



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

VANESKA CORDEIRO DA SILVA

**ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO DE EVENTOS: ESTUDO COM
EGRESSOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

FORTALEZA

2019

VANESKA CORDEIRO DA SILVA

ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO DE EVENTOS: ESTUDO COM
EGRESSOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Trabalho apresentado ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Secretária Executiva.

Orientadora: Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- C821 Cordeiro da Silva, Vaneska.
Atuação do Secretário Executivo na gestão de eventos: estudo com egressos da Universidade Federal do Ceará / Vaneska Cordeiro da Silva. – 2019.
58 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Ciências Atuariais, Fortaleza, 2019.
Orientação: Prof. Dr. Elaine Freitas de Sousa.

1. Secretariado Executivo. 2. Atuação. 3. Gestão de Eventos. I. Título.

CDD 368.01

VANESKA CORDEIRO DA SILVA

ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO DE EVENTOS: ESTUDO COM
EGRESSOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Trabalho apresentado ao Curso de Secretariado
Executivo do Departamento de Administração da
Universidade Federal do Ceará como requisito
parcial para obtenção do título de Secretária
Executiva.

Orientador: Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo seu infinito amor, por me guiar e me dar forças em todas as situações da minha vida.

A mim mesma, por ter enfrentado meus medos e todos os obstáculos para concluir esta graduação.

Aos meus pais, exemplos de determinação e força, agradeço por todo amor, carinho e apoio.

Ao meu esposo Ednardo, exemplo de dedicação e minha inspiração nos estudos, agradeço por todo incentivo, companheirismo, por caminhar comigo na busca pelos nossos sonhos.

Aos meus melhores amigos Alan Senna e Edson, que compartilharam comigo os melhores e piores momentos nesta caminhada.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo por todos os ensinamentos. Em especial, à minha orientadora Prof. Dra. Elaine, por todo apoio não só na elaboração deste trabalho como também em vários momentos que precisei de conselhos e conforto.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que colaboraram direta ou indiretamente para a conclusão deste trabalho.

“Saia da sua zona de conforto e comece a fazer muito mais do que é realmente necessário para levá-lo aonde você quer chegar”. Caio Carneiro.

RESUMO

Atualmente há vários tipos de eventos e com distintas finalidades, é uma área que tem se desenvolvido e demanda o gerenciamento por profissionais aptos a lidarem com todas as etapas que envolvem a produção de um evento. Em vista disso, surgiram muitos cursos que se dizem direcionados a capacitar profissionais que desejam atuar em eventos, tanto como gestor ou como assessor. Contudo, nem sempre esse tipo de formação garante ao indivíduo a devida preparação para atuar nesse ramo. Nesse contexto, o secretário executivo, que vem ganhando cada vez mais reconhecimento no mercado, sobretudo, por possuir múltiplos conhecimentos e capacidades de atuação em diferentes áreas, aparenta-se ser o profissional adequado para atuar em uma gestão de eventos. Essa problemática gerou a investigação que tem como questão de pesquisa: a formação em secretariado executivo contribui para a atuação em gestão de eventos? O objetivo geral deste trabalho é investigar como a formação em Secretariado Executivo contribui na atuação de egressos do curso de secretariado executivo na gestão de eventos. Para isso foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, onde a coleta de dados se deu a partir inicialmente com uma pesquisa para compor o referencial teórico deste trabalho e para aprofundamento, foi aplicado um questionário aos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará que estão atuando atualmente na gestão de eventos. Concluiu-se que de fato a formação em secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará contribui para desenvolver um profissional capacitado a atuar na gestão de eventos, pois as disciplinas ministradas no curso colaboram para construção de uma base teórica que na prática podem ser desenvolvidas e massificadas com a experiência. Ainda, foi possível levantar nas respostas dadas pelas participantes, que o trabalho de assessoria também está muito presente nesta área de atuação, sendo interessante dar continuidade desta temática para seu maior aprofundamento em futuras pesquisas.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Formação profissional, Gestão de Eventos.

ABSTRACT

Currently there are various types of events and with different purposes, is an area that has developed and requires management by professionals able to handle all the stages that involve the production of an event. As a result, many courses have emerged that are said to be aimed at training professionals who wish to work at events, either as a manager or as an advisor. However, this type of training does not always guarantee the individual the proper preparation to work in this field. In this context, the executive secretary, who has been gaining more and more recognition in the market, especially because he has multiple knowledge and expertise in different areas, seems to be the appropriate professional to act in event management. This problem has generated the research that has as its research question: Does training in executive secretariat contribute to acting in event management? The general objective of this paper is to investigate how Executive Secretariat training contributes to the performance of graduates of the Executive Secretariat course in event management. For this, a descriptive research with a qualitative approach was carried out, where the data collection started initially with a research to compose the theoretical framework of this work and for further study, a questionnaire was applied to the graduates of the Executive Secretariat of Federal University of Ceará who are currently acting in event management. It was concluded that the training in executive secretariat of the Federal University of Ceará contributes to develop a professional capable of acting in the management of events, because the subjects taught in the course collaborate to build a theoretical base that in practice can be developed and massified. with the experience. Still, it was possible to raise in the answers given by the participants, that the advisory work is also very present in this area of activity, and it is interesting to continue this theme for further study.

Keywords: Executive Secretariat, Professional qualification, Event Management.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Unidades curriculares	19
Quadro 02 – Progresso das atribuições secretariais.....	24
Quadro 03 – Dimensões da Competência	26
Quadro 04 – Atividades desempenhadas pelos profissionais de Secretariado Executivo	39
Quadro 05 – Competências secretariais conforme novo perfil profissional	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CHA	Conhecimentos, Habilidades e Atitudes
DCNs	Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino de Secretariado Executivo
FENASSEC	Federação Nacional dos Secretários
GESEC	Revista Gestão e Secretariado
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. A FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO	16
2.1 Breve história do Secretariado no Brasil	16
2.2 Formação Acadêmica	17
2.2.1 Lei nº 7.377/1985 e Lei nº 9.261/1996	17
2.2.2 Diretrizes Curriculares Nacionais - Curso de Secretariado Executivo	18
2.3 Mercado de Trabalho	20
3. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	22
3.1 Perfil Profissional	22
3.2 Competências e habilidades	25
3.2.1 Competências técnicas	27
3.2.2 Competências humanas	28
4. GESTÃO DE EVENTOS	30
4.1 Definição e tipologia	30
4.2 O papel de um gestor de eventos	32
4.3 Pilares da gestão de eventos	33
5. METODOLOGIA	34
5.1 Classificações da pesquisa	34
5.2 Métodos e técnicas de pesquisa	34
5.3 Instrumento de coleta de dados	35
5.4 Universo e seleção dos participantes	36
5.5 Análise dos dados	36
6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
6.1 Perfil dos participantes	38
6.2 Conhecendo as atividades e competências desempenhadas pelos secretários executivos	39
6.3 Investigação de como a formação acadêmica em secretariado executivo pode ser um diferencial no trabalho em gestão de eventos	43
6.4 Análises dos principais desafios encontrados pelos secretários executivos na atuação em eventos	45

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PARTICIPANTES	53
ANEXO1– MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ CRIADO EM 1995	57

1 INTRODUÇÃO

A área de eventos vem se desenvolvendo e ganhando mais importância em diversos segmentos, pois representam muitas vezes oportunidades empresariais como estratégias econômicas, entre outras finalidades. E tendo em vista as várias etapas que envolvem a construção de um evento, mostra-se necessário uma equipe de profissionais aptos para gerenciar todo o processo para sua construção.

Em uma pesquisa rápida na internet pode-se observar que há muitos cursos direcionados para capacitar profissionais que desejam atuar em eventos, tanto como gestor ou como assessor. Contudo, nem sempre esse tipo de formação garante ao indivíduo o devido preparo técnico e/ ou acadêmico para atuar nesse ramo.

Nesse ínterim, o secretário executivo, que vem ganhando cada vez mais reconhecimento no mercado, sobretudo por possuir múltiplos conhecimentos e capacidades de atuação em diferentes áreas, aparenta-se ser o profissional adequado para atuar em uma gestão de eventos. Devido a essa pluralidade da formação em Secretariado Executivo e interesse da pesquisadora acerca deste assunto, buscou investigar: a formação em secretariado executivo contribui para a atuação em gestão de eventos?

De forma a responder à questão norteadora proposta, o objetivo geral desta pesquisa é investigar como a formação em Secretariado Executivo contribui na atuação de egressos do curso de secretariado executivo na gestão de eventos. Para o alcance desse desígnio foram instituídos os seguintes objetivos específicos:

- 1) Conhecer as atividades e competências desempenhadas por secretários executivos que atuam na gestão de eventos;
- 2) Investigar como a formação acadêmica em secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará pode ser um diferencial no trabalho de egressos na gestão de eventos;
- 3) Analisar os principais desafios encontrados pelos secretários executivos na atuação em eventos;

Através da busca por trabalhos acadêmicos similares de investigação da atuação do secretário executivo na gestão de eventos na intranet e em repositórios institucionais, foi possível constatar que se trata de um assunto bem explorado em pesquisas científicas de secretariado em artigos e monografias, más ainda assim, é um assunto que merece mais atenção, pois o mercado tem se atualizado e os aspectos como os propostos nos objetivos

deste trabalho se bem esmiuçados colaboram para compreender como de fato é na prática o trabalho do secretário executivo nesta área.

Logo, esse trabalho justifica-se por permitir conhecer como é de fato a atuação do profissional de secretariado executivo em ramos de atuação diferentes do comum como é o de eventos, bem como saber se a formação de Secretariado executivo é um bom investimento para quem deseja ingressar nessa área. Para que assim, pesquisadores, estudiosos da área, bem como pessoas interessadas nesta profissão possam tomar conhecimento do que se é esperado nessas organizações.

Para alcançar os objetivos propostos inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental para compor o referencial teórico deste trabalho, onde autores como Nonato Junior (2009), Sabino e Rocha (2004), Neiva e Neiva e D'Elia (2009), entre outros, foram citados pela colaboração no meio científico na compreensão da evolução da profissão e formação de secretariado executivo e acerca da área de eventos e sua gestão, foram utilizados os estudos dos autores Giacaglia (2006); Matias (2004), Nakane (2000), dentre outros.

Documentos importantes também foram consultados para a composição teórica, tais como a Lei de Regulamentação Nº 7.377/85 complementada pela Lei Nº. 9.261/96 e as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (DCN's). E para o aprofundamento da pesquisa, foi aplicado um questionário com egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará que estão atuando na área de eventos.

Este trabalho encontra-se estruturado em seis seções, a primeira diz respeito à introdução, composta pela contextualização do tema, os objetivos geral e específicos, justificativa, metodologia, aspectos do referencial teórico da pesquisa e o arranjo do trabalho. A segunda seção apresenta os aspectos referentes à formação em secretariado executivo, inicialmente abordando a história do secretariado no Brasil, a legislação que regulamenta a profissão e em seguida os conteúdos enquadrados no cronograma curricular da Universidade Federal do Ceará, e ainda o atual mercado da profissão.

