FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Curso de Graduação

Automação de Escritórios e Secretariado

HERIKA PATRICIA TORRES BARBOSA

**Atuando com Excelência na Organização de Eventos**

São Paulo

2016

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Curso de Graduação

Automação de Escritórios e Secretariado

HERIKA PATRICIA TORRES BARBOSA

**Atuando com Excelência na Organização de Eventos**

Monografia apresentada ao curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, como requisito para conclusão do curso de graduação.

Orientadora: Profª. Me. Maria do Carmo Ferreira Lima

São Paulo

2016

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Curso de Graduação

Automação de Escritórios e Secretariado

HERIKA PATRICIA TORRES BARBOSA

**Atuando com Excelência na Organização de Eventos**

Monografia apresentada ao curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, como requisito para conclusão do curso de graduação.

Aprovada em junho de 2016.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Orientadora: Profª. Me. Maria do Carmo Ferreira Lima

Aos meus pais e especificamente a minha mãe que dedicou parte de sua vida, fazendo tudo o que tivesse ao seu alcance para que eu tivesse boas oportunidades. Eu sei que se pudesse, ela teria feito muito mais, mas para mim, tudo o que ela fez foi o suficiente para eu me sentir imensamente grata!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que sempre me deu forças nos momentos de dificuldades, e pela fé que a cada dia Ele tem acrescentado em minha vida.

Agradeço aos meus pais que me sempre me deram total apoio em meus estudos.

Agradeço aos meus amigos que sempre estiveram ao meu lado, me dando apoio e força nos momentos em que eu pensava que eu não conseguiria vencer os obstáculos da vida.

Agradeço a Professora Maria do Carmo Ferreira Lima por toda paciência e dedicação ao me orientar para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço aos professores da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, por todo aprendizado que adquiri graças à dedicação de cada um deles.

# 

*Consagre ao Senhor tudo o que você faz,*

*E os seus planos serão bem-sucedidos.*

Provérbios de Salomão

RESUMO

BARBOSA, Herika. **Atuando com Excelência na Organização de Eventos**. Monografia. Curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo. São Paulo. p.57, 2016.

Esta monografia teve por objetivo a elaboração de um manual de apoio para a gestão de eventos desenvolvidos por profissionais de secretariado. Com isso, os objetivos específicos foram: a definição e classificação de eventos, tipificação de eventos, apresentação de uma lista de eventos mais organizados por profissionais de secretariado, levantamento de quais são as ferramentas utilizadas na gestão de eventos, apresentação dos modelos de ferramentas de gestão de eventos.

Palavras-chave: eventos; organização; gestão; excelência; secretariado.

ABSTRACT

Barbosa, Herika. **Working with Excellence in the Events Organization**. Monograph. Degree in Executive Secretariat at FATEC SP. Sao Paulo. p.57, 2016.

This undergraduate thesis has as purpose the elaboration of an instruction manual for the event management, developed by the secretarial professional. The specific goals are: the definition and classification of events, the explanation of the different kinds of events, the introduction of the main events prepared by the secretarial professional, to raise which instruments are used in the event management, the introduction of the tools models of event management.

Keywords: events, organization, management, excellence, secretariat.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 10

2. REFERENCIAL TEÓRICO 12

2.1. Definições de Eventos 12

2.2. Classificações de Eventos 13

2.3. Planejamento do Evento: As 3 Etapas 15

2.3.1. Pré-Evento 16

2.3.2. Trans-Evento 17

2.3.3. Pós-Evento 18

2.4. Eventos mais organizados pelo profissional de Secretariado 19

2.5. Ferramentas Utilizadas na Gestão de Eventos 22

2.6. Definição das Ferramentas de Gestão de Eventos 22

3. METODOLOGIA 24

3.1. Pesquisa Exploratória 24

3.2. Pesquisa Descritiva 24

3.3. Pesquisa Bibliográfica 25

3.4. Pesquisa de Campo 25

3.5. Metodologia Aplicada 26

3.6. Tabulação e Análise de Dados 27

4. CONSIDERAÇOES FINAIS 34

5. BIBLIOGRAFIA 35

6. ANEXOS 36

6.1. Modelos de Ferramentas 36

# 

# INTRODUÇÃO

O estudante de Automação de Escritórios e Secretariado (AES) da FATEC SP aprende ao longo do curso a tornar-se um profissional de excelência em sua área de atuação, quer seja planejando e organizando arquivos, viagens, a logística do escritório, a agenda física ou eletrônica, ou um evento, entre tantas outras atividades que desenvolve.

