

# A atuação do secretário executivo na gestão de eventos

Marinez Aparecida Roque\*, Loiva Maria Vidal Medeiros\*\*

## Resumo

---

Este artigo teve como objetivo aprofundar o estudo teórico sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo na gestão de eventos, identificar se as empresas têm feito uso dessa gestão como forma de divulgar sua marca/ produtos e se os secretários executivos se utilizam das técnicas da gestão bem como das normas de cerimonial, protocolo e etiqueta. Para o referencial, foi pesquisada a evolução da profissão bem como os conceitos relacionados a eventos e suas fases, normas de cerimonial, protocolo e etiqueta. Finalmente, pesquisou-se a atuação do profissional de Secretariado Executivo como gestor de eventos. Para atingir esse propósito, a abordagem metodológica utilizada foi a pesquisa quantitativa e qualitativa de caráter descritivo. Os dados primários foram coletados por meio da aplicação de um questionário. A população alvo deste estudo é composta por 31 estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, que atuam em diversos segmentos na região metropolitana de Porto Alegre, RS. Os resultados demonstraram que as empresas vêm fazendo uso dos eventos como forma de divulgação de sua marca/ produtos, e o profissional de Secretariado Executivo tem atuado como gestor de eventos, fazendo

uso de técnicas de gestão e das normas de protocolo, cerimonial e etiqueta, sendo valorizado nesta atuação.

*Palavras-chave:* Gestão. Gestão de eventos. Secretário Executivo.

## 1 Introdução

Os eventos vêm galgando um grau de importância relevante no ambiente corporativo, funcionando, inclusive, como um cartão de visitas para muitas empresas, que deles se utilizam para se fazer conhecidas e divulgar suas marcas/ produtos. Nesse ínterim, um número considerável de profissionais vem se dedicando à gestão de eventos, porém, nem sempre com o devido preparo técnico e/ ou acadêmico necessário que tal gestão demanda.

Dentro de uma estrutura organizacional, o secretário executivo pode ser considerado como um dos profissionais mais indicados para assumir essa gestão, já que, conforme declaram Neiva e D'Elia (2009), ele possui um perfil organizador,

---

<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/6429>

---

\* Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Ulbra. Pós-graduada em Docência no Ensino Superior pela Uniasselvi. E-mail: marinezroque@gmail.com

\*\* Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue e especialista em Gestão Empresarial pela Unisinos. E-mail: loivamvm@gmail.com

proativo, além de estar devidamente habilitado pela sua formação acadêmica, que lhe outorga o conhecimento de gestão e das normas de cerimonial, protocolo e etiqueta, igualmente importantes na condução de um evento.

Este artigo apresenta os resultados da pesquisa em que se verificou qual a relevância da atuação do profissional do Secretariado Executivo na gestão de eventos nas empresas da região metropolitana de Porto Alegre. Propôs-se, também, a verificar até que ponto os profissionais dessa área dominam a gestão de eventos, que, conforme Caravantes (2003) e Chiavenato (2000), compreende o planejamento, a organização, a liderança e o controle.

Para atingir esse propósito, a abordagem metodológica utilizada foi uma pesquisa quantitativa e qualitativa de caráter descritivo. Os dados primários foram coletados por meio da aplicação de um questionário. A população alvo deste estudo foi composta por 31 estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, que atuam em diversos segmentos na região metropolitana de Porto Alegre, RS. Já os dados secundários, por meio de consulta em livros, sites e artigos, materiais que serviram para enriquecer esta pesquisa.

No presente artigo, discorre-se sobre a profissão de secretariado executivo e a complexidade dos eventos, mencionam-se os tipos e a classificação dos eventos, observando que eles são compostos por etapas, desde o planejamento, até a realização e a avaliação final (*feedback*). Em seguida, apresenta-se o secretário executivo atuando como gestor de

eventos, descreve-se os procedimentos metodológicos utilizados para a realização da pesquisa, apresenta-se a análise dos dados coletados e, por fim, as considerações finais e o referencial teórico utilizado para a realização deste artigo.