A terceira sessão da pesquisa trata sobre as competências e habilidades do profissional de secretariado executivo; o perfil profissional; bem como o Progresso das atribuições secretariais. Posteriormente, a quarta seção aborda sobre os eventos e a importância da área; os diferentes tipos de eventos; o papel do gestor e os pilares que compõe o processo da realização de um evento.

Na quinta seção são apresentados detalhadamente todos os procedimentos metodológicos empregados na execução da pesquisa. A análise e os resultados obtidos com a pesquisa são descritas na sexta seção. E por fim, na sétima seção são elencadas as considerações finais, compondo as respostas aos objetivos desta pesquisa acompanhados posteriormente as referências bibliográficas, apêndice e anexos.

2 A FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Neste capítulo serão abordados os aspectos gerais acerca da história e formação acadêmica do secretário executivo, de modo que seja possível compreender a trajetória e formação desse profissional dentro do cenário nacional que o possibilita está inserido em diferentes áreas de atuação.

2.1 Breve história do Secretariado no Brasil

A profissão de secretariado passou e ainda passa por muitas transformações no Brasil e no mundo, onde a evolução gradativa da profissão conforme afirma Nonato Junior (2009) perpassou desde os povos escribas – que para muitos historiadores foram os primeiros secretários da humanidade – até os secretários executivos de hoje, que passaram a assumir novas competências e responsabilidades em diferentes contextos.

Segundo Natalense (1998, p. 4) “o antepassado do profissional secretário foi o escriba, profissional de atuação destacada em toda Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio”. Mediante a necessidade de registrar os fatos históricos que ocorriam, havia uma forte relação de confiança entre os escribas e os grandes líderes, que segundo Sabino e Rocha (2004) eram-lhes conferido responsabilidades muitas vezes confidenciais como o acesso a documentos e informações importantes, característica de um cargo de confiança que é bastante enraizada e marcante ainda no secretário atual.

A chegada da profissão de secretariado no Brasil se deu juntamente a vinda de empresas multinacionais no país por volta de 1950, nesta época eram exigidas das secretárias apenas atividades técnicas básicas tais como: a estenografia, datilografia, arquivamento, atendimento telefônico, dentre outras (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Já na década de 1960, a indústria automobilística iniciou sua instalação no Brasil e a partir daí a profissão foi sendo mais explorada, pois era muitas vezes vista como sinônimo de status para a chefia. Logo, diante das exigências do mercado, esses profissionais buscaram maior qualificação (NEIVA E D'ELIA, 2009). Embora já houvesse neste período cursos tecnológicos de secretariado, percebeu-se que era necessário um profissional que possuísse conhecimentos gerais de contabilidade, de idiomas, noções organizacionais da empresa dentre outras ciências.

Foi na segunda metade do século XX que a profissão de secretariado executivo se expandiu em todo o mundo acompanhando os avanços tecnológicos e da ciência que ocorriam nesse período. Assim sendo, os avanços da tecnologia impactaram todas as áreas, inclusive

a formação acadêmica. Os anos de 1990 foram marcantes para a profissão no Brasil, pois foi quando obteve maior destaque nacional (NONATO JR, 2009).

E conforme Portela e Schumacher (2006) nas décadas seguintes se deram os acontecimentos mais importantes da profissão de Secretariado Executivo, que foram:

- 1) Código de Ética da Secretária Brasileira aprovado em 30 de setembro de 1983;
- 2) Lei 7.377/85 que regulamenta a profissão de secretariado, sancionada em 1985;
- 3) Criação da Federação Nacional dos Secretários – FENASSESEC em 1988;
- 4) Publicação do Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos em 1989.

Pode-se afirmar seguramente que a história do secretariado no Brasil passou por muitas conquistas ao longo das últimas décadas, e nestes mais de 30 anos da profissão percebe-se a preocupação e o comprometimento em desenvolver profissionais conscientes e qualificados, que busquem a valorização da profissão.

2.2 Formação Acadêmica

Para compreender os aspectos pertinentes a formação profissional de Secretariado Executivo, é importante conhecer essencialmente a legislação que o compete e suas Diretrizes Curriculares, que é um importante documento responsável por versar a estrutura mínima necessária que o curso deve possuir e sua estruturação curricular.

2.2.1 Lei nº 7.377/1985 e Lei nº 9.261/1996

De acordo com a Lei de Regulamentação Nº 7.377/85 que trata sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências, complementada pela Lei Nº. 9.261/96, para adquirir o diploma de Bacharel em Secretariado Executivo é preciso possuir uma formação acadêmica, sendo esse um requisito legal que garante o pleno exercício da profissão.

No dia 10 de janeiro de 1996, foi promulgada a Lei Nº 9.261, pelo então presidente da República vigente neste período Fernando Henrique Cardoso, onde foi realizada a alteração da redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei Nº 7.377/85, que trata da regulamentação para o exercício da profissão de secretário, onde estabeleceu para o enquadramento profissional:

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, é considerado:

I - Secretário-Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior

de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;

b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei.

No artigo art. 3º desta Lei foi assegurado o direito a exercer a profissão aos indivíduos que mesmo não se enquadrando aos termos do artigo anterior, computem cinco anos ininterruptos ou dez anos intervalares de ocupação conveniente de secretaria, na data de vigor desta ordem.

2.2.2 Diretrizes Curriculares Nacionais - Curso de Secretariado Executivo

Diante do crescimento de cursos superiores, foi criada a Resolução de Nº 03/2005 que são as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Nas DCN's são estabelecidos os componentes curriculares que englobam a grade curricular do curso, e as competências e aptidões que se espera que sejam desenvolvidas pelo formando (BRASIL, 2005).

Castelo (2007, p. 43) afirma que estas “foram responsáveis por preencher a distância entre a formação acadêmica e as exigências do mercado de trabalho, uma vez que determinaram e estruturaram a adequada formação profissional que atendesse e representasse cada área de atuação de forma efetiva”.

Acerca dos conteúdos a serem enquadrados no cronograma curricular, conforme disposto no art. 5º da referida Resolução:

Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I – Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II – Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas,

De organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III – Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

Atualmente a grade curricular do curso de Secretariado Executivo é composta por

disciplinas capazes de atender aos objetivos da graduação, conforme está disposto no quadro a seguir:

Quadro 01 – Unidades Curriculares

Unidade Curricular	Componentes Curriculares
Formação Técnica	Princípios de Secretariado; Técnicas de Secretariado; Gestão Secretarial; Gestão de eventos; Língua Portuguesa I; Língua Portuguesa II; Didática em Secretariado; Tópicos especiais em Secretariado Executivo; Inglês para negócios I; Inglês para negócios II; Espanhol para fins específicos I; Espanhol Para fins específicos II; Consultoria em Secretariado Executivo; Cerimonial, Protocolo e Etiqueta; História dos Registros do Conhecimento; Teoria e Prática da Leitura.
Formação Administrativa	Fundamentos da administração; Desenvolvimento gerencial; Comércio Exterior; Administração Mercadológica I; Administração estratégica; Administração e Análise Financeira e Orçamentária; Modelos de Gestão; Empreendedorismo; Avaliação de desempenho organizacional; Gestão da Qualidade; Administração de serviços.
Formação Gestão Tecnológica	Gestão de sistemas de informação; Gestão de cadeia de suprimentos; Organizações: sistemas, estruturas e gestão; Fontes gerais de informação; Tecnologias da informação I; Recuperação da informação; Gestão do Conhecimento.
Formação Humanística	Gestão de pessoas; Psicologia aplicada ao trabalho; Comportamento Organizacional; Sociologia; Cultura e Mudança Organizacional; Introdução à Filosofia; Ética empresarial e profissional; Diversidade nas organizações; Responsabilidade Social e Sustentabilidade Ambiental; Língua Brasileira de Sinais I, História dos Afrodescendentes no Brasil, Cosmovisão Africana e Cultura dos Afrodescendentes no Brasil, Educação ambiental, Educação em direitos humanos, Diferença e enfrentamento profissional nas desigualdades sociais.
Formação Básica	Introdução à Economia; Fundamentos de Estatística; Contabilidade Geral; Matemática Financeira; Direito Administrativo; Tópicos Especiais do Direito Privado; Legislação social e Trabalhista.
Formação Científica	Metodologia do Trabalho Científico I; Metodologia do trabalho científico II.

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (2017)

Diante do exposto, percebe-se que a formação é uma importante capacitação para o direcionamento do secretário, pois os conhecimentos adquiridos com o curso, o possibilita atuar em ambientes corporativos que estimulam o profissional a novos desafios com atividades mais participativas e distanciando-se da tradicional atuação em escritórios (PINHEIRO, 2012).

Logo, percebe-se que a formação de um secretário executivo é composta por uma pluralidade de disciplinas que envolvem o aluno a analisar, interpretar e articular conceitos pertinentes à administração de empresas, disciplinas específicas da prática profissional,

conteúdos humanísticos, bem como outras áreas do conhecimento, de modo que o formando possa atuar gerindo e administrando processos e pessoas. Assim sendo, infere-se que a formação desse profissional é constituída de forma sólida, desenvolvendo profissionais com amplos conhecimentos e com capacidade para exercer múltiplas competências.

2.3 Mercado de Trabalho

Como já mencionado anteriormente, o profissional de secretariado executivo passou por muitas transformações ao longo das últimas décadas e o crescimento da profissão se deu juntamente a expansão tecnológica e conseqüentemente a do mercado, sobretudo, pelo reconhecimento de que as atividades desempenhadas por esses profissionais se fazem necessária em qualquer organização.

Acerca da empregabilidade no mercado globalizado, Pochmann (2001, p.51) faz as seguintes considerações:

[...] os estudos realizados sobre as novas tendências das ocupações têm procurado destacar a necessidade da formação de um novo trabalhador, mais condizente com as alterações no conteúdo e nas condições de produção, bem como com a reprodução do trabalho pelo capitalismo de fim de século. Para evitar a inadequação entre a demanda de trabalho mais exigente e a oferta de trabalho com pouca preparação, tornam-se crescentes os requisitos de maior qualificação profissional e a elevação das habilidades para o exercício laboral.

Em meio a essa nova realidade, a profissão de secretario iniciou o século XXI possuindo a percepção global do mundo dos negócios de que suas competências e habilidades os capacitam para atuar na liderança de processos nas organizações evidenciando domínio sobre as técnicas tradicionais e modernas e sobre as inovações tecnológicas e mercadológicas.

Os conhecimentos e aptidões adquiridas pelo profissional de secretariado da atualidade os inseriram em diferentes contextos, como na gestão de eventos, coordenação de projetos, no âmbito jurídico, entre outros tipos de corporações. Nesse contexto, Nonato Júnior (2009, p. 92) afirma que os conhecimentos secretariais se expandiram em todo o mundo e se tornaram mais complexos, confirmando que a área secretarial tem conquistado seu espaço no mercado de trabalho.

