. Below is the 'OBSERVAÇÕES' button.
- Materias:** Radio buttons with icons: empty, green checkmark, pink circle with dot, red X, yellow circle with T, and circle with 'NA'. Below is the 'OBSERVAÇÕES' button.
- Mobília:** Radio buttons with icons: empty, green checkmark, pink circle with dot, red X, yellow circle with T, and circle with 'NA'. Below is the 'OBSERVAÇÕES' button.

Fonte: Próprio autor.

O desenvolvimento do conteúdo dessa tela foi elaborado a partir da proposta utilizada por Matias (2010) que utiliza o *checklist* como instrumento para auxiliar o organizador a reunir tarefas, providências e observações, de determinados elementos, a serem tomadas durante o evento.

As Figura 7 e 8 mostram, respectivamente, as telas do *checklist* e avaliação do pós-evento. No *checklist* o usuário deverá marcar as categorias de acordo com o seu andamento e adicionar observações necessárias. Já na tela de avaliação ele deverá avaliar de 1 a 5 algumas categorias relacionadas ao evento.

Figura 7 - Checklist da fase pós-evento.

AppEventos

CHECKLIST AVALIAÇÃO

Prestação de contas:

OBSERVAÇÕES

Desmontagem de estruturas:

OBSERVAÇÕES

Correspondência de agradecimentos:

OBSERVAÇÕES

Certificados/declarações:

Fonte: Próprio autor.

Figura 8 - Avaliação da fase pós-evento

AppEventos

CHECKLIST AVALIAÇÃO

Infraestrutura do evento:

1  2  3  4  5  N/A

OBSERVAÇÕES

Data do evento:

1  2  3  4  5  N/A

OBSERVAÇÕES

Horário do evento:

1  2  3  4  5  N/A

OBSERVAÇÕES

Programação do evento:

1  2  3  4  5  N/A

Fonte: Próprio autor.

O desenvolvimento do conteúdo da tela demonstrada na figura 7 também segue o mesmo princípio do desenvolvimento da tela demonstrada na figura 6, porém é voltada para o agrupamento de providências, tarefas e observações relativas ao pós-evento. Já o desenvolvimento da tela mostrada na figura 8 foi elaborada a partir da visão de Silva (2003), onde mostra que avaliação do evento, realizada pelo organizador, é um elemento importante da fase de pós-evento, pois ela ajudará a avaliar aspectos importantes como a infraestrutura do evento, a programação que foi elaborada, os recursos que foram utilizados, dentre outros.

A Figura 9 mostra a tela de relatório onde serão listadas automaticamente, todas as informações cadastradas nas fases: pré-evento, execução e pós-evento.

Figura 9 - Relatório das informações do aplicativo.

**ReportActivity**

**Pré-evento**

**Dados Básicos**

Título do Evento:  
SECRETARIADO EM DEBATE

Objetivo Geral:  
Discussão sobre assuntos específicos da área.

Objetivo Específico:

Tipo:  
Educacional

Porte:  
Pequeno

Frequência:  
Periódico

Abrangência:  
Local

Data de início:  
30/06/2018

Data de término:  
01/07/2018

Fonte: Próprio autor.

O aplicativo desenvolvido consiste em protótipo inicial para validar a ideia da utilização das tecnologias móveis como ferramentas de apoio para as atividades de organização de eventos. Então, após a realização de um pré-teste desse protótipo com especialistas, pretende-se implementar os ajustes e aprimoramentos sugeridos para, então, lançar a versão final do aplicativo.

## 5.2 O pré-teste e a percepção dos especialistas

Seguindo o roteiro estabelecido, foram realizadas demonstrações de todas as funcionalidades do aplicativo e posteriormente os participantes poderiam realizar testes, caso achassem necessário. Essa pesquisa foi realizada com uma amostra composta por quatro professoras. A escolha desse público-alvo justifica-se pelo fato de que são professores que possuem conhecimentos, experiências e/ou habilidades sobre o assunto abordado.

Após a demonstração do aplicativo, elas responderam alguns questionamentos que foram divididos em três grandes tópicos: 1) Perfil do Entrevistado; 2) Experiência com Eventos e 3) Protótipo do Aplicativo de Eventos.