## 2 Referencial teórico

### 2.1 A profissão de secretariado executivo e a complexidade dos eventos

O perfil do profissional de Secretariado Executivo atravessou mudanças significativas no decorrer do tempo. Atualmente, exerce inúmeras tarefas dentro de uma organização, que vão muito além de assessorar um chefe nas suas tarefas rotineiras, sendo capaz de tomar decisões, exercer liderança, planejar, controlar e organizar projetos, gerir eventos, dentre outros tantos atributos, de modo que o executivo fique livre para galgar atividades mais urgentes.

De acordo com Bond e Oliveira (2008), a palavra “secretariado” tem origem no latim e deriva-se de *secretarium*, que significa “lugar retirado”, enquanto *secretum* significa “particular, segredo”, sendo essa uma das profissões mais antigas, mesmo que referida com outras nomenclaturas. Os primeiros indícios secretariais surgiram na Idade Média, mas já havia atuação desses profissionais na antiguidade, durante o período dos faraós. Sabino e Rocha (2004) declaram que a atividade secretarial começou desde a época do reino de Alexandre Magno, na Dinastia Macedônica. Conforme os historiadores, ele era cercado de Secretários,

os quais o serviam tanto na composição de seu exército, defendendo interesses do Imperador, quanto na execução de registros escritos, gravando ideias de pessoas influentes na sociedade contemporânea.

Os Secretários eram chamados de escribas e eram responsáveis por executar os registros por meio de pictogramas, ou seja, diagramas ilustrados com pinturas em pequenas placas de argila, isso por volta de 3300 a.C. Com o passar do tempo, a escrita tornou-se necessidade e escolas foram criadas, tendo mestres que ensinavam a ler e escrever, porém, não era um privilégio para todos. Percebe-se que a profissão de secretariado teve sua origem associada aos escribas desde as antigas civilizações. Esses homens, de acordo com Sabino e Rocha (2004), dominavam a escrita e eram os responsáveis por redigir as ordens, proteger os arquivos e registrar os acontecimentos da época, ou seja, exerciam funções secretariais.

Conforme Mazulo e Liendo (2010), na Idade Média, por conta da influência que a igreja exercia, quem passa a exercer parte das atividades secretariais são os monges, nos mosteiros, como copistas e arquivistas. Após esse período, a profissão secretarial continuou sendo exercida pelo sexo masculino. Neves (2007) destaca que, com a Primeira Guerra Mundial, os homens foram para os campos de batalha e as mulheres ingressaram no mercado de trabalho. No entanto, as secretárias eram contratadas tão somente para exercer tarefas rotineiras como atender ao telefone, controlar agendas, intermediar a comunicação entre o chefe e os clientes, recepcionar, datilografar

os trabalhos elaborados pelos chefes e servir de copeira. Foi necessária muita mobilização da categoria até que comessem a surgir os primeiros reconhecimentos. Neves relata como se deu o início dessa conquista:

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

O próximo passo foi buscar a qualificação, assim, esse profissional passou a frequentar o curso superior de Secretariado Executivo, buscando aprimorar-se na função e participar ativamente de treinamentos específicos para sua especialização. Essa qualificação beneficiou os empresários e os secretários, que passaram a assessorar os executivos de forma mais abrangente, resolver os problemas, dar sugestões para os projetos, liderar, organizar e atuar como gestores de eventos corporativos, além de ter boa redação, conhecimento de idiomas e domínio da tecnologia. Como bem relatam Bond e Oliveira (2008), tornou-se relevante para as empresas ter esse

profissional atuando no seu negócio, já que ele está qualificado para realizar tarefas que antes eram desempenhadas pelos próprios executivos, os quais, agora, ficam livres para dedicarem-se a outras atividades mais urgentes.