Na percepção de Guimarães (2006, p.37) “[...] é necessário entender que secretariar é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível à secretária estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas.” Portanto, em meio a tantas mudanças, o profissional de secretariado executivo deve buscar uma postura mais influente, sem se limitar a competências circunscritas.

De acordo com Durante e Fávero (2009) e Lieuthier (2009), o secretário executivo

pode atuar em funções como: assessoria, no suporte aos gestores; consultoria, prestando orientações, atividades técnicas; empreendedorismo, desenvolvendo projetos inovadores na empresa ou ainda administrar um negócio autônomo; gestor, desempenhando funções gerenciais e intermediando os processos administrativos.

3 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Com o intuito de compreender as competências e habilidades esperadas em um profissional de secretariado executivo atualmente, serão abordados neste capítulo além destes aspectos também as mudanças ocorridas no perfil proveniente da evolução da profissão.

3.1 Perfil profissional

Em meio a intensas mudanças ocorridas no mercado nos últimos tempos com a alta competitividade, fez como que a profissão de secretariado executivo passasse a ser ainda mais requisitada e valorizada, sobretudo, pela demanda de profissionais competentes e hábeis para realizarem múltiplas tarefas que são aspectos pertinentes a essa profissão. Diferentes empresas reconhecem a profissão e buscam nesses profissionais suas competências e habilidades para aturem de forma eficiente na organização.

Há não muito tempo os secretários exerciam apenas atividades de recepção, atendimento ao cliente, transmissão de recados, ou seja, a profissão ainda não era reconhecida na sua totalidade. Já na atualidade, com a ampliação dos conhecimentos e tecnologias esta percepção mudou completamente, pois além do profissional de secretariado executivo realizar atividades cotidianas, também desempenha atividades que dependem da alta confiabilidade e responsabilidade.

O secretário executivo passou a dar suporte a gestão em processos de negociações e até mesmo tomada de decisões. Tal afirmativa é confirmada por Santos e Moretto (2011, p.27) ao apontarem que “as empresas passaram a requisitar esse profissional para atuar dentro das organizações como um agente facilitador de processos, atuando junto ao executivo”. E também a respeito dessa evolução, Werner e Oliveira (2014, p. 17) afirma que os secretários “que até então eram reconhecidos por servirem café, atender ao telefone, anotar recados e serem o cartão de visitas da empresa passaram a atuar em parceria com seus executivos, ocupando cada vez mais os cargos com funções gerenciais”.

A evolução profissional do secretário executivo incorreu sobre suas responsabilidades e autonomia em diferentes áreas dentro da organização. Diante disso, “atividades como datilografia, taquigrafia de ditados e registro e distribuição de expediente foram gradativamente substituídas por quatro pilares que atualmente permeiam a profissão: assessoria; consultoria; gestão e empreendedorismo.” (LEAL; DAMAL, 2014, p. 71).

Acerca do exercício profissional de secretariado como assessor, conforme esclarece Nonato Junior (2009) o homem é um ser social, que trabalha e compartilha do seu conhecimento juntamente a terceiros, atuando como um assessor, e em outros momentos, sendo assessorado. E ainda salienta que “[...] as assessorias estão presentes em toda parte, desde a gestão organizacional até as práticas dos trabalhos de campo” (NOTATO JUNIOR, 2009, p. 154).

A assessoria é a ação de auxiliar ou colaborar com uma pessoa ou instituição, em atividades de processamento e na análise de informações que são transformadas em conhecimento (Caldas & Santos, 2012). Está presente nas atividades secretariais, de modo que:

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (Nonato Júnior, 2009, p. 157).

Assim sendo, percebe-se que a assessoria sempre esteve presente nas atividades secretariais, desde os primórdios da profissão. Contudo, com o passar dos anos passou a integrar outras realidades, sendo essa apenas uma de suas atribuições.

No que se refere à consultoria, pode-se afirmar que o consultor “é o profissional capaz de desenvolver comportamentos, atitudes e processos que possibilitem à empresa transacionar proativa e interativamente com os diversos fatores do ambiente empresarial.” (OLIVEIRA, 1999, p. 21).

Logo, o consultor é responsável por nortear a organização que presta a consultoria, corroborando para o alcance de seus objetivos, identificando as ameaças, dificuldades, mas também os pontos fortes da empresa, utilizando de seus amplos conhecimentos, criando estratégias para aumentar a eficácia e qualidade organizacional (KUBOR, 1986).

Conforme as características do novo perfil do secretário executivo já mencionado, percebe-se que é um profissional apto a tomar decisões, dar sugestões de melhorias para a empresa na qual colabora, analisando e antecipando possíveis situações problemáticas, sendo um profissional capaz de exercer consultoria, sugerindo melhorias para uma organização.

De acordo com Santos e Caimi (2009, p. 37) considerando às mudanças nas atividades secretariais, este profissional passa também a atuar na gestão, exercendo funções de natureza gerencial e também empreendedora, criando e inovando.

Um gestor deve conhecer os processos da empresa e objetivos a serem alcançados, de modo que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela

organização” (RODRIGUES; CARVALHO, 2004, p. 183). Logo, o secretário executivo, executando o papel de gestor, precisa saber administrar bem todos os recursos disponibilizados a empresa, e também deve saber lidar com pessoas, pois atuará sempre junto a outras pessoas (equipe, fornecedores, clientes, etc.).

Já o perfil do secretário executivo como empreendedor, de acordo com Neiva e D’Elia (2009, p. 170) a evolução profissional do secretário executivo, o proporcionou características que podem ser associadas ao dos empreendedores, pois no cotidiano desse profissional “a gestão de pessoas e processos, é a ponte de várias redes formadas nos níveis decisórios, coopera com clientes internos e externos, além de ser exigido diariamente a usar coragem e criatividade”.

Percebe-se, portanto, que a o perfil do secretário executivo passou por significativas mudanças, sendo-lhes atribuídas novas responsabilidades. Desta forma, as atribuições desse profissional foi evoluindo ao longo das décadas, e no quadro abaixo, é possível analisar importantes aspectos dessa evolução:

Quadro 02 – Progresso das atribuições secretariais

ONTEM	HOJE	FUTURO
Falta de requisitos definidos para o aprimoramento;	Cursos de reciclagem e conhecimentos peculiares;	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo;
Organizações burocráticas com tarefas isoladas;	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, divisão de responsabilidades;
Tarefas traçadas pela chefia;	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial;	Tarefas globais com autonomia para execução;
Falta de recursos;	Domínio em informática e outros conhecimentos;	Necessidade constante de aprimoramento, de novos conhecimentos e de visão de negócios.

Fonte: Adaptado de Neiva e D’Elia (2005, p. 25).

É possível inferir que nos dias de hoje, as atribuições do secretário executivo se enquadram no período de “Futuro”, pois o período de publicação desse conteúdo foi datado de 2005. Percebe-se que as autoras conseguiram prever o momento que hoje se encontra a realidade do secretariado executivo, pois como já mencionado atualmente existe essa intensa busca por aprimoramento profissional, acompanhando a realidade do mercado, com maior

autonomia na execução das atividades, trabalho em equipe, características empreendedoras, dentre tantas outras atribuições.

Neste sentido, ressalta Guimarães, (2006) “[...] é necessário entender que secretariar é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível à secretária estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas”. Sendo as atividades desempenhadas pelo secretariado executivo de simples a complexas, dependendo do grau de responsabilidade que exercem na empresa, é esperado pela empresa que os secretários executivos possuam iniciativas e soluções para questões pertinentes ao trabalho, e é a partir do conjunto de conhecimento que o profissional possui e as suas competências que trazem os resultados esperados.

3.2 Competências e Habilidades

No cenário mercadológico atual “[...] houve a exigência de uma nova concepção de profissionais capazes de lidar com as incertezas presentes nas organizações, o que direciona o enfoque para as competências gerenciais como alternativa promissora às constantes transições presentes nesse contexto”. (MOREIRA, 2016, p. 49). Logo, percebe-se que as exigências organizacionais passaram a envolver o profissional de secretariado a novos papéis.

A competência pode ser definida como uma “qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente conhecimento, julgamento, habilidades ou força para uma determinada tarefa” (WEBSTER, 1981, p. 63).

Em meio a esse contexto de mudança, Neiva e D’Elia (2009) aponta quatro novas competências atribuídas ao profissional de secretariado executivo, que são: agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças. Sendo essas competências de grande importância para o sucesso profissional.

Essas novas competências estão presentes no profissional de secretariado executivo de hoje, atuando como suporte para as organizações atingirem seus objetivos, facilitando os processos laborais, pelo fato de estarem conectados entre a parte estratégica e tática da empresa, bem como atuando com excelência em suas atividades, sempre na busca por melhorias para a organização que presta seus serviços.

Na concepção de Rabaglio (2001) a definição de competências diz respeito ao conjunto de três dimensões (conhecimentos, habilidades e atitudes – CHA), sendo essas dimensões independentes, mas envolvidas ao todo. No quadro abaixo é possível analisar as definições dadas a cada uma:

QUADRO 3 – DIMENSÕES DA COMPETÊNCIA

Conhecimentos	Escolaridade, conhecimentos técnicos, cursos gerais e especializações.	SABER
Habilidades	Experiência, domínio dos conhecimentos técnicos e prática do saber.	SABER FAZER
Atitudes	Aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridas e/ou a serem adquiridas.	QUERER FAZER

Fonte: Rabaglio (2001, p. 6).

Cada dimensão possui sua importância, o conhecimento é a primeira delas por se tratar da base para compressão sobre a profissão de secretariado, as atividades que são pertinentes à categoria, de que forma podem ser realizadas entre outros conhecimentos fundamentais para ocorrer a devida capacitação. As habilidades ocorrem conforme o profissional vai adquirindo experiências no exercício da profissão, e as atitudes diz respeito a aplicação dos conhecimentos adquiridos.

Diante disso, pode-se inferir que o profissional de Secretariado Executivo adquire em sua formação, conhecimentos específicos e gerais que o permitem atuar com muitas competências, tanto ao nível das pessoas, bem como ao nível das organizações, sendo capaz de exercer múltiplas funções de forma eficiente.

A percepção de Medeiros e Hernandes corrobora para a compreensão de algumas das competências que são buscadas nos profissionais de secretariado (1999, p. 57):

Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

Vale ressaltar a importância de este profissional possuir uma boa relação com as pessoas, pois de acordo com Medeiros e Hernandes (2006, p. 313) além de possuir capacidade em atuar em diferentes contextos, o secretário executivo também deve possuir a habilidade em lidar com pessoas.

Portanto, em qualquer organização haverá sempre pessoas e processos, por isso é grande importância que os profissionais de secretariado executivo possuam tanto competências técnicas como competências sociais.

Sua função exige competências técnicas, tais como: conhecimentos de administração, planejamento, psicologia, comunicação, liderança, marketing, finanças, informática, idiomas; além de competências sociais, como: capacidade de auto motivar-se, de liderar, de relacionar-se, motivar as pessoas, resolver conflitos,

de autoconhecimento, de assumir responsabilidade, de aprender continuamente, de ler os ruídos verbais e não verbais, aptidão para o multiculturalismo, para relacionamentos, empatia, cooperativismo, pontualidade e outros. (CARVALHO E GRISSON, 1998).