Para o tópico “Perfil do entrevistado” foram realizados três questionamentos:

- a) Questionamento 01 - Idade do entrevistado;
- b) Questionamento 02 - Tempo de experiência na docência;
- c) Questionamento 03 - Disciplinas lecionadas no semestre atual.

Para esses três questionamentos foram obtidas as respostas apresentadas a seguir:

Quadro 2 - Respostas das professoras relativas ao tópico “Perfil do entrevistado”

Professora	Idade (anos)	Tempo de experiência em docência (anos)	Disciplinas lecionadas no semestre atual
1	45	15	Princípios de Secretariado
2	43	10	Administração Estratégica, Administração de Sistemas de Informações e Marketing de Serviços e Relacionamento.
3	39	16	Gestão Mercadológica
4	39	15	Fundamentos de Administração, Gestão de Sistemas de Informação e Didática em Secretariado

Fonte: dados da pesquisa.

Em seguida, foram realizados quatro questionamentos relacionados ao tópico “Experiência com Eventos”. Para este tópico foram identificados os seguintes aspectos:

- a) Questão 04 - Se já coordenou ou participou da organização de eventos acadêmicos e/ou empresariais.
- b) Questão 05 - Se já ministrou disciplina de gestão de eventos;
- c) Questão 06 - Se já utilizou aplicativo de gestão de eventos e se conhece algum.

d) Questão 07 - Opinião acerca da utilização de aplicativos móveis como forma de apoio na organização de eventos e se acredita que organizadores de eventos utilizariam aplicativos móveis nesse processo.

Para esses questionamentos, foram obtidas as respostas apresentadas na Quadro 3.

Quadro 3 - Respostas das professoras relativas ao tópico “Experiência com eventos”

Professora	Questão 04	Questão 05	Questão 06	Questão 07
1	Sim, acadêmicos.	Não.	Não utilizei e não conheço nenhum.	Acho maravilhosa a ideia e se fosse realizar um evento com certeza usaria o aplicativo.
2	Sim, acadêmicos.	Não.	Não utilizei e não conheço nenhum.	Achei muito interessante, pois acredito que aplicativos móveis podem ajudar a facilitar a organização de eventos e acredito que organizadores de eventos utilizariam aplicativos por serem ferramentas muito interessantes.
3	Sim.	Sim.	Nunca utilizei e não conheço nenhum.	Acho legal a ideia, pois acredito que as tecnologias ajudam muito nesse processo e que os <i>smartphones</i> podem ajudar a otimizar o tempo nas atividades. Já a utilização de aplicativos pelos organizadores dependeria das ferramentas que o aplicativo disponibilizasse.
4	Sim, acadêmicos e empresariais.	Sim.	Não utilizei e não conheço nenhum.	Acho muito importante, pois a organização de eventos é uma atividade que necessita de deslocamentos e o aplicativo, por ser algo móvel e estar armazenado num <i>smartphone</i> , auxiliaria muito nessas situações, já que as pessoas estão sempre conectadas ao celular. Desta forma, acredito que organizadores de eventos utilizariam aplicativos para gerir eventos.

Fonte: Próprio autor.

De acordo com os dados obtidos, pode-se destacar que todas as entrevistadas possuíam experiência com a organização de eventos, porém apenas metade delas havia ministrado a disciplina de organização de eventos. Além disso, nenhuma delas havia utilizado aplicativos voltados para a gestão de eventos e também não conheciam nenhum aplicativo voltado para esse fim. Esse fato pode ser explicado pela busca que foi realizada anteriormente por esse estudo sobre aplicativos de gestão de eventos. A pesquisa indicou apenas a existência de aplicativos voltados para a organização de determinados tipos de eventos como casamentos e aniversários e de aplicativos que possuíam foco no gerenciamento de atividades, porém não

foram desenvolvidos especificamente para a organização de eventos. Esse fato pode ser visto de forma positiva, pois significa uma oportunidade de investir nessa área, tendo em vista a ausência de aplicativos que auxiliem na organização de vários e diferentes tipos de eventos ao mesmo tempo.