Dentre as atribuições do secretário executivo, foi-lhe agregada a gestão de eventos corporativos. Caravantes (2003) e Chiavenato (2000) especificam que os pilares da gestão, tão importantes para a realização de um evento, são o planejamento, a organização, a liderança e o controle. Igualmente as normas de cerimonial, protocolo e etiqueta agregam organização e norteiam as ações, como um todo, na realização de um evento. Nunes (2001) declara que essas normas regulam o relacionamento social e guiam o comportamento das pessoas durante um evento. Dias (1996) e Bettiga (2002) concordam que o cerimonial é um instrumento da convivência social harmônica e deve estar presente em todas as solenidades, fortalecendo as relações oficiais e sociais, sendo cada vez mais comum o seu uso juntamente com o protocolo, fundamentando o bom relacionamento com outras empresas. Martinez enfatiza que o Cerimonial programa a prática do protocolo:

Protocolo é o implemento de normas previamente fixadas pelo cerimonial e adequadas para o estabelecimento de contatos sociais, tanto por organizações públicas quanto privadas, contendo indicativos para facilitar o convívio formal em sociedade. A aplicação prática e concreta do cerimonial está, pois, no protocolo, que ordena as regras e a execução (2006, p. 13-14).

Evento, de acordo com Matias, pode ser definido como 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). Sua prática vem sendo aprimorada nos diversos períodos da história humana, adquirindo cada vez mais características econômicas, sociais e políticas na sociedade. A realização de eventos acontece devido à necessidade intrínseca de convívio e interação social. Conforme destacado por Giacaglia, 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).

Já por Zanella, evento é conceituado como:

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

Nesse contexto, as empresas utilizam a realização de eventos como forma de divulgar suas marcas e produtos e de alinhar e/ou concretizar importantes negociações e contatos. De acordo com Veloso, “[...] os eventos e as cerimônias constituem-se em meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e seus públicos alvos” (2001, p. 3), tornando-se uma oportunidade para que essas exponham seus pontos fortes diante de seu público-alvo, a fim de cativá-lo

e mantê-lo fiel à sua marca. Percebe-se que os eventos têm assumido um papel relevante nas organizações, contribuindo para a concretização de negócios, projeção e valorização da imagem e/ou marca da empresa, e que o secretário executivo está qualificado para exercer a gestão dos eventos, atingindo as expectativas propostas.

## 2.2 Eventos: tipos e classificação

Os eventos podem ser classificados como científicos, associativo-profissionais, institucionais, culturais, sociais, dentre outros, conforme descrevem Bond e Oliveira (2009b). De acordo com Velloso (2001), eles podem ser de natureza cívica, religiosa, social, cultural, formal, informal, regimental, protocolar, podem ser realizados em locais abertos, fechados, em horários noturnos ou diurnos. O autor ainda ressalta que o objetivo dos eventos pode ser mercadológico, promocional, institucional, relações públicas, qualificação profissional, seu público-alvo, dentre outros.

Zanella (2008) classifica os eventos, quanto à sua finalidade, como institucional, quando o objetivo final não visa o lucro, e promocional, quando o visa. Quanto à periodicidade, o autor retrata que eles podem ser esporádicos, quando são realizados sem datas definidas, periódicos, quando realizados em determinados períodos, fixos, quando possuem datas estipuladas no calendário, e de oportunidade, quando ela surge. Em relação à área de abrangência, eles podem ser locais, regionais, nacionais e internacionais. Quanto ao âmbito, eles podem

ser classificados em internos, quando são realizados dentro da empresa, ou externos, quando promovidos fora dela. Já em relação ao público-alvo, o evento é classificado como corporativo quando é voltado para o público da empresa e como consumidor quando se direciona ao consumidor. Quanto aos tipos, os eventos podem ser divididos e segmentados em vários sentidos.

Neiva e D'Elia (2009) classificam os eventos de uma forma mais abrangente, colocando-os em categorias, tais como: os sociais, que englobam aqueles ligados ao social e não tem caráter comercial, nem são promovidos por empresas; os profissionais, que são de caráter comercial, podendo gerar lucros para a instituição, sendo promovidos para reforçar a sua imagem; e os mistos, que são de caráter comercial, institucional e social.