Para melhor compreensão, abaixo foi discorrido sobre os aspectos pertinentes a cada uma:

3.2.1 Competências técnicas

Independente do tempo de atuação, ou tipo de empresa que o profissional de secretariado está inserido, sempre haverá a necessidade de aplicar técnicas secretariais, que são conhecimentos e métodos utilizados para exercer as atividades administrativas dentro da organização, de modo que venha garantir a eficácia dos resultados (MAGALHÃES E SOUZA, 2001).

Dentre as competências técnicas comumente empregadas no cenário profissional atual do secretário executivo, possuem destaque: atendimento ao cliente; realização de múltiplas atividades e gerenciamento de documentos e informações.

Uma das principais competências técnicas que o secretário executivo deve possuir, é saber atender o cliente, logo, uma boa comunicação é indispensável. A qualidade do serviço prestado não se limita apenas aos produtos, mas também as relações com os clientes. Pois um bom atendimento faz toda diferença para adquirir a confiabilidade do cliente, e manter a empresa competitiva.

Conforme salienta Las Casas (2009, p. 95) para “satisfazer o cliente é preciso que o serviço ou produto seja de qualidade”. Assim, é imprescindível garantir um atendimento de qualidade aos clientes, pois esse aspecto tornou-se um obrigação de qualquer organização. Cabendo ao profissional de secretariado executivo, saber relaciona-se bem os clientes, estando sempre disposto a compreender suas necessidades, para assim atingir a satisfação dos mesmos.

Os secretários executivos, devem está aptos a exercerem diferentes atividades, pois em cada contexto a qual estarão inseridos, é de grande importância possuírem habilidades para trabalhar com excelência na execução de específicas atividades. Tomando de exemplo o tema central deste trabalho, que é a gestão de eventos, em que na definição de Matias, o evento é a: “[...] ação do profissional mediante pesquisa, planejamento organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados” (2004, p. 75).

Existem vários tipos de eventos, tais como os corporativos, científicos,

institucionais, sociais, culturais, dentre muitos outros. Eles possuem sua relevância, seja por meio da concretização de um negócio, projeto, também para a valorização de uma marca, de imagem, entre outros aspectos. Em meio a esse contexto, o secretário executivo possui capacidades para exercer a gestão dos eventos, pois sua formação o permite adquirir conhecimentos táticos de organização, planejamento e execução de atividades, atingindo assim as expectativas propostas.

Outro exemplo de atividade desempenhada pelo secretário executivo é a organização de reuniões, onde compete a este profissional planejar e elaborar juntamente ao seu executivo, todo o escopo de uma reunião, listando todos os participantes da reunião, realizando a convocação de forma escrita e verbal se necessário, e com a antecedência adequada. Cabe a esse profissional preparar toda a reunião nos mínimos detalhes, para que tudo saia em conformidade. Logo, essa é uma competência de grande responsabilidade e necessária, cabendo ao profissional de secretariado saber sobre todos os parâmetros para a organização de uma reunião.

A gestão documental, faz parte de uma das muitas atribuições do profissional de secretariado, e pode ser definida como o “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (PAES,1997 p.53).

Para a eficácia da realização dessa gestão, o profissional de secretariado executivo deve conhecer todos os aspectos pertinentes a organização em que atua, tais como a missão, objetivos, produto, estrutura organizacional, processos de um modo geral, além da importância de haver a interação com os demais departamentos.

Desta forma, será possível levantar dados e informações para atender as necessidades da empresa, e através do gerenciamento, desenvolver uma sistemática capaz de pressupor o tratamento da informação de forma adequada.

3.2.2 Competências humanas

As competências humanas estão associadas ao comportamento humano, e cabe ao secretário executivo estar ciente de que uma boa relação de trabalho em equipe são aspectos imprescindíveis na execução de seu trabalho. Esse tipo de competência é intimamente ligada a a própria personalidade do profissional.

A ética pode ser entendida como o conjunto de princípios que envolvem a conduta

de membros de uma sociedade (MEDEIROS E HERNANDES, 1999). Tais princípios estão intrínsecamente ligados a disciplina, as leis, as normas, que são impostas para o equilíbrio nas relações sociais.

É importante que cada ser humano, tenham consciência de seus atos em todos os segmentos da vida, inclusive o profissional, pois cabe a cada indivíduo agir dentro dos princípios éticos da sociedade a qual está inserido. Dentro de uma organização, existem normas a serem seguidas, há deveres e regras que conduzem a ética profissional.

O secretário executivo é um profissional que tem acesso a informações sigilosas da empresa que presta serviço, e seu cargo de confiança exige uma postura ética, conduzindo-se sempre pela verdade. O conceito trazido por Whitaker, fala justamente desse aspecto, onde a “Ética é a pessoa que, livremente, com a consciência bem formada e reta intenção, aplica sua inteligência na procura da verdade e sua vontade na busca do bem em todas as circunstâncias.” (WHITAKER, 2007 p. 204).

Conforme a definição dada por Chiavenato, no que se refere a relação interpessoal, “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115), logo, é sabido que se trata da relação entre dois ou mais indivíduos e que “o desenvolvimento de competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilidade de compreensão mútua” (MOSCOVICI, 2011, p. 102).

Já as relações intrapessoais, de acordo com Gardner Howard (2001), trata-se da capacidade do ser humano se auto conhecer. É também o reconhecimento das aptidões, necessidades, anseios e inteligência emocional. Percebe-se que as relações intra e interpessoais são conexas, pois juntas formam uma importante conduta no convívio social.

Tais relações no ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo são percebidas pela necessidade de se conviver harmoniosamente com a equipe de trabalho e os clientes, e nesse relacionamento, é imprescindível haver lealdade, confiabilidade e bom senso. Esses aspectos conduzem para que o exercício de trabalho seja realizado com excelência.

4. GESTÃO DE EVENTOS

Os eventos são acontecimentos que envolvem muitos detalhes para sua realização, sendo necessário o gerenciamento de todo o seu processo desde a preparação até a sua concretização. Para melhor compreender acerca do seu funcionamento, é importante delinear os diferentes tipos de eventos, as etapas, bem como o papel do gestor, aspectos estes abordados neste capítulo.

4.1 Definição e tipologia

O ser humano possui a necessidade intrínseca de se relacionar e interagir socialmente, e neste sentido, destaca Giacaglia, que eventos “[...] são definidos no dicionário Aurélio como “sucesso” – tem como característica principal proporcionar uma ocasião extraordinária ao encontro de pessoas, com a finalidade específica a qual constitui o “tema” principal do evento e justifica sua realização” (2006, p. 3).

Outra definição de Evento dada por Matias é de que se trata da “[...] ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados” (2004, p. 75).

Mesmo com a variabilidade de eventos existentes na contemporaneidade, Watt (2007) afirma que em sua grande maioria são necessárias as mesmas etapas de organização, sendo fundamental que a pessoa responsável pela gestão do evento, seja um profissional capacitado para lidar com imprevistos, pois esse segmento envolve muitas peculiaridades.

Há muitas finalidades para realizar um evento, sendo muitas vezes atrelados a estratégias econômicas, para divulgações de produtos, serviços, marcas. Caracteriza-se por buscar a satisfação dos clientes; gerar expectativas; tornar mais acessível; ganhar valor no mercado; dentre outros aspectos (MELO NETO, 2007).

Cada evento possui suas particularidades, e são planejados e gerenciados considerando o seu tipo, e para se aprofundar sobre a gestão de eventos, é importante conhecê-los. Segundo Vieira e Cândido (2002), podem ser classificados de acordo com o tamanho do seu público, sendo:

- a) Eventos de pequeno porte: público de até 200 participantes;
- b) Eventos de médio porte: público entre 200 e 600 participantes;
- c) Eventos de grande porte: público com mais de 600 participantes.

Todavia, independente da classificação seja de grande ou pequeno porte, de natureza institucional ou promocional, a atenção á todos os detalhes são de grande importância para o sucesso do evento.

Além desta classificação de acordo com o porte do evento, também há outras especificações. Algumas destas foi proposta por Nakane (2000), que assim as distinguiu por:

a) Categoria

Eventos institucionais: este tipo possui a finalidade de gerar valor para a organização, instituição ou mesmo o governo, com foco na sua imagem; Eventos Promocionais: são os eventos que divulgam determinado produto ou serviço, com o objetivo de lançar promoções visando captar clientes, ou outros interesses mercadológicos.

b) Área de interesse

Artístico: são os eventos que possuem foco na disseminação da arte, tanto através da pintura, escultura, musica, dança, dentre outras; Científico: envolvem temas relacionados ás diferentes áreas da ciência, como a medicina, física, química, biologia, etc.; Cultural: eventos voltados aos aspectos culturais, que também podem ser de interesse social ou até mesmo promocional; Educativo: possui foco na educação, visando, sobretudo instigá-la, más também para fazer críticas sociais; Cívico: são eventos de ordem governamental, ou ainda que possuam foca na pátria; Empresarial: podem ter diferentes finalidades, más todas voltadas de interesse da/s empresa/as; Turística: possuem a finalidade de atrair visitantes para cidades turísticas, ou ainda, explorar recursos no destino ou viagem.

c) Tipo

Congresso: são eventos destinados a um público específico, onde são coordenados a maioria das vezes por entidades para o debate de temáticas de interesse a um ramo profissional. Nesse tipo de também podem ocorrer outros subeventos, tais como: feiras, amostras culturais, etc.

Fórum: são reuniões de caráter mais técnico, que tem por finalidade instigar a participação de um público específico, propondo debater sobre diferentes temáticas; Feira: é um tipo de evento livre, onde qualquer pessoa pode participar, pode ter fins comerciais, como também sociais.

Show: este é um tipo de evento que é composto por apresentações artísticas, e de diferentes temáticas, sendo mais voltado à apresentação musical; Festival: se caracteriza como eventos festivos, onde os participantes envolvidos possuem diferentes estilos e as apresentações são diversas. O tema central do festival é definido conforme os seus participantes de interesse, e sua finalidade (NAKANE, 2000).

4.2 O papel de um gestor de eventos

Tendo em vista a importância que os eventos passaram a exercer em diversos segmentos, percebe-se a necessidade de que as pessoas à frente de sua organização sejam profissionais com preparo técnico e/ou acadêmico para atender a amplitude dessa gestão.

Assim sendo, é importante que sejam capacitados, que conheçam como funcionam todos os processos, que sejam cautelosos, observadores e objetivos, sendo capazes de trabalhar em equipe, além de reconhecer e driblar erros (BARRETTO, 1991).

É sabido, que para a organização de eventos é necessária realizar um trabalho minucioso, o qual requer vários conhecimentos e responsabilidades. Sendo assim, existe a preocupação com o seu sucesso e para o alcance dos objetivos é necessário o trabalho de profissionais capacitados que estejam aptos a gerenciar o evento em todas as suas etapas.