Nesse sentido, todas as participantes da pesquisa apresentaram opiniões positivas acerca da utilização de aplicativos móveis no processo de organização de eventos e acreditam que os organizadores utilizariam aplicativos como ferramenta de apoio nesse processo. Esse ponto de vista confere com a visão da maioria dos planejadores de eventos da pesquisa da *Global Business Travel Association* (2016), a qual aponta que 96% dos participantes consideram importante utilizar tecnologias para auxiliar o gerenciamento dos eventos.

Posteriormente, foram realizados seis questionamentos relacionados ao tópico “Protótipo do Aplicativo de Eventos”. A seguir são apresentadas de forma resumida as respostas das professoras, agrupadas de acordo com as perguntas realizadas nas entrevistas.

**Questão 08 – O que você achou do manuseio do aplicativo? Você teve alguma dificuldade em alguma funcionalidade? Numa escala de 0 a 10, classifique o nível de facilidade de uso.**

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

Inicialmente o manuseio do aplicativo foi fácil e simples e não tive nenhuma dificuldade para manuseá-lo, porém essa facilidade pode ter sido pela explicação que eu recebi anteriormente. Acredito que se não tivesse recebido as informações de manuseio antes poderia ter tido algum grau de dificuldade. Classifico com nota 08 o nível de facilidade no manuseio (PROFESSORA 01).

O manuseio do aplicativo é acessível, fácil, claro e direto. Numa escala de 0 a 10 dou nota 10 para o nível de facilidade no manuseio (PROFESSORA 02).

O manuseio do aplicativo é fácil e interessante. Dou nota 09 para o nível de facilidade no manuseio (PROFESSORA 03).

O manuseio do aplicativo é fácil, acessível e prático e não há dificuldade alguma para visualizar e cadastrar as informações necessárias. Dou nota 10 para a facilidade no manuseio (PROFESSORA 04).

Sobre essa questão, pode-se destacar que, de acordo com as respostas dos entrevistados, o aplicativo era de fácil manuseio obtendo como média a nota 9,25 (em uma escala de 0 a 10) para essa facilidade. Além disso, os participantes destacaram que o aplicativo era acessível e prático para manuseio.

**Questão 09 - O aplicativo possui pontos positivos? Se sim, quais?**

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

Sim, o aplicativo possui pontos positivos, pois no meu caso ele ofereceria um grande apoio na organização de eventos, me ajudando a gerir as informações, já que essa atividade não é o meu ponto forte (PROFESSORA 01).

Sim, os principais pontos positivos são: facilidade no manuseio, clareza e abrangência nas informações para os quaisquer tipos de eventos (PROFESSORA 02).

Sim, destaco a facilidade no manuseio como ponto positivo (PROFESSORA 03).  
Sim, a praticidade, a mobilidade e a forma de estruturação das informações do aplicativo são pontos positivos muito importantes (PROFESSORA 04).

Todas as participantes indicaram que o aplicativo possuía pontos positivos, que podem ser resumidos em: praticidade do aplicativo; clareza e abrangência do conteúdo; mobilidade para registro das informações; estruturação das informações contidas nele; e, facilidade no seu manuseio. Outros estudos também apontam como principais benefícios das aplicações móveis a praticidade e a facilidade na utilização (FERNANDES *et al.*, 2016), a mobilidade (LOPES *et al.*, 2015) e a clareza e estruturação do conteúdo (SILVA, 2014).

### **Questão 10 - O aplicativo possui pontos negativos? Se sim, quais?**

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

Sim, um ponto negativo a se destacar seria a ausência de algumas informações no conteúdo do aplicativo como por exemplo: meios de divulgação do evento, equipes de trabalho e avaliação dos participantes (PROFESSORA 01).

Sim, como ponto negativo destaco a questão do *design* das telas, pois não está tão atrativa para o usuário (PROFESSORA 02).

Sim, como pontos negativos destaco a falta de uma funcionalidade relacionada ao orçamento, a impossibilidade de gerar em PDF o relatório do aplicativo e a impossibilidade de compartilhamento das informações cadastradas para outras pessoas que também estejam organizando o evento (PROFESSORA 03).

Sim, como pontos negativos destaco a questão do *layout e design* das telas e a organização das informações cadastradas na aba cronograma, pois elas seguem apenas uma ordem de cadastro, não podendo ser organizadas por uma ordem de prioridade (PROFESSORA 04).