Já Lukower (2005) divide os eventos em: sociais, profissionais, mistos, técnico-científicos, artísticos, culturais, religiosos e de caráter. Os eventos sociais são aqueles que têm por objetivo a confraternização e a celebração entre as pessoas. Quando têm caráter comercial, são profissionais, pois visam trabalhar a imagem da empresa ou instituição. Os mistos são aqueles que possuem tanto o caráter comercial quanto o social. Os técnico-científicos são os ligados a áreas específicas, em que informações técnico-científicas serão abordadas e acontecem nas instituições educadoras, de caráter acadêmico ou científico. Quanto aos eventos de caráter, estão ligados às áreas de negócios em geral. Já os artísticos e culturais são aqueles em que estão incluídos todos os tipos de shows, exposições,

feiras de arte, apresentações de folclore, entre outros. E os religiosos estão ligados à liturgia própria, podendo até haver uma parte social, mas o foco maior será o religioso. Observa-se, dessa forma, que todos os eventos apresentam objetivos e público-alvo específicos, assim como tipologias correspondentes e envolvem ações direcionadas aos seus fins.

### 2.3 Etapas dos eventos: planejamento, realização e avaliação final (*feedback*)

Para a organização e o sucesso na realização de qualquer atividade, é essencial que haja uma sequência de etapas, as quais são compostas por planejamento, realização e avaliação final de cada evento. Assim, Robbins (2003) e Giacaglia (2004) explanam que planejamento é a decisão do que fazer, em que ordem, como e quem deverá fazê-lo, bem como quando devem estar concluídas as tarefas.

De acordo com o Manual de Eventos do Senado Federal, o sucesso de um evento está intimamente ligado ao seu grau de planejamento e organização:

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

Neiva e D'Elia (2009), igualmente, enfatizam que é no planejamento que acontece a concepção de um evento, baseado na identificação dos objetivos e das estratégias envolvidas, é quando se equalizam a ideia ou o tema com os interesses da organização que o demanda. É na etapa de realização que, de fato, acontece o evento. Neiva e D'Elia (2009) continuam explanando que todas as atividades e ações previamente planejadas acontecem nessa fase, que será decisiva para que tudo ocorra conforme o estabelecido no planejamento. Robbins (2003) declara que, nessa etapa, as atividades serão realizadas conforme cada pormenor planejado anteriormente. Basicamente, um evento necessita da efetivação de uma sequência de atividades alinhadas ao seu planejamento, de organização e execução, que realiza tudo o que foi planejado (BAHL, 2004).

Na etapa de avaliação final/*feedback*, o gestor de eventos deve fazer uma avaliação geral de tudo o que aconteceu durante e após o evento para verificar se os objetivos foram alcançados e corrigir os desvios que por ventura tenham ocorrido, também é o momento da prestação de contas. Para Bond e Oliveira (2009a), essa fase é tão importante quanto as demais, pois é quando ocorre a confrontação de resultados entre tudo o que foi planejado e o que efetivamente ocorreu e como isso se deu. A avaliação posterior (*feedback*) é um instrumento gerencial valioso na medida em que contribui para o aprendizado de quem a recebe, prepara os sujeitos para melhorar seu desempenho e serve para levá-los ao aperfeiçoamento constante.

## 2.4 O secretário executivo como gestor de eventos

Como os eventos evoluíram ao longo do tempo, de atividades associadas a um motivo festivo ou coloquial, para acontecimentos que, gradativamente, foram atraindo a atenção das empresas, da mídia, mostrando seu aprimoramento e transformando-se em uma atividade de negócios das mais promissoras, faz-se necessário uma gestão aprimorada para executá-los assertivamente. De acordo com Bahl (2004), os eventos surgem como oportunidades para promoção e divulgação de empreendimentos e produtos, agregando valor à imagem das corporações que os realizam.

Os profissionais que atuam como gestores de eventos precisam dominar a arte da gestão, que engloba planejamento, organização, liderança, controle e avaliação, para que os eventos aconteçam conforme o esperado. Chiavenato (2000) explica que administrar é interpretar os objetivos propostos pela empresa e transformá-los em ações, por meio de planejamento, organização, direção e controle dos esforços dos envolvidos para atingir esses objetivos. Sendo o planejamento, a organização, a liderança, o controle e a avaliação os pilares da gestão. Do mesmo modo, para Caravantes (2003), administrar é prever o futuro, traçar um plano de ação, organizando, controlando e unindo harmonicamente os atos e esforços para que tudo ocorra de acordo com o pré-estabelecido.