Atuar nesta área não é uma tarefa simples, é importante estar ciente de que imprevistos podem ocorrer e que cabe aos profissionais envolvidos saberem lidar com essas possíveis situações.

A área gerencial envolve muitos processos, sendo fundamental a delimitação dos objetivos almejados nesse contexto, pois a gestão é justamente a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela organização” (RODRIGUES; CARVALHO, 2004, p. 183).

Diante disso, as principais características de um trabalho gerencial, conforme Mintzberg são:

O ritmo implacável da gestão; a brevidade e variedade de suas atividades; a fragmentação e descontinuidade do trabalho; a orientação para a ação; a preferência por modos informais e orais de comunicação; a natureza lateral do trabalho (com colegas e sócios); o controle no trabalho mais implícito do que explícito (MINTZBERG, 2010, p. 32).

Pode-se inferir que a gestão envolve muitas atividades e responsabilidades, sendo o gestor um profissional capaz de impor tarefas, comunica-se, relaciona-se, ter controle dos processos, entre tantas outras características. O gestor exerce liderança, e está presente na empresa gerenciando processos, documentos, ideias, o financeiro, etc. É necessária sua

colocação em liderar pessoas (DURANTE, 2005).

A liderança é a capacidade de exercer influência às pessoas, para que elas se motivem a atingir os objetivos, que de modo geral são benéficos ao todo (HUNTER, 2004, p. 25).

De acordo com Drucker (1966), um gestor ideal é aquele que busca melhorias para a organização, pois “a preocupação da gerência e sua responsabilidade é tudo que afeta o desempenho da instituição e seus resultados – dentro ou fora, sob o controle da instituição ou totalmente além dele”

Logo, percebe-se que todas essas características estão relacionadas as atribuições de um secretário executivo, o que o torna adequado para exercer esse tipo de gestão. Pois, de acordo com Neiva e D’Elia (2009), as competências desse profissional, tais como a liderança, capacidade de planejar, de tomar decisões, supervisionar serviços, entre outras qualidades, são buscadas em um gestor de eventos por serem necessárias na sua realização.

4.3 Pilares da gestão de eventos

Percebe-se que o sucesso de um evento está atrelado a muitos processos a serem seguidos, e neste sentido, Caravantes (2003) e Chiavenato (2000) apontam que os pilares da gestão que são imprescindíveis para realizar um evento são: O Planejamento, a Organização, Liderança e o Controle.

A primeira etapa, que é o planejamento, de acordo com Meirelles (2003), é o fator fundamental para o desenvolvimento de qualquer projeto, pois é a partir desta que serão delimitados os objetivos, as metas traçadas, toda a organização, permitindo a racionalização das atividades, o gerenciamento dos recursos disponíveis para a sua implantação.

A etapa de execução, segundo o mesmo autor, envolve o comando, delegação, acompanhamento, harmonização entre as atribuições e responsabilidades para alcançar os objetivos propostos. Nesta fase, o gestor delega e acompanha as atividades para o envolvimento de todos que estão á frente da organização, exercendo assim sua capacidade de liderança.

Meirelles (2003) também afirma que na etapa de controle é medido e avaliado o desempenho dos envolvidos na organização, e nesta que ocorre a viabilização da adoção de medida corretivas, quando necessárias, caso ocorra alguma falha no processo, sendo possível assim, assegurar que os resultados almejados sejam alcançados.

5 METODOLOGIA

Nesta sessão serão traçadas as especificações acerca dos meios que foram utilizados para a elaboração desta pesquisa. Na percepção de Oliveira (2002, p.62), “a pesquisa, tanto para efeito científico como profissional, envolve a abertura de horizontes e a apresentação de diretrizes fundamentais, que podem contribuir para o desenvolvimento do conhecimento”. Logo, é uma importante ferramenta para adquirir e expandir conhecimentos.

Serão apresentados a seguir os métodos, técnicas e levantamentos específicos de cada etapa, descrevendo o percurso da elaboração do estudo que articulados ao referencial teórico buscam atingir os objetivos desta monografia.

5.1 Classificação da pesquisa

Esta pesquisa foi realizada com base nos objetivos propostos, e pode ser classificada como descritiva, pois de acordo com Andrade (2010) caracteriza-se pela observação do pesquisador, sem fazer intervenções nos fenômenos, somente, analisando, registrando, qualificando e interpretando os dados obtidos na investigação. Neste estudo foi realizada para poder descrever e detalhar os resultados obtidos da investigação de como a formação em Secretariado Executivo contribui na atuação de egressos na gestão de eventos.

Quanto à abordagem, esta se classifica como qualitativa, que segundo Marconi e Lakatos (2006, p. 271) “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. Neste estudo, assim é configurado mediante a consideração das informações que ultrapassam a exatidão dos números, pelo fato de buscar compreender também percepções, sentimentos, intenções, entre outros aspectos da relação existente entre o sujeito e a realidade dos fatos.

5.2 Métodos e técnicas de pesquisa

A realização desta pesquisa ocorreu inicialmente, com um estudo bibliográfico, que Segundo Gil (2002, p.44), “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. O material examinado foram artigos e monografias que tratam acerca da evolução da profissão de secretariado executivo, das novas competências desse profissional e a gestão de eventos.

Logo, foram buscadas informações para compor o referencial teórico a respeito da profissão de Secretariado Executivo (histórico, evolução, formação, entre outros aspectos

relevantes da área secretarial), também as competências, habilidades que abrangem o novo perfil desse profissional, e ainda acerca da gestão de eventos (tipologia, etapas para elaboração, papel de um gestor de eventos), todos esses aspectos atrelados aos objetivos da pesquisa.

Assim sendo, percebe-se a importância dos levantamentos de dados, que de acordo com as autoras Marconi e Lakatos (2013, p. 43 - 44) “trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livro, revistas, publicações avulsas e impressa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto”.

O material bibliográfico foi colhido em renomadas plataformas, levando em consideração a importância de prezar pela segurança das fontes utilizadas. Foram as seguintes: GESEC - Revista Gestão e Secretariado; e o Repositório institucional da Universidade Federal do Ceará.

Para extrair dados e informações relacionados ao objeto de estudo, foi utilizado como estratégia à pesquisa de campo do tipo exploratória, que possui a finalidade de aprimorar o conhecimento do pesquisador acerca do assunto estudado, e ainda auxilia na elaboração de um questionário para formular hipóteses ou problemas de pesquisa (MATTAR, 1996). Foi buscado dentro da pesquisa de campo, identificar as diferentes opiniões ou realidades dos sujeitos da pesquisa que atuam neste cenário.

5.3 Instrumentos de coleta de dados

O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário, que segundo Marconi e Lakatos (2014, p. 201) diz respeito a “uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Considerando a natureza das perguntas e a abordagem da pesquisa qualitativa, optou-se pela escolha da aplicação de um questionário não estruturado com perguntas abertas, onde a resposta é apresentada em texto de forma dissertativa. A escolha deste instrumento se deu por possibilitar uma investigação profunda e concisa através da análise do pensamento e posicionamento dos sujeitos acerca do que se foi questionado, de forma prática e com economia de tempo.

O questionário foi estruturado em 15 perguntas abertas divididas em 4 partes. Na primeira parte as perguntas foram direcionadas para traçar o perfil dos participantes visando associar á compreensão das respostas. Essas perguntas iniciais foram os dados pessoais

básicos (idade e sexo); dados acadêmicos (ano de conclusão da graduação em secretariado executivo e se possui ou não especializações e/ou pós graduação); e dados profissionais (cargo/ função e tempo de atuação no segmento de eventos).

Na segunda parte as perguntas são direcionadas as atividades e competências desempenhadas pelo secretário executivo dentro da gestão de eventos para compreender como é a atuação do profissional nesse segmento.

Na terceira parte, as questões foram elaboradas especificamente pensando na contribuição da formação em secretariado, onde foi questionado aos participantes como esta formação pode ser um diferencial no trabalho de gestão de eventos, e também os conhecimentos que julgam necessários para o desempenho da função. Por fim, na quarta e última parte, o foco das questões foram os desafios, imprevistos e dificuldades encontrados pelos profissionais.

As questões foram elaboradas de forma clara e de fácil interpretação, e o envio dos questionários foi feito por *e-mail*, com o retorno das repostas dentro do prazo estabelecido.

5.4 Universo e seleção dos participantes

O universo desta pesquisa restringe-se á egressos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará que estão atuando na gestão de eventos. Segundo Marconi e Lakatos (2009, p. 112), “o universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Acerca do público selecionado para a aplicação do questionário, limitou-se a apenas três sujeitos. As buscas por esse perfil ocorreram através de indicações de docentes da Universidade, e de outros egressos.

Como nem sempre é possível pesquisar uma população em sua totalidade, foi tomada esta amostra, que de acordo com Vergara (2014), pode ser definida como uma parcela do universo escolhido, onde são seguidos critérios de representatividade, assim, nesta pesquisa utilizou-se o critério de amostragem por acessibilidade ou conveniência. Foi acordado que o nome das empresas e dos entrevistados fossem preservados.

5.5 Análise dos dados

A coleta dos dados foi iniciada com a pesquisa bibliográfica, onde foi possível obter uma maior compreensão do assunto, proporcionando uma complementação para os resultados encontrados com a análise do questionário aplicado. Autores como Guimarães

(2006), Neiva e D'Elia (2005), Durante e Fávero (2009) e Lieuthier (2009), Meirelles (2003), foram de grande relevância para a concretização desta pesquisa.

A técnica de análise utilizada foi à análise de conteúdo, que para Bardin (2011), o termo análise de conteúdo designa:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47)

As etapas utilizadas para a análise foram: a pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados obtidos e interpretação, que serão apresentados no próximo capítulo.

6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo irá apresentar os resultados obtidos a partir do questionário aplicado aos três egressos de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará que estão atuando na gestão de eventos, baseando-se no referencial teórico. Para explicar as respostas encontradas aos objetivos propostos, o capítulo foi dividido em quatro partes: a primeira, traçando o perfil dos participantes, nomeados de “participante”, para garantir o sigilo pessoal dos mesmos. A segunda parte expõe as atividades desempenhadas pelos secretários executivos na sua atuação profissional em eventos, bem como as competências que julgam mais importantes. Na terceira, trata sobre a contribuição da formação acadêmica em secretariado executivo, e seu diferencial no trabalho em gestão de eventos. E por fim, na quarta e última parte é feita a análise dos principais desafios encontrados pelos secretários executivos nesse âmbito.

6.1 Perfil dos participantes

Na primeira parte do questionário foi buscado identificar o perfil dos participantes, dividido em dados pessoais, acadêmicos e profissionais. Acerca dos dados pessoais foi perguntando o sexo e a idade, sendo relevante para possivelmente associar as atividades exercidas, se há alguma diferenciação.