O mercado de trabalho, por outro lado, cobra do profissional de Secretariado que este seja organizado, disciplinado, proativo, resiliente, dedicado, entre outras atitudes, conhecimentos e habilidades.

Assim na convergência entre mundo acadêmico e mundo do trabalho, o discente de AES é capacitado para organizar adequadamente eventos, e isso ocorre por meio da teoria e prática desenvolvidas na disciplina de Tecnologias em Secretariado (TEC SEC) e na interface com muitas outras disciplinas que influenciam na construção do saber.

Dessa forma, surgiu o interesse em desenvolver uma monografia que trate da gestão de eventos, apresentando ferramentas da área que facilitem tal atividade: ferramentas como o briefing, *check list*, fluxogramas, entre outras. Além disso, a atitude do organizador, no caso do profissional de secretariado também influencia o resultado. Esta monografia se justifica por ser um estudo que apresentará maneiras de organizar eventos com excelência.

O questionamento que norteou esta pesquisa é: O estudo de técnicas de organização de eventos auxiliará a vida dos profissionais de secretariado que organizam eventos?

Assim, o objetivo geral dessa pesquisa é elaborar um manual de apoio para a gestão de eventos desenvolvidos por profissionais de secretariado.

Com isso, os objetivos específicos são:

* Definir e classificar eventos.
* Tipificar eventos.
* Apresentar uma lista de eventos mais comuns organizados por profissionais da área de secretariado, cada qual com suas características e suas necessidades.
* Levantar e listar quais são as ferramentas utilizadas na gestão de eventos.
* Apresentar modelos das ferramentas identificadas e como utilizá-las.

Para a execução desse trabalho serão usadas algumas obras de autores como Luiz Carlos Zanella autor do Manual de Organização de Eventos (São Paulo, 2011), da Carmem Zitta autora de Organização de Eventos – da ideia à realidade (Distrito Federal, 2008) e Vanessa Martin autora do Manual Prático de Eventos (São Paulo, 2007), são obras totalmente qualificadas para a elaboração deste trabalho devido a variedade de conteúdos fundamentais relacionados à área de eventos, conteúdos que exemplificam o que deve ser feito a partir do momento que surge a ideia de realizar um evento. Essas obras serão usadas com a finalidade de preparar um material com informações importantes de como se organizar um evento com qualidade do início ao fim.

Dessa forma, este trabalho foi estruturado em quatro capítulos sendo o primeiro a Introdução onde se justifica o objetivo desta pesquisa que será sobre a Excelência na Organização de Eventos, no âmbito do Secretariado. O segundo é o Referencial Teórico onde se detalha os processos da organização de eventos, o terceiro é a Metodologia, Tipo de Pesquisa, e Análise dos Resultados, é o momento onde serão descrito quais métodos foram utilizados para a execução desta pesquisa e também quais foram os resultados gerados, e o quarto e último capitulo se refere às Considerações Finais onde com base na pesquisa realizada serão apresentadas algumas considerações sobre os resultados e perspectivas para futuros trabalhos.

# REFERENCIAL TEÓRICO



## Definições de Eventos

Eventos é uma atividade um tanto quanto complexa de se definir devido sua amplitude, pois existem diversos tipos de eventos no mundo, com diversas finalidades e objetivos. Eventos podem ser voltados para a área de lazer, turismo, negócios, comemorações, para fins religiosos e entre outros, podendo ser de pequeno, médio ou grande porte, dependendo de seu objetivo final.

Canton (1997, p.19), diz que “Evento é a soma de ações planejadas com o objetivo de alcançar resultados pré-definidos junto ao seu público-alvo”. Então para que haja a satisfação desse público-alvo, é necessário que o organizador de eventos, esteja atento a cada detalhe para que tudo saia como planejado. Cada etapa é extremamente importante e todas as coisas estão interligadas, por isso o organizador tem que estar ciente de todos os processos de organização.