A liderança, segundo Chiavenato (2000), é a etapa na qual se designa pessoas, guiando seus esforços, liderando-as e comunicando-lhes quais são os objeti-

vos a serem alcançados. O controle diz respeito à definição de padrões para o monitoramento, enquanto a avaliação verifica se os desempenhos aconteceram como planejado. Segundo Robbins (2003), a gestão consiste em um processo universal de completar eficientemente atividades com e por meio das pessoas. Zanella (2008) destaca que organizar um evento com eficiência demanda competência, habilidade e responsabilidade dos organizadores, para, então, superar as expectativas daqueles que o demandaram. Os eventos corporativos atingem, de forma valiosa, a imagem de uma instituição, pois acontecem para torná-la mais conhecida e competitiva.

O secretário executivo é um profissional preparado para assumir a gestão de eventos em um ambiente corporativo. Conforme enfatizam Neiva e D'Elia (2009), as competências desse profissional vão desde sua capacidade de atuar como elo entre os clientes internos ou externos e os parceiros, os fornecedores e, ainda, a liderança da empresa. As autoras comentam que o planejamento, a tomada de decisões e a supervisão de serviços também são qualidades que compõem o perfil desse profissional e que a gestão de eventos acontece melhor quando essas qualidades estão presentes.

Esse profissional tem assumido responsabilidades cada vez mais relevantes nas corporações, tendo ainda a seu favor o conhecimento da cultura organizacional e da filosofia da empresa, o que o capacita a ter uma visão holística e o favorece na gestão de eventos. Em um mundo corporativo e cada vez mais

competitivo, as empresas vivem de resultados e os eventos têm se mostrado como método eficaz para alcançar objetivos. Andrade encara os eventos como produtos rentáveis e de extrema importância:

Considera-se evento como o conjunto de ações definidas previamente, gerando um acontecimento. Nas suas mais diferentes formas, o evento pode desempenhar funções importantíssimas como disseminar o conhecimento, oferecer lazer e entretenimento, estimular negócios, conscientizar comunidades e contribuir para o entendimento entre os povos. Qualquer evento, sustentado por uma adequada avaliação de seu objetivo, se constitui em um produto, cuja venda (realização) pode gerar movimentação social e/ou econômica, resultando em benefícios consideráveis (2002, p. 152).

O gestor de eventos, conforme declara Lukower (2005), deve ser dinâmico, atualizado, organizado, líder e ter profundo conhecimento de sua atividade, dando importância aos detalhes, buscando novas opções de serviços e produtos disponíveis no mercado, além de ter o conhecimento de todas as possibilidades para a organização e o planejamento. O secretário executivo pode ser definido, conforme Sabino (2004), como um profissional empreendedor, inovador, com capacidade de liderança e postura ética, que demonstre perfil para ser assessor e gestor.

O perfil empreendedor, criativo e inovador desse profissional e seu conhecimento na área de cerimonial e protocolo, também, colaboram para torná-lo apto para a organização de eventos de uma corporação.

### 3 Procedimentos metodológicos

Para atingir os propósitos deste trabalho, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa. Roesch (2009) avalia a importância desse método quando declara que os projetos podem ser abordados sob o ponto de vista tanto quantitativo quanto qualitativo em uma pesquisa, sendo que o enfoque quantitativo refere-se à avaliação dos resultados obtidos e o qualitativo à avaliação formativa. Portanto, a combinação de ambos beneficia o resultado da pesquisa como um todo. A consulta bibliográfica foi realizada como suporte para a realização do trabalho. O meio utilizado na pesquisa de campo foi um questionário, enviado por e-mail aos sujeitos selecionados para participar da pesquisa.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado para dois grupos, com um total de 31 pesquisados respondentes. Um grupo respondente foi composto por 17 estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, da Universidade Luterana do Brasil (Ulbra), em Canoas, e o outro por 14 profissionais de secretariado executivo de diversos segmentos, como indústria, comércio e prestação de serviços, da região metropolitana de Porto Alegre, no período compreendido entre 8 de maio e 1º de julho de 2015. O questionário continha 27 perguntas, sendo 24 do tipo fechadas e 3 do tipo abertas, com questões objetivas de múltipla escolha e dissertativas não obrigatórias, para que o profissional pudesse demonstrar sua opinião sobre a gestão