Ainda, foi perguntando os seguintes dados acadêmicos: ano de conclusão da graduação em secretariado executivo na UFC e se há especialização/Pós-graduação, já que também são pontos complacentes a essa pesquisa. Primeiro, pelo fato de ter ocorrido algumas mudanças na grade curricular de secretariado ao longo dos anos, o que influencia nas respostas dos sujeitos, e quanto à especialização após a graduação em secretariado executivo é interessante saber para compreender se houve interesse de ampliar seus conhecimentos e alinhá-los as exigências de sua função. Nesta primeira parte também foi solicitado dados profissionais (Cargo/função e o tempo de atuação), e o tempo de atuação para comparar aos resultados da pesquisa.

O público pesquisado que foram os egressos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará limitou-se a apenas três sujeitos, ambos do sexo feminino, que estão atuando na área de eventos, as buscas por esse perfil ocorreram através de indicações de docentes da Universidade, e de outros egressos.

Os resultados obtidos nesta primeira parte foram:

- A participante 1, tem 42 anos e concluiu a graduação em 2002, possui especialização na área de marketing e atua como secretária executiva em uma empresa de cerimonial á 20 anos.
- Já a participante 2, tem 23 anos e concluiu a graduação em 2018, ainda não possui especializações e pós-graduação. Atua como promotora de eventos á 4 anos.
- E a participante 3, tem 22 anos e conclui a graduação em 2018, também não possui especializações e pós-graduação. Atua no cerimonial de um órgão público á 3 anos.

Percebe-se que a Participante 1 foi à única que realizou uma especialização, que é de grande relevância para seu crescimento profissional conforme a afirmativa de Guimarães (2006) de que a secretária deve sempre buscar se aperfeiçoar e se atualizar em outras áreas.

Contudo, é importante considerar que as outras participantes se graduaram recentemente, apenas um ano antes desta pesquisa. E quanto o tempo de atuação, a primeira é a que tem maior experiência com eventos. Os perfis das participantes 2 e 3 são bem similares, tanto na idade como tempo de atuação e função.

6.2. Conhecendo as atividades e competências desempenhadas pelos secretários executivos

Nesta etapa, primeiramente foi buscado identificar quais as atividades desempenhadas pelos secretários executivos na gestão de eventos, onde foi elaborado o quadro abaixo, com a descrição de algumas funções, baseando-se nos ensinamentos de Neiva e D'Elia (2005), Durante e Fávero (2009) e Lieuthier (2009), trazidos no referencial teórico, para que a participante pudesse discorrer quais das atividades referidas são realizadas. Na questão seguinte ainda, pediu a complementação de outras atividades que as mesmas exercem.

Quadro 04 – Atividades desempenhadas pelos profissionais de Secretariado Executivo.

ATIVIDADES
Planejamento, gerenciamento, organização e orientação da equipe;
Assistência e assessoramento direto à chefia no desempenho de suas funções
Gerenciamento de informações, tais como: controle de documentos, atendimento á clientes e fornecedores, atender aos pedidos, solicitações via telefone, e-mail, etc.;
Coordenação e controle da equipe e as atividades durante a realização do evento;

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração pela autora

A participante 1 foi bem sucinta em sua resposta, onde descreveu:

“Realizo todas as atividades citadas” e, completou: “Também sou responsável pela recepção de autoridades em congressos, palestras e outros eventos” (PARTICIPANTE 1).

Logo, pode-se inferir que esta participante exerce um cargo de liderança já que coordena e controla equipes, mas também possui um superior a qual a mesma também realiza a assessoria. Assim sendo, é possível confirmar que esta participante desempenha papel de gestora, pois de acordo com os ensinamentos de Meirelles (2003), o planejamento, a coordenação e a orientação de equipes é uma atribuição de um gestor de eventos. Más, também presta assessoria e assistência a sua chefia, que de acordo com Nonato Junior (2009) estão presentes em vários segmentos, desde a gestão organizacional até as práticas dos trabalhos de campo.

E a participante 2, relatou:

“Geralmente trabalho mais com atividades de assistência direta à chefia; gerenciamento de informações, tais como controle de documentos e atendimento a clientes. Entretanto, já trabalhei coordenando e controlando uma equipe e todas as demandas que o cargo propõe” e, complementou: “também realizo atividades em cerimoniais, fazendo a composição de mesa, assessoria à cerimonialista e recepção de autoridades” (PARTICIPANTE 2)

Diante do exposto, essa participante desempenha mais a assessoria a chefia e gerenciamento de informações, e semelhantemente a participante anterior, já executou papel de gestora, acompanhando e controlando equipes, dentre outras atividades que este cargo propõe.

E a participante 3, relata que das atividades elencadas no quadro 4, só não realiza a coordenação e controle da equipe e das atividades durante a realização do evento, onde a mesma ainda completa:

“Quando estamos organizando eventos principalmente, para organizá-lo, assessoramos nossa chefe no cumprimento dos rituais durante a cerimônia e antes dela preparamos tudo, todos os materiais e demais atividades para o sucesso das solenidades” (PARTICIPANTE 3).

Assim, compreende-se que as atividades destacadas por esta participante são todas de fato assessoria, contudo, a mesma ao atuar no planejamento, gerenciamento, organização e

orientação à equipe também esta desempenhando as atribuições de um gestor (MATIAS, 2004).

Concluindo essa parte do conhecimento das atividades realizadas pelos profissionais de secretariado executivo na gestão de eventos, foi possível analisar que além de desempenharem atividades próprias de gestão, também executam assessoria e gerenciamento de informações, confirmando os ensinamentos da pesquisa bibliográfica abordada no referencial teórico sobre a evolução da área secretarial apontada por Neiva e D’Elia (2005), o qual transpassou das tarefas traçadas pela chefia, para tarefas de natureza gerencial, com autonomia em sua execução. Em suma, as mudanças nas atividades secretariais, possibilitaram o secretário executivo a atuar na gestão, exercendo funções de natureza gerencial (SANTOS E CAIMI, 2009).

Nesta parte os participantes também foram questionados acerca das suas competências, quais são utilizadas no desempenho de sua função e quais acham mais importantes. Foi elaborado um quadro destacando exemplos dessas competências, com base no conhecimento de Neiva e D’Elia (2005) que aponta o progresso das atribuições secretariais, como a capacidade de trabalho em equipe, visão global, divisão de responsabilidades, autonomia na execução, etc. E também outros apontamentos de autores como Meirelles (2003), Medeiros e Hernandez (1999, p. 57), e Whitaker (2007).

Quadro 05 – Competências secretariais conforme novo perfil profissional

COMPETÊNCIAS
Comunicação
Iniciativa
Organização
Ética
Atitude empreendedora
Relacionamento Interpessoal
Trabalho em equipe
Estar apto às mudanças
Flexibilidade
Foco em resultado
Tomada de decisão
Visão Global
Trabalhar sob pressão
Negociação/persuasão

Solução de conflitos

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração pela autora

A participante 1 foi bem objetiva em sua resposta, afirmando que as competências que utiliza e julga mais relevantes no desempenho de sua função são:

“Iniciativa, Organização, Visão Global e Trabalho em equipe” (PARTICIPANTE 1)

Deduz-se que esta participante preferiu apontar apenas o que ela considera importante, pois conforme a descrição das atividades relatadas anteriormente, também se utiliza de outras competências como Comunicação, Relacionamento interpessoal, etc.

Já a participante 2 aponta que utiliza da:

“Comunicação, Ética, Relacionamento Interpessoal, Trabalho em equipe, Estar apto às mudanças, flexibilidade, Trabalho sob pressão e Solução de conflitos” (PARTICIPANTE 2)

E a participante 3 descreveu com detalhes cada competência que julga importante em sua atuação:

“Comunicação: Importante pois lidamos diretamente com o público;

Organização: Extremamente importante para a preparação dos eventos;

Ética: Precisamos para manter todos os atos do cerimonial imparciais;

Relacionamento Interpessoal: Lidar com pessoas exige essa característica;

Trabalho em equipe: Um erro individual pode prejudicar toda a solenidade, é preciso trabalhar como um só corpo;

Estar apto às mudanças: Mudanças sempre acontecem quando estamos trabalhando com eventos, acontecem antes, durante e depois e é preciso aprender a lidar com isso;

Foco em resultado: É preciso estar focado no evento, focado em fazer ele dar certo e buscar todos os objetivos para que isso seja alcançado;

Trabalhar sob pressão: Durante o evento é o momento de mais pressão que sentimos e é preciso manter o controle para que tudo dê certo;

Negociação/persuasão: Nem sempre as atividades irão ser como desejamos e é preciso ter uma boa conversa para trazer equilíbrio no cumprimento das atividades durante a cerimônia;

Solução de conflitos: Não é rotineiro mas acontecem e é preciso manter a calma para solucioná-los”. (PARTICIPANTE 3)

A partir dessas informações, percebe-se que as competências destacadas por todas as participantes foram bem similares, e predomina a comunicação, relação interpessoal, trabalho em equipe, trabalho sob pressão, solução de conflitos, ética, e adaptação á mudanças. A luz da pesquisa bibliográfica, os autores Medeiros e Hernandes (1999) corroboraram para a compreensão de algumas das competências supracitadas, que são buscadas nos profissionais de secretariado, que foram destacas tais como a consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, o equilíbrio emocional, capacidade de resolver conflitos entre companheiros de trabalho, capacidade de trabalhar em grupo.

Acerca da ética, salientada pela participante 2 e 3, “se aplica sua inteligência na procura da verdade e sua vontade na busca do bem em todas as circunstâncias.” (WHITAKER, 2007 p. 204). Neste sentido, conforme descrito pela participante 3, na sua atuação em cerimoniais a ética mantém todos os atos do cerimonial imparciais.

Portanto, é possível concluir que o objetivo de conhecer as atividades e as competências desempenhadas pelos secretários executivos foi alcançado, onde cada participante colaborou com a descrição de sua experiência e percepção acerca deste assunto.

6.3 Investigação de como a formação acadêmica em secretariado executivo pode ser um diferencial no trabalho em gestão de eventos

Nesta parte, primeiramente foi questionado as participantes se a formação em secretariado executivo pode ser um diferencial no trabalho do secretário executivo em uma empresa de eventos. Logo foram obtidas as seguintes informações:

“Sim. Pois temos um conhecimento muito amplo de várias atividades. Inclusive depois que virei secretária, a minha trajetória sempre me levou para a área de eventos. Más, como entrei em 1997 na UFC e terminei em 2002, na minha época não havia disciplinas voltadas para organização de eventos, isso veio apenas depois o que não colaborou para mim” e ainda sugeriu “pegue a grade curricular desse período para fazer uma comparação” (PARTICIPANTE 1)

“Acho que sim, pela diversidade de assuntos e áreas que o secretario executivo tem acesso na graduação. Principalmente no assessoramento. Realizar uma assessoria de excelência em uma empresa de eventos ou até mesmo no evento em si, é um grande diferencial”. (PARTICIPANTE 2)

“Sim. Pois possuímos uma formação muito completa, que nos permite ter uma visão mais panorâmica das atividades do evento, refletindo em atitudes mais proativas durante a programação e execução da solenidade. E vale ressaltar que nossa grade curricular apresenta diversos pontos que são trabalhados no cotidiano de organização de eventos, o que nos deixa mais seguros de atuar” (PARTICIPANTE 3)

Analisando as respostas das participantes, é possível inferir que a formação em secretariado é um diferencial no trabalho do secretário executivo na área de eventos, e todas as participantes justificaram esta afirmativa, pelo fato de abranger múltiplos conhecimentos que corroboram para ampliar a visão das atividades relacionadas aos eventos. A participante 1 ressaltou que em seu período de graduação não havia disciplinas voltadas para a área de eventos, o que não colaborou para ela especificamente.