Os pontos negativos apontados giraram em torno do layout da aplicação e da ausência de algumas informações e funcionalidades. Por se tratar ainda de um protótipo, o não aprimoramento do design e layout das telas e a falta de alguns recursos já era algo esperado, tendo em vista que ainda não se tratava de um produto finalizado.

### Questão 11 - Há algum item ou parte do aplicativo que não está claro?

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

A partir da explicação que me foi repassada anteriormente os itens e funcionalidades do aplicativo ficaram claros não havendo dificuldades no entendimento (PROFESSORA 01).

Não, as informações contidas no aplicativo estão de forma clara e não tive nenhuma dificuldade no seu entendimento (PROFESSORA 02).

Não, as informações do aplicativo estão compreensíveis e não tive dificuldades no entendimento delas (PROFESSORA 03).

Não, as informações do aplicativo estão claras e compreensíveis (PROFESSORA 04).

Nessa questão, as participantes foram unânimes em apontar que as informações presentes no aplicativo estavam dispostas de forma clara e compreensíveis não havendo dificuldades no seu entendimento. Porém, uma participante informou que acredita que a facilidade e a clareza no entendimento das informações talvez tenham ocorrido pelo fato de ter recebido instruções de utilização previamente.

### Questão 12 - Você possui sugestões de aprimoramento? Se sim, qual ou quais?

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

Sugiro a inclusão de uma avaliação para o público externo do evento, a inclusão de instruções relacionadas as funcionalidades do aplicativo e a incorporação de informações referentes à divulgação do evento e equipes/comissões organizadoras (PROFESSORA 01).

Como sugestão de aprimoramento destaco a questão da criação de um melhor *design* para as telas e de instruções de utilização das funcionalidades para caso o usuário possua alguma dúvida (PROFESSORA 02).

Destacaria os seguintes aspectos como sugestão: possibilidade de geração do relatório em formato PDF, inclusão de um campo para orçamentos e possibilidade de compartilhamento das informações com outros organizadores do mesmo evento (PROFESSORA 03).

Um melhor detalhamento das informações do *checklist* e avaliação, uma organização por prioridade de data na parte do cronograma de atividades, a inclusão de uma autoavaliação para o organizador e de um campo para realizar um balanço de materiais que faltaram e/ou sobraram seriam aspectos que eu destacaria como sugestões (PROFESSORA 04).

No que diz respeito às sugestões de aprimoramento para o aplicativo, todos os participantes opinaram com recomendações para o seu aperfeiçoamento. Essas sugestões estavam diretamente ligadas aos pontos negativos que eles haviam indicado anteriormente. As

principais sugestões estavam relacionadas à inclusão de funcionalidades e de conteúdo e melhoramento do design e layout das telas do aplicativo.

### **Questão 13 - Você acredita que o aplicativo é útil para organizar eventos? Por quê?**

Para esse questionamento foram dadas as seguintes respostas:

O aplicativo é muito útil para auxiliar na organização de eventos principalmente para pessoas que não possuem muitos conhecimentos/experiências com essa atividade (PROFESSORA 01).

O aplicativo é útil, pois a sua utilização ajudará o organizador a condensar as informações do evento em um único lugar, além de reunir informações importantes sobre o pré-evento, execução e pós-evento (PROFESSORA 02).

O aplicativo é útil, pois acredito que ele poderá ser capaz de otimizar o tempo e melhorar o processo de gestão das informações do evento (PROFESSORA 03).

O aplicativo é útil, pois acho que ele otimizaria o tempo e as informações do evento, facilitando assim o seu gerenciamento (PROFESSORA 04).

As participantes afirmaram que o aplicativo seria útil, pois serviria de auxílio para facilitar o processo de gestão do evento, reunindo as informações do evento em um único lugar, ajudando pessoas que não possuem muitas experiências na organização de eventos e otimizando o tempo de todo o processo de gestão. Nesse sentido, essas opiniões reforçam a expectativa positiva deste estudo com relação ao aplicativo proposto, motivando a continuação do seu desenvolvimento, implementando as sugestões apontadas e corrigindo os pontos negativos encontrados.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da realização dessa pesquisa pôde-se alcançar os objetivos esperados que consistiam em: desenvolver um protótipo de um aplicativo para a gestão de eventos, realizar o seu pré-teste com os especialistas selecionados, identificar a sua usabilidade e utilidade e coletar sugestões para o seu aprimoramento.