de eventos no seu ambiente de trabalho, para definir se a gestão de eventos tem acontecido nas empresas e para verificar seu conhecimento e aplicabilidade.

## 4 Apresentação e análise dos dados coletados

Sabendo-se da importância de fazer uso dos pilares da gestão na realização de um evento, o presente trabalho propôs-se a averiguar se o profissional do secretariado executivo domina a gestão de eventos. Assim, os resultados da pesquisa demonstraram que tanto os estudantes quanto os profissionais de secretariado têm conhecimento e domínio sobre a questão: planejamento, 100% de ambos os grupos; organização, 88% dos estudantes e 87% dos secretários executivos; liderança/controle, 71% dos estudantes e 73% dos secretários executivos; avaliação, 65% dos estudantes e 87% dos secretários executivos. Constatou-se que tanto os estudantes quanto os secretários executivos conhecem o planejamento, a organização, o controle/liderança e a avaliação. Esses dados são de extrema relevância, pois, conforme declaram Chiavenato (2000), Caravantes (2003) e Robbins (2003), eles compreendem os pilares da gestão, e o seu uso garantirá o sucesso do evento.

Em relação às etapas da gestão de um evento, o projeto, a realização e sua avaliação final/*feedback*, ambos os grupos respondentes (estudantes: 6% ótimo e 82% bom; secretários executivos: 20% ótimo e 73% bom) demonstraram ter um importante domínio de conhecimento e utilização. Isso colabora para que a

gestão dos eventos aconteça sem hiatos, já que a concretização dessas etapas é composta por uma sequência de atividades determinadas no seu projeto, concretizadas na sua realização e analisadas na avaliação final/*feedback*, que é quando, efetivamente, será constatado se os objetivos propostos foram alcançados e de que forma isso aconteceu. Giacaglia (2004) ratifica que essas etapas possuem suas próprias demandas e, estando alinhadas, garantem a execução satisfatória do evento.

Os respondentes de ambos os grupos dominam o conhecimento das normas de protocolo, cerimonial e etiqueta (estudantes de secretariado 12% sempre, 35% na maioria das vezes e 30% às vezes; secretários executivos: 33% sempre, 33% na maioria das vezes e 27% às vezes). Esse resultado é bastante proveitoso, pois, muitas vezes, evita que o profissional cometa gafes indesejáveis durante um evento. De acordo com Nunes (2001), foi para dirimir controvérsias e normatizar o convívio social que as normas de cerimonial e protocolo foram criadas. Constatou-se também que os percentuais daqueles que as utilizam é relevante em ambos os grupos (estudantes de secretariado: 12% sempre, 35% na maioria das vezes e 18% às vezes; secretários executivos: 47% sempre e 20% na maioria das vezes), o que vem a somar para a gestão assertiva de um evento. Conforme declaram Lukower (2005) e Duarte (1997), o sucesso de um evento depende, em grande parte, da atuação diferenciada do profissional que o está conduzindo.

A atuação do secretário executivo na gestão de eventos ficou evidenciada nos seguintes resultados: 6% dos estudantes de secretariado sempre atuam na gestão de eventos de sua empresa, 12% na maioria das vezes e 47% às vezes; já no que se refere ao grupo dos secretários executivos, 13% atuam sempre na gestão dos eventos de suas empresas, enquanto que 27% o fazem na maioria das vezes e 33% às vezes. De acordo com Neiva e D'Elia (2009), o profissional de secretariado executivo tem a capacidade de atuar como gestor de eventos, sendo o elo entre os clientes internos e externos e a liderança da empresa, capacidade essa primordial na organização eficiente e eficaz dos eventos.