Atendendo a sugestão da participante 1, em anexo há a grade curricular criada em 1995, a qual realmente não consta disciplinas específicas voltadas para a atuação em evento, comparada às unidades curriculares do curso de secretariado executivo elencadas no quadro 1 do referencial teórico, compondo as disciplinas técnicas: a gestão de eventos, cerimonial, protocolo e etiqueta (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Sobre os conhecimentos que julgam necessários para a realização da sua função, as participantes mencionaram:

“Protocolo, etiqueta, falar em público” (PARTICIPANTE 1)

“Conhecimentos em assessoria, coordenação de RH, conhecimentos técnicos de secretariado” (PARTICIPANTE 2)

“Planejamento de atividades, gestão de pessoas, atuação com fluxograma, gestão de documentos, gestão de informações” (PARTICIPANTE 3)

A partir dessas informações, verifica-se que os conhecimentos citados são todos estudados na graduação em secretariado executivo, conforme Resolução de Nº 03/2005 que são as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, que enquadram tais conteúdos no cronograma curricular.

Para finalizar esse objetivo, foi questionado se as disciplinas ministradas no curso na formação acadêmica permitiram adquirir conhecimentos que atendessem as exigências do trabalho, onde os resultados obtidos foram:

“Sim. Más a experiência do dia a dia é muito importante” (PARTICIPANTE 1)

“Em parte sim. Más a grande parte se adquire na prática” (PARTICIPANTE 2)

“Sim. Más reconheço que prática fez com que meus conhecimentos fossem aperfeiçoados, trazendo uma visão e aprendizado mais completos. Bem como, a prática trouxe mais segurança de atuar nesta área. Mas sem a base teórica essa atuação não seria possível, pois acredito que a teoria e a pratica de completam no conhecimento acerca da área de eventos” (PARTICIPANTE 3)

As participantes afirmam positivamente que os conhecimentos adquiridos no curso por meio das disciplinas ofertadas, más salientam que é a experiência que faz diferença na atuação. Deduz-se que a aprendizagem em teoria, é complementada pela prática. Conforme afirma a participante 3, a prática possibilita o aperfeiçoamento dos conhecimentos, logo, conclui-se que ambas caminham lado a lado.

6.4 Análises dos principais desafios encontrados pelos secretários executivos na atuação em eventos

Foi buscado neste último objetivo, saber se área de atuação do participante lida com imprevistos e se sim como, para isso foi pedido que cada participante descreve-se as situações. Logo, foram obtidas as respostas á seguir:

“Sim. Fornecedores com problemas para atender a demanda. Convites não entregues, autoridades que chegam de última hora” (PARTICIPANTE 1)

“Sempre. Principalmente problemas técnicos” (PARTICIPANTE 2)

“Sim. Atrasos de autoridades e convidados, problemas nos aparelhos tecnológicos, mudanças de datas e locais, faltas de materiais necessários, não cumprimento do cronograma planejado” (PARTICIPANTE 3)

Conforme destacado pelas participantes, podem ocorrer diferentes imprevistos, mesmo com toda a preparação realizada antes e durante o evento. O que confirma a afirmação de Meirelles (2003) sobre a adoção de medida corretiva, quando necessárias, caso ocorra alguma falha no processo, para que assim, assegure que os resultados almejados serão alcançados.

É importante que o secretário executivo como gestor de eventos, saiba agir de forma flexível, para driblar esses imprevistos, pois falhas técnicas podem ocorrer, atrasos, mudanças repentinas do local e horário, problemas com os fornecedores, dentre outros destacados pelas participantes.

Outra questão levantada neste último objetivo foi acerca das dificuldades no exercício profissional, e caso houvesse, foi pedida a descrição. As respostas foram:

“Não” (PARTICIPANTE 1)

“Acho que em toda área você poderá encontrar dificuldades no início, mas saber lidar e contornar situações é fundamental. Tanto para o/a secretário (a) executivo quanto para o profissional de eventos” (PARTICIPANTE 2)

“Não entendi bem a pergunta, mas se for em relação a atuação como secretária executiva na área de eventos eu não identifico dificuldades. Pelo contrário, acredito que é o curso em bacharelado mais preparado para atuar nessa área” (PARTICIPANTE 3)

As participantes 1 e 3 não percebem dificuldades para realizar suas atividades profissionais, e a 3 ainda ressaltou que acredita que o curso de bacharelado em secretariado executivo torna o indivíduo ainda mais preparado para trabalhar na área. Já a participante 2 compreende que em todas as áreas pode haver desafios inicialmente, e cabe tanto ao profissional de secretariado executivo como o profissional de eventos saberem lidar com essas dificuldades, contornando as situações.

Por fim, na busca por compreender a percepção dos participantes acerca dos desafios encontrados na atuação em eventos, foram obtidas essas respostas:

“Saber lidar com imprevistos” (PARTICIPANTE 1)

“Não consigo pensar em um só. Acho que todo evento é um desafio e trás consigo muitos desafios conforme acontece” (PARTICIPANTE 2)

“Primeiramente pontuo que é a ausência de uma unificação de princípios nessa área, pois cada profissional tem a liberdade de atuar como deseja, uma vez que existem poucas orientações. Também acredito que um desafio é a base teórica da área, que apesar de já ter dado bons passos, ainda é preciso construir muito mais, dentre muitos motivos, para que as pessoas compreendam que atuar com eventos não é algo aleatório ou que você pode usar apenas o conhecimento empírico. Pelo contrário, cada ato de uma solenidade tem uma razão ser, uma simbologia, uma tradição, uma história por trás. E esse desconhecimento faz com que muitas vezes esses atos não recebam sua real importância” (PARTICIPANTE 3)

A partir da análise dos desafios encontrados pelos secretários executivos na área de eventos, os principais apontados pelas participantes foram: saber lidar com múltiplos

imprevistos, de acordo com cada evento, e a falta de unificações de princípios na área devido a pouca orientação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução da profissão de secretariado executivo tornou este profissional capacitado para atuar em diferentes segmentos, como o de eventos, que também é uma área que se expandiu. Por envolver muitas etapas e de alta responsabilidade, necessita de um conjunto de profissional aptos para atuarem na sua gestão, no controle e desenvolvimento de todos os processos.

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou investigar e analisar como a formação em secretariado executivo pode contribuir para desenvolver um profissional capacitado a atuar na gestão de eventos. A importância deste tema se deu por permitir conhecer como é de fato a atuação do profissional de secretariado executivo em ramos de atuação diferentes do comum, como é o de eventos, bem como saber se a formação de secretariado executivo é um bom investimento para quem deseja ingressar nessa área. De modo que assim, estudiosos da área, pesquisadores e outras pessoas interessadas nesta profissão, possam tomar conhecimento do que se é esperado nessas organizações.

Todos os objetivos propostos foram alcançados, onde cada participante colaborou com respostas concisas e de fácil interpretação. Algumas detalharam suas respostas, enquanto outras foram mais objetivas, mas que no geral as respostas proporcionaram um bom entendimento acerca do que se buscou.

Foi possível conhecer as atividades realizadas pelas egressas do curso de secretariado executivo da UFC na área de eventos, onde todas apontaram as relacionadas a assessoria, mas que também, atuam no planejamento, gerenciamento, organização e orientação à equipe, configurando que as mesmas também realizam atribuições de um gestor.

E na busca por conhecer as competências desenvolvidas nesta área, percebe-se que as competências destacadas por todas as participantes foram similares, predominando a comunicação, relação interpessoal, trabalho em equipe, trabalho sob pressão, solução de conflitos, ética, e adaptação a mudanças.

Acerca da formação em secretariado como diferencial no trabalho do secretário executivo na área de eventos, foi confirmado positivamente que existe a colaboração da graduação da Universidade Federal do Ceará, por abranger em sua matriz curricular múltiplos conhecimentos que corroboram para ampliar a visão das atividades relacionadas aos eventos. Mas, que também para atender as exigências do trabalho, a experiência é que de fato faz diferença na atuação.

Apenas uma das participantes por ter se formado em um período que não havia

disciplinas voltadas a gestão de eventos não sentiu a contribuição da formação de modo específico. Tomando como sugestão da mesma, foi consultado a matriz curricular do seu período de conclusão (ver anexo 1), e comprova-se que de fato, na matriz criada em 1995 para o curso de secretariado executivo não havia disciplinas voltadas para a gestão de eventos. Em contrapartida, as demais participantes, por terem concluído em 2018, já estavam inseridas em uma matriz com disciplinas voltadas a área de eventos (ver quadro 1).

Acerca dos conhecimentos que julgam necessários, as participantes apontaram que para a realização da sua função utilizam: assessoria, técnicas de secretariado, gestão de pessoas, protocolo e etiqueta, gestão de documentos e gestão de informações. Todos esses são enquadrados nas Diretrizes Curriculares do curso de Secretariado Executivo da UFC.

Por fim, a análise dos desafios encontrados pelos secretários executivos na atuação em eventos apontou para o fato de que cada evento pode ocorrer imprevisto e cabe ao secretário executivo como gestor saber lidar com esses prontamente. Por isso a importância de saber agir de forma flexível, driblando os imprevistos.

Percebe-se que um gestor de eventos deve possuir competências como: liderança, capacidade de planejar, de tomar decisões, supervisionar serviços, entre outras qualidades, é buscada em um gestor de eventos. Esse entendimento, juntamente aos resultados obtidos com a pesquisa, confirma que de fato a formação em secretariado executivo contribui para desenvolver um profissional capacitado a atuar na gestão de eventos, tendo em vista que as disciplinas ministradas no curso colaboram para construção de uma base teórica que na prática podem ser desenvolvidas e massificadas com a experiência.

O estudo se apresentou limitado a apenas três participantes, que foi o número total de achados de profissionais de Secretariado Executivo atuando na gestão de eventos atualmente. Entretanto, os dados obtidos foram satisfatórios para atingir os objetivos propostos.

Esta pesquisa foi direcionada a compreender a atuação do secretário executivo como gestor de eventos, mas foi possível identificar nas respostas dadas pelas participantes que o trabalho de assessoria está muito presente nesta área de atuação, inclusive sendo mais predominante do que as atividades de gestão de eventos. Logo, como instigação para continuidade do estudo nesta área, sugere-se a realização de uma pesquisa direcionada a secretários executivos da UFC que atuam como assessores em eventos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico: elaboração de trabalhos de graduação**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. **Diário Oficial da União**. Ministério da Educação e Cultura. Brasília, DF 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em 09 Out. 2019.