O aplicativo desenvolvido apresentava uma organização estruturada que compreendia as fases de planejamento, execução e pós-evento, composto por telas que permitiam a entrada de informações dos eventos e outras em formatos de *checklists*. Esse desenvolvido foi viabilizado através de parceria com o Curso de Bacharelado em Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará.

Como resultado da análise das entrevistas do pré-teste, constatou-se que o aplicativo se enquadrava como uma ferramenta de boa usabilidade e que poderia ser útil para auxiliar os profissionais em diversas atividades na organização dos eventos. Para isso foram realizadas entrevistas com professoras do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Ceará que abordaram os seguintes tópicos: Perfil do Entrevistado; Experiência com Eventos e Protótipo do Aplicativo de Eventos.

Além das informações sobre a usabilidade e a utilidade do aplicativo desenvolvido, o pré-teste serviu para coletar sugestões de aprimoramento para a aplicação móvel. As principais recomendações apontadas estavam relacionadas à inclusão de novos recursos e na melhoria do design e layout das telas do aplicativo.

Assim, pode-se concluir que esta pesquisa obteve êxito ao conseguir realizar um pré-teste das funcionalidades de um aplicativo desenvolvido para auxiliar a gestão de eventos. A partir desse pré-teste, obtiveram-se informações importantes como a percepção sobre a usabilidade e a utilidade da ferramenta, além das sugestões de melhorias para o aplicativo.

A partir desse estudo também pôde-se responder o principal questionamento dessa pesquisa no qual apontou como características importantes para uma aplicação móvel de gestão de eventos os seguintes aspectos: apresentar boa usabilidade; conter informações compreensíveis e detalhadas; seguir uma estrutura organizada para o conteúdo (como pré-evento, execução e pós-evento); e, dispor de um bom design e layout de telas.

Uma observação importante dessa pesquisa foi o fato de nenhum dos participantes conhecerem ou terem utilizado algum aplicativo para organização de eventos. Por um lado, isso pode ser visto como uma limitação dessa pesquisa porque os participantes não trouxeram experiências de outros *softwares* similares. Por outro lado, considerando isso e a boa

receptividade do aplicativo pelos especialistas, isso pode ser visto como uma oportunidade. Pretende-se, como trabalho futuro, implementar as sugestões feitas e testar uma nova versão do aplicativo com uma amostra maior de usuários, envolvendo profissionais que atuam como organizadores de eventos e alunos da disciplina Organização de Eventos do curso de Secretariado Executivo. Além disso, essa pesquisa poderá impulsionar novos estudos acerca a importância das tecnologias de informação e comunicação nas atividades profissionais dos Secretários Executivos.