As empresas estão valorizando os eventos como uma das formas de divulgar suas marcas e produtos, conquistar e fidelizar clientes, pois: 24% dos estudantes afirmaram que suas empresas sempre valorizam os eventos como forma de se fazer visíveis/lembradas no mercado, 22% declararam que isso ocorre na maioria das vezes e 18% que ocorre às vezes; por sua vez, 47% dos secretários executivos responderam que suas empresas sempre valorizam os eventos como forma de se fazer visíveis/lembradas no mercado, 20% o fazem na maioria das vezes e 20% às vezes.

Concernente à valorização do secretário executivo como gestor de eventos, observou-se que 18% das empresas sempre valorizam os estudantes de secretariado como gestores de eventos, 12% na maioria das vezes e 24% às vezes. No grupo dos secretários executivos, 7% das empresas sempre os valorizam em sua

atuação como gestores de eventos, 27% na maioria das vezes e 20% às vezes. Essa valorização ratifica o comentário de Giacaglia (2006), ao referir que os eventos são como um cartão de visitas para empresas, deixando claro o grau de importância da sua realização no ambiente corporativo. Bahl (2004) declara que os eventos evoluíram no decorrer do tempo, atraindo a atenção das empresas e transformando-se em uma atividade de negócios promissoras, fazendo-se necessária uma gestão aprimorada para executá-los.

Ficou evidenciado que além de as empresas valorizarem e realizarem eventos, como forma de se fazerem conhecidas, um percentual considerável de ambos os grupos pesquisados vem sendo valorizado ao exercer a gestão de eventos. Esses dados são confirmados por Neiva e D'Elia (2009) e Sabino (2004), ao afirmarem que o profissional do secretariado executivo está capacitado a exercer tal gestão, devido à sua capacidade de liderança e organização, ao seu perfil organizador, à sua formação acadêmica e ao conhecimento na área de cerimonial, protocolo e etiqueta.

No instrumento de pesquisa, constavam questões a serem respondidas de forma livre pelos pesquisados, que foram analisadas de forma qualitativa. A primeira pergunta inquiria qual competência seria essencial para o secretário executivo exercer a gestão de eventos. Os estudantes e os profissionais de secretariado destacaram os seguintes itens: planejamento, organização, liderança e controle das etapas dos eventos. Nesse contexto, Caravantes (2003) e Chiavane-

to (2000) declaram que os pilares para que uma gestão ocorra assertivamente são: o planejamento, a organização, a liderança/control e a avaliação. Já Robbins (2003) complementa que a gestão consiste em um processo universal de completar eficientemente atividades com e por meio das pessoas. Ao serem questionados quanto à competência do secretário executivo para atuar como gestor de eventos, ambos os grupos pesquisados responderam positivamente, destacando a responsabilidade, o conhecimento na área, a formação acadêmica, a organização e a postura profissional como qualidades necessárias à gestão assertiva de um evento.

## 5 Considerações finais

Ao final deste artigo, inferiu-se que há relevância da atuação do profissional do secretariado executivo na gestão de eventos corporativos, devido à sua formação acadêmica, ao perfil profissional, à sua capacidade de exercer o planejamento, a organização, a liderança, além de sua responsabilidade e polivalência. Constatou-se, também, que esse profissional conhece e faz uso das normas de cerimonial, protocolo e etiqueta, o que lhe garante o diferencial em tal gestão. Averiguou-se, igualmente, que a sua atuação como gestor de eventos corporativos tem sido valorizada. Comprovou-se que o controle das três etapas concernentes aos eventos, isto é, o projeto, a realização propriamente dita e sua avaliação final/*feedback*, corrobora para que a gestão aconteça sem hiatos.