CALDAS, J. B., & SANTOS, M. F. S. As ferramentas da prática da gestão secretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos na Universidade do Estado do Pará. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 62-74, n. 8, 2012.

CARAVANTES, Geraldo Ronchetti. **Teoria geral da administração: pensando & fazendo**. 4. ed. Porto Alegre: AGE, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. da Universidade de Passo Fundo, 2009.

DURANTE, Daniela Giareta. Liderança: um desafio constante aos gestores. **Revista Secretariado**. Disponível em: <<http://www.upf.com.br/secretariado.html>>. Acesso em: 29 Out. 2019.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O gerente eficaz**. Tradução de Jorge Fontes. Rio de Janeiro: Ed. Guanabara, 1966.

GARDNER, H. **La inteligência reformulada**. Barcelona: Editora Paidós, 2001.

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

GIL, A.C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 23. ed. São Paulo: Érica, 2006.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo, tradução de Maria da Conceição Fornos de Magalhães**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

KUBOR, M. **Consultoria: um guia para a profissão**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.

LIEUTHIER, B. **Fenassec se posiciona contra proposta do MEC**. Excelência, A Revista da

Fenassec, vol. 4, n. 24, pp. 10-11, 2009.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.5, n.3, p. 143 - 174 (2014). Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/289/pdf_26> . Acesso em: 10 Out. 2019.

MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 4 ed. São Paulo. Atlas, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1996.

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

MEIRELLES, G. F. **Eventos seu negócio seu sucesso**. 2 ed. Santana de Parnaíba: Ibradep, 2003.

MELO NETO, F.P. **Marketing de evento**. 5. ed. Rio de Janeiro, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINTZBERG, H. **Managing: desvendando o dia a dia da gestão**. Tradução de Francisco Araújo da Costa. Revisão Técnica: Roberto Fachin. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MOREIRA, Katia Denise et al. As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a relação com as competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 7, n. 1, p. 45-66, 2016.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 20ª Ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

NAKANE, Andrea. **Técnicas de organização de eventos**. Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

NEIVA, E. G.; D'Elia, E. S. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB-Thomson.2005.

NEIVA, E. G.; D'Elia, E. S. **As novas competências do profissional do secretariado**. (2aed.) São Paulo: IOB A. Thomson.2009.

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

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PAES, M.L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev., ampl. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1997.

RABAGLIO, M. O. **Seleção por Competências**. Educator. São Paulo. 2001.

RODRIGUES, Magda Tyska. **O processo de trabalho da Secretária Executiva**. In: CARVALHO, Antonio Pires de (org.). **Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo**. São Paulo, 2004.

SANTOS, C. V. dos; CAIMI, F. E. **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais**. in: DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SANTOS, M. E. & Moretto, C. F. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo, 7, 21-35. 2011.

STECE, Vanderleia; CEGAN, Edilaine; LIMA, Thereza Cristina Souza & BOGUSLAWSKI, Ana Maria Características dos cursos superiores de tecnologia e bacharelado em secretariado: um estudo com base na interpretação das diretrizes curriculares. **Revista de Gestão e Secretariado**, 5 (1). Jan./abr. 62-81, 2014.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de eventos: organização e técnicas para eventos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

WATT, D. C. **Gestão de eventos em lazer e turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

WERNER, A. & Oliveira, V.S. **Secretariado Executivo e Relações Públicas: uma parceria de sucesso**. Curitiba: Intersaberes. 2014.

WHITAKER, Maria do Carmo (Coord.). **Ética na vida das empresas**. São Paulo: DVS Editora, 2007.

**APENDICE 1 - QUESTIONÁRIO APLICADO A SECRETÁRIOS EXECUTIVOS QUE
ATUAM NA GESTÃO DE EVENTOS**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS, CONTÁBEIS E
SECRETARIADO EXECUTIVO – FEAACS
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

Este questionário é referente à pesquisa “Atuação do Secretário Executivo na Gestão de Eventos: estudo com egressos da Universidade Federal do Ceará”, desenvolvida na disciplina de Monografia em Secretariado, de autoria de Vaneska Cordeiro. As informações possuem fins especificamente acadêmicos.

PARTE 1 – PERFIL DOS PARTICIPANTES

DADOS PESSOAIS

1) **Sexo:**

2) **Idade:**

DADOS ACADÊMICOS

3) **Em que ano concluiu a graduação em secretariado executivo?**

_____.

4) **Possui especialização/Pós-graduação? Se SIM, em qual área?**

_____.

DADOS PROFISSIONAIS

5) **Cargo/Função:** _____.

6) **Tempo de atuação:** _____.

PARTE 2 – CONHECER AS ATIVIDADES E COMPETÊNCIAS

7) **Dentre as atividades apresentadas no quadro abaixo, quais são executadas em sua atuação como secretário (a) executivo na gestão de eventos? Por favor, descrevê-las.**

ATIVIDADES

Planejamento, gerenciamento, organização e orientação da equipe;
Assistência e assessoramento direto à chefia no desempenho de suas funções
Gerenciamento de informações, tais como: controle de documentos, atendimento á clientes e fornecedores, atender aos pedidos, solicitações via telefone, e-mail, etc.;
Coordenação e controle da equipe e as atividades durante a realização do evento;

8) Quais outras atividades que você o/a secretário/secretária desempenha dentro da gestão de eventos?

Das competências utilizadas no desempenho de sua função, descreva ás que julga mais importantes.

COMPETÊNCIAS
Comunicação
Iniciativa
Organização
Ética
Atitude empreendedora
Relacionamento Interpessoal
Trabalho em equipe
Estar apto às mudanças
Flexibilidade
Foco em resultado
Tomada de decisão
Visão Global

Trabalhar sob pressão
Negociação/persuasão
Solução de conflitos

PARTE 3 – CONTRIBUIÇÃO DA FORMAÇÃO ACADÊMICA

10) Na sua percepção, a formação em secretariado executivo pode ser um diferencial no trabalho do secretário em uma empresa de eventos? Justifique sua resposta.

11) Quais os conhecimentos que julga necessários para a realização de sua função e porque:

12) Para você, na formação acadêmica em secretariado executivo as disciplinas ministradas no curso permitiram adquirir conhecimentos que atendessem as exigências do seu trabalho? Explique.

PARTE 4 – ATUAÇÃO NA ÁREA DE EVENTOS E POSSÍVEIS DIFICULDADES

13) Em sua área de atuação você lida com imprevistos? Se sim, favor descrevê-los.

14) Você encontra dificuldades no seu exercício profissional? Se sim, favor descrevê-los.

15) Na sua concepção, quais os principais desafios encontrados na atuação em eventos?

Grata pela sua participação!

ANEXO 1 - MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ CRIADO EM 1995

DADOS DO CURRÍCULO

Código: 1995.2

Matriz Curricular: SECRETARIADO EXECUTIVO - FORTALEZA - Presencial - BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO - N - BACHARELADO

Período Letivo de Entrada em Vigor: 1995 - 2

Carga Horária: Total Mínima 2232, Optativas Mínima 256

Prazos em Períodos Letivos: Mínimo 5, Médio 8, Máximo 12

Créditos por Período Letivo: Mínimo 0, Médio 31, Máximo 32

1º Período

Componente Curricular	Natureza
HB0868 - PORTUGUES INSTRUMENTAL - 64h	Obrigatória Q I =
HD0754 - INTRODUCAO A ANTROPOLOGIA - 96h	Obrigatória Q I =
HD0957 - INTRODUCAO A SOCIOLOGIA - 64h	Obrigatória Q I =
ICA1660 - INTRODUCAO A FILOSOFIA - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 288h.

2º Período

Componente Curricular	Natureza
ED0088 - INTRODUCAO A ADMINISTRACAO - 64h	Obrigatória Q I =
ED0095 - METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTIFICO - 64h	Obrigatória Q I =
ED0096 - ETICA PROFISSIONAL E CERIMONIAL - 64h	Obrigatória Q I =
HC0567 - INGLES TECNICO I - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 256h.

3º Período

Componente Curricular	Natureza
CC0260 - INTRODUCAO A ESTATISTICA - 64h	Obrigatória Q I =
ED0097 - INSTITUICAO DE DIREITO - 64h	Obrigatória Q I =
HC0748 - INGLES TECNICO II - 64h	Obrigatória Q I =
HFD142 - INTRODUCAO A PSICOLOGIA - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 256h.

4º Período

Componente Curricular	Natureza
CK0015 - COMPUTACAO APLICADA - 64h	Obrigatória Q I =
DB0004 - DIREITO ADMINISTRATIVO - 64h	Obrigatória Q I =
ED0059 - ORGANIZACAO E METODOS - 64h	Obrigatória Q I =
HFD151 - PSICOLOGIA APLICADA AO TRABALHO I - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 256h.

5º Período

Componente Curricular	Natureza
CK0084 - SISTEMAS DE INFORMACOES E BANCO DE DADOS - 64h	Obrigatória Q I =
EH0306 - CONTABILIDADE GERAL - 64h	Obrigatória Q I =
ICA2020 - INTRODUCAO A COMUNICACAO - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 192h.

6º Período

Componente Curricular	Natureza
ED0020 - DINAMICA GERENCIAL - 64h	Obrigatória Q I =
ED0098 - ESTAGIO SUPERVISIONADO - 120h	Obrigatória Q I =
EE0094 - INTRODUCAO A ECONOMIA - 64h	Obrigatória Q I =
EH0318 - MATEMATICA FINANCEIRA - 64h	Obrigatória Q I =

CH Total: 312h.

7º Período

Componente Curricular	Natureza
ED0099 - TÉCNICA DE SECRETARIADO I - 64h	Obrigatória
ED0100 - COMERCIO EXTERIOR - 96h	Obrigatória
HC0749 - ESPANHOL TECNICO I - 64h	Obrigatória

CH Total: 224h.

8º Período

Componente Curricular	Natureza
ED0012 - ADMINISTRACAO MERCADOLÓGICA I - 64h	Optativa
ED0019 - DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL - 64h	Optativa
ED0030 - LEGISLACAO SOCIAL - 64h	Optativa
ED0035 - MODELOS DE GERENCIAS - 64h	Optativa
ED0052 - ADMINISTRACAO DE RECURSOS HUMANOS - 64h	Optativa
ED0135 - LOGISTICA - 64h	Optativa
EE0097 - ECONOMIA BRASILEIRA - 64h	Optativa
EF0427 - ECONOMIA DO SETOR PUBLICO - 64h	Optativa
HD0706 - INTRODUCAO A CIENCIA POLITICA - 64h	Optativa
HG0006 - LITERATURA BRASILEIRA I - 64h	Optativa
ICA2007 - HISTORIA DA ARTE - 64h	Optativa
ZZ001 - ATIVIDADES COMPLEMENTARES - 16h	Optativa
ED0101 - TÉCNICA DE SECRETARIADO II - 64h	Obrigatória
ED0102 - MONOGRAFIA EM SECRETARIADO - 64h	Obrigatória
HC0750 - ESPANHOL TECNICO II - 64h	Obrigatória

CH Total: 912h.