## REFERÊNCIAS

- ABOLFAZLI, Saeid; SANAEI, Zohreh; GANI, Abdullah; XIA, Feng; YANG, Laurence. Rich mobile applications: genesis, taxonomy, and open issues. **Journal of Network and Computer Applications**, v. 40, p. 345-362, 2014.
- ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos**. 3º ed. Ampl. Caxias do Sul, RS: Educus 2007.
- BAUMGARTEM, Maíra; TEXEIRA, Alex Niche; LIMA, Gilson. Sociedade e conhecimento: novas tecnologias e desafios para a produção de conhecimento nas ciências sociais. *Sociedade e Estado*, Brasília, v. 22, n. 2, p.401-433, maio 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/se/v22n2/06.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- BERALDI, Lairce Castanheira; FILHO, Edmundo Escrivão. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 29, n.1, p. 46-50, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000000955/9e9efe2c6a75acbeb12eda9fdd799962>>. Acesso em: 25 de nov. 2017.
- BIZARRO, Vera Lúcia Tomás. **Gestão de eventos - ferramenta de comunicação para as marcas**: um estudo de caso de fatores de dificuldade e sucesso. 2015. 83 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Empreendedorismo, Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, 2015. Disponível em: <[https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/6567/1/Dissertação\\_Vera Bizarro\\_Gestão de Eventos\\_28.12.2015\\_Versão Definitiva.pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/6567/1/Dissertação_Vera_Bizarro_Gestão%20de%20Eventos_28.12.2015_Vers%C3%A3o%20Definitiva.pdf)>. Acesso em: 15 jul. 2017.
- BRITTO, Janaina; FONTES, Nenas. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.
- CESCA, Cleuza. **Organização de eventos**. São Paulo: Summus, 1997.
- COMSCORE (Estados Unidos). **The 2017 U.S. Mobile App Report**. Virgínia, 2017. Color. Disponível em: <<https://www.comscore.com/por/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2017/The-2017-US-Mobile-App-Report>>. Acesso em: 02 maio 2018.
- CTIA. **Survey Commissioned by CTIA-The Wireless Association Shows Moms and Women Increasingly Favoring Wireless Technology for Daily Life Activities, Including Keeping Connected with Families**, 2012. Disponível em: <<https://www.prnewswire.com/news-releases/survey-commissioned-by-ctia-the-wireless-association-shows-moms-and-women-increasingly-favoring-wireless-technology-for-daily-life-activities-including-keeping-connected-with-families-136818108.html>>. Acesso em: 18 de outubro de 2017.
- CVENT. **Leveraging Surveys For a Successful Event**. 2017. Disponível em: <<https://www.cvent.com/en/resource/leveraging-surveys-successful-event>>. Acesso em: 20 de maio de 2018.
- DUARTE, João David Oliveira. **Organização e Gestão de Eventos**: Métodos e técnicas e a sua aplicação na atividade das empresas de eventos. 2009. 125 f. TCC (Graduação) - Curso de

Ciências da Comunicação, Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2009. Disponível em: <[https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1198/1/Monografia\\_João\\_Duartex.pdf](https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1198/1/Monografia_João_Duartex.pdf)>. Acesso em: 23 mar. 2018.

FERNANDES, Flávia Gonçalves et al. Sistema de automação residencial controlado por dispositivos móveis e vestíveis. **FTT Journal of Engineering and Business**, v. 1, n. 1, 2016.

FERREIRA, Luciene Braz; RAMOS, Anatólia Silva Martins. Tecnologia da Informação: Commodity ou Ferramenta Estratégica? **Journal of Information Systems and Technology Management**, Belo Horizonte, vol. 2, No. 1, p. 69-79, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-17752005000100006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752005000100006)>. Acesso em: 25 de nov. 2017.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos: teoria e prática**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

\_\_\_\_\_. **Organização de eventos: teoria e prática**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. – 4. Ed - São Paulo: Atlas, 2002.

GLOBAL BUSINESS TRAVEL ASSOCIATION. **Technology's Role in Event Planning**. 2016. Disponível em: <<http://blog.gbta.org/2016/10/27/technologys-role-in-event-planning/>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

GODOI, Christiane Kleinubing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da. Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GOIN, Amanda; LOVIZON, Alaídes. Organização de eventos: diferencial do secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo - RS, v.6, 2010. Disponível em: <[seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1792](http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1792)>. Acesso em: 23 de agosto de 2017.

HOSTELLEY, Carter. **Marketing Your Events with Social Media**. 2011. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/Leadtail/marketing-your-events-with-social-media-leadtail>>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

JUCÁ JUNIOR, Antônio da Silva; CONFORTO, Edivandro Carlos; AMARAL, Daniel Capaldo. Maturidade em gestão de projetos em pequenas empresas desenvolvedoras de software do Polo de Alta Tecnologia de São Carlos. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 17, n. 1, p.181-194, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n1/v17n1a14.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2017.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. **In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**, 30, 2007, Santos. Disponível em: <<https://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

LEMOS, André. Cultura da mobilidade. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, n. 40, p. 28-35, 2009. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/6314/4589>>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2018.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010. 258 p.

LOPES, Monica et al. Benefícios e Inconvenientes do uso da Internet Móvel para o Trabalho. 2015. In: **XVIII SEMEAD Seminários em Administração**, 2015, São Paulo. p. 1 - 17. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/437.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2017

MALTA, Lelia Eleonora de Abreu. **Anteprojeto para planejamento e organização de eventos**. 2008. 126 f. Monografia (Especialização) - Curso de Consultoria em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/424/1/2008\\_LeliaEleonoraAbreuMalta.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/424/1/2008_LeliaEleonoraAbreuMalta.pdf)>. Acesso em: 26 jan. 2018.