Por fim, constatou-se que as empresas têm valorizado a atuação desse profissional como gestor de seus eventos, devido à sua confiabilidade, à condução e à liderança de todas as etapas dos eventos, ao conhecimento e à utilização das normas de cerimonial, protocolo e etiqueta. Além disso, ficou comprovado que as empresas têm se utilizado da gestão de eventos como uma importante ferramenta para divulgação de suas marcas e serviços, bem como para conquistar e fidelizar seus clientes. Sabendo-se que um evento corporativo está diretamente relacionado à imagem de uma empresa e que os eventos evoluíram no decorrer do tempo, transformando-se em oportunidades para se angariar negócios promissores, ficou evidenciada a valorização dos profissionais de secretariado executivo como gestores de eventos. Além disso, o próprio profissional obterá satisfação e realização profissional ao se dar conta de que sua atuação como gestor de eventos agrega valor à empresa.

### The performance of the executive secretary in events management

#### Abstract

This work has as an objective to further study theories on the performance of the Executive Secretary professional in terms of event management, to identify if there are companies which have been making use of event management as the way to divulge their brands/products, and if executive secretaries use management techniques, such as protocol, ceremonial and etiquette norms. For the theoretical framework, the evolution of the profession,

as well as concepts related to events, their stages, ceremonial codes, protocol, etiquette, management and process standardization. Finally, the performance of the Executive Secretary as an event manager was researched. To reach this goal, the methodology used was quantitative and qualitative research of descriptive nature. The primary data were collected through the application of a questionnaire. The target population of this study, composed of 31 (thirty-one) undergraduate students of the Executive Secretariat Course and secretaries, work in various sectors in the metropolitan area of Porto Alegre, RS. Data findings showed that the companies surveyed have been using events as a way of promoting their brands/products, the Executive Secretariat has been acting as an event manager and making use of management techniques and protocol, ceremonial and etiquette norms as well, and has been recognized for doing so.

*Keywords:* Management. Event Management. Executive Secretary.

## Referências

- ANDRADE, Renato Brenol. *Manual de eventos*. 2. ed. ampl. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
- BAHL, Miguel. *Turismo e eventos*. Curitiba: Protex, 2004.
- BETTEGA, Maria Lúcia. *Eventos e cerimonial: simplificando as ações*. 2. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. *Manual do profissional de secretariado*. v. 1: conhecendo a profissão. Curitiba: Ibpx, 2008.
- \_\_\_\_\_. *Manual do profissional de secretariado*. v. 3: secretário como gestor. Curitiba: Ibpx, 2009a.
- \_\_\_\_\_. *Manual do profissional de secretariado*. v. 4: organização de eventos. Curitiba: Ibpx, 2009b.
- BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Secretaria de Relações Públicas. *Manual de eventos*. 2. ed. rev. Brasília: Senado Federal, 2007.
- \_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 70.274, de 9 de março de 1972. Aprova as normas de cerimonial público e a ordem de precedência. Brasília, DF, 1972. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D70274.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm)>. Acesso em: 31 mar. 2015.
- 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.
- DIAS, Vavá D'Arriaga. *Eventos: guia prático e relato de experiências em eventos*. São Paulo: Intermédio, 1996.
- DUARTE, Reinaldo da Rocha. A importância do cerimonial e do protocolo nas atividades públicas e empresariais. *Secretária Executiva*, Curitiba, n. 22, p. 7, ago. 1997.
- GIACAGLIA, Maria Cecília. *Organização de eventos: teoria e prática*. São Paulo: Thomson Learning, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Organização de eventos: teoria e prática*. São Paulo: Thomson Learning, 2006.
- LUKOWER, Ana. *Cerimonial e protocolo*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2005.
- MATIAS, Marlene. *Organização de eventos: procedimentos e técnicas*. 3. ed. Barueri: Manole, 2004.
- MARTINEZ, Marina. *Cerimonial para executivos*. 4. ed. Porto Alegre: Doravante, 2006.
- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. *Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira*. São Paulo: Senac, 2010.
- NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA Maria Elizabete Silva. *As novas competências do profissional de secretariado*. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

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

NUNES, Marina Martinez. *Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais*. 3. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 2001.

ROBBINS, Stephen Paul. *Administração: mudanças e perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2003.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

VELOSO, Dirceu. *Organização de eventos e solenidades*. Goiânia: Editora AB, 2001.

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