MARÇAL, Edgar; FURTADO, Ismael. **Educação e Conhecimento na Sociedade Imagética**. In: Edgar Marçal; Francisco Ari de Andrade. (Org.). **GESTÃO, ENSINO E TECNOLOGIAS: PRÁTICAS DOCENTES E EXPERIÊNCIAS E TECNOLOGIAS DIGITAIS**. 1ed.Campinas - SP: Pontes Editores, 2016, v. 1, p. 243-256.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 5. Ed. – São Paulo: Manole, 2010.

MATTOS, Fernando Linconl; JUNQUEIRA, Eduardo Santos. **Cibercultura: Aspectos Teóricos e Práticos**. In: Edgar Marçal. (Org.). **Sistemas e Mídias Digitais: Uma introdução**. 1ed.Campinas: Campus, 2017, v. 1, p. 193-216.

MELO NETO, Francisco Paulo de. **Marketing de eventos**. 5º ed. - Rio de Janeiro, 2007.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Tudo sobre eventos**. São Paulo: Editora STS, 1999.

MENDES, Glauco Henrique de Sousa. **O processo de desenvolvimento de produto em empresas de base tecnológica: caracterização da gestão e proposta de modelo de referência**. 2008. 294 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3322/1885.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 03 fev. 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criativa**. – 22. Ed - Petrópolis: Vozes, 2002.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo de eventos lucra com feiras em 2017**. Brasília, DF, 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7470-turismo-de-eventos-lucra-com-feiras-de-neg%C3%B3cios-em-2017.html>. Acesso em: 16 de ago. 2017.

MISHRA, Abhay Jeet. **7 Event Management Tools Essential to Organizing Any Event**. 2017. Disponível em: <<https://www.lifehack.org/422370/7-event-management-tools-essential-to-organizing-any-event>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PADILHA, Thais Cássia Cabral; MARINS, Fernando Augusto Silva. Sistemas ERP: características, custos e tendências. **Revista Produção**. v. 15, n. 1, p. 102-113, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v15n1/n1a08.pdf>>. Acesso em: 26 de jan. 2018.

PAGE, Tom. Skeuomorphism or flat design: future directions in mobile device User Interface (UI) design education. **International Journal of Mobile Learning and Organisation**, v. 8, n. 2, p. 130-142, 2014.

SONBURST (Estados Unidos). **Harsh Truths About Being an Event Planner**. 2017. Disponível em: <<https://sonburst.com/10-harsh-truths-event-planner/>>. Acesso em: 09 out. 2017.

SENAC, DN. **Eventos: Oportunidades de novos negócios**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2000.

SILVA, Adriana; MARTINS, Cibele; MOREIRA, Katia. A atuação do profissional de secretariado frente à organização de eventos científicos e os impactos dos recursos tecnológicos em meio a esse processo. **Convibra**. Disponível em: <[http://www.convibra.com.br/upload/paper/2016/29/2016\\_29\\_12660.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2016/29/2016_29_12660.pdf)> Acesso em: 23 de agosto de 2017.

SILVA, Dora Santos. Aproveitamento das potencialidades dos dispositivos móveis pelas revistas impressas: um estudo de caso da aplicação da revista Visão para iPad. **PRISMA. COM**, n. 24, p. 109-138, 2014.

SILVA, Sandra Rúbia da. “Eu não vivo sem celular”: sociabilidade, consumo, corporalidade e novas práticas nas culturas urbanas. **Intexto**, n. 17, 2007.

TEÓFILO, Romero Batista; FREITAS, Lucia Santana de. O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão. In: **SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA**, 4, 2007, Resende. Rio de Janeiro: Seget, 2007. p. 1 - 12. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652\\_SEGET\\_roro.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652_SEGET_roro.pdf)>. Acesso em: 16 out. 2017

TURBAN, Efraim; MCLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. **Tecnologia da informação para gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

RASQUILHA, Luis. **Eventos: importância crescente.** 2006. Disponível em: <<http://comunicacaomarketing.blogspot.com/2006/10/eventos-importncia-crescente.html>>. Acesso em: 06 mar. 2018.

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

\_\_\_\_\_. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização.** 5º ed. São Paulo: Atlas, 2012.