Evento será definido como a reunião ou agrupamento, num mesmo espaço temporal, de duas ou mais pessoas, com interesses comuns, com objetivo especifico de adquirir produtos ou serviços; atualizar ou divulgar informações; conseguir aperfeiçoamento, congraçamento ou motivação para alcançar ou superar metas; a capacitação técnica do participante e/ou a compra de bens e equipamentos complementares ao desenvolvimento da sua atividade profissional. (Martin, 2007, p. 38).

Martin consegue dar uma boa definição do que é um evento, dando uma maior amplitude ao seu significado. Como citado acima, o evento pode ser tanto uma reunião de duas pessoas quanto um grande evento voltado para compra e vendas de bens e serviços.

Para Zanella (2011, p1.) a definição de evento é “uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos [...]”.

Sendo assim, pode-se concluir que no geral, um *Evento* é a reunião de duas ou mais pessoas, com uma finalidade ou objetivo específico, de acordo com o seguimento (ramo, empresa, atividade) em que os organizadores estão envolvidos.

Um evento tem sucesso, quando seus objetivos são alcançados. Giacaglia (2011) mostra que o evento tem como principal propósito: o relacionamento; a divulgação da marca; ou a execução de negócios e vendas.

Através desses relacionamentos, é possível o fechamento de grandes contratos, quando o evento foca na divulgação de uma ou mais marcas, acontece o crescimento de vendas e a execução de negócios com novos clientes e etc. Mas é preciso focar em um só objetivo para se chegar a um resultado satisfatório, pois de acordo com Giacaglia (2011, p.15):

Muitas empresas promotoras de eventos pecam por pretenderem abranger, em um único evento, os três objetivos. A probabilidade de se afastarem do principal foco, dos seus clientes, é muito grande. Mesmo quando o evento se propõe a atender aos três objetivos, apenas um deles deve ser destacado. Se a principal proposta do evento for, por exemplo, a de promover o relacionamento entre o patrocinador e seus clientes, e esse é o objetivo principal do patrocinador, o tiro será certeiro. Mas, ele perceber um foco diferente, pode não apostar na proposta e optar por um dos outros vários eventos mais próximos do seu objetivo.

Portanto é preciso ter foco para ter um resultado satisfatório na organização do evento. Se o foco é o cliente, então que tudo seja organizado para satisfazer as necessidades do cliente, se o foco for divulgar a marca, que tudo seja planejado para que a marca seja muito bem divulgada e conhecida por seu público-alvo.

Sabe-se que num evento existe a finalidade de celebrar, comemorar, divulgar, ensinar, promover, vender e etc. Portanto, será apresentada nos próximos tópicos a classificação e a tipologia de eventos, definindo da maneira mais clara possível cada evento e sua finalidade.

## Classificações de Eventos

A partir da compreensão do que é um evento e a tua abrangência, é preciso classificá-los. Portanto, será visto abaixo algumas classificações de acordo com as definições de Martin (2007):

* + **Abrangência:** se o evento vai ser a nível Internacional, mundial, local, brasileiro, regional ou municipal.
  + **Competição:** se o evento vai ser esportivo, cultural, artístico, concursos de dança, concursos de moda, concursos de música, concursos de beleza, campeonatos e desfiles.
  + **Exposição e demonstração:** aqui é definido se o evento vai ser para a apresentação de um produto ou serviço e se para isso serão feitos shows, desfiles e etc. (Exemplo: Desfile da marca *Victória Secret* para apresentar seu principal produto de vendas, que são as lingeries *Victória Secret*).
  + **Frequência:** Nesse ponto será definido se o evento vai ser semanal, mensal, anual ou esporádico.
  + **Dimensão:** se trata do número total de participantes no evento, aqui será definido se vai ser um macro evento, ou se vai ser um evento de grande porte, médio porte ou pequeno porte.

Um macro evento é definido pela frequência de milhares de pessoas como em mundiais ou Copa do mundo, e normalmente são eventos organizados por empresas/entidades públicas.

Um evento de grande porte é frequentado também por milhares de pessoas, mas é geralmente organizado por empresas privadas, como por exemplo: Expo Noivas, Expo Cristã, Festas de Rodeios em Barretos e etc.

Um evento de médio porte geralmente tem a frequência de até no máximo mil participantes.

Um evento de pequeno porte tem um número bem reduzido de participantes devido ao objetivo de atingir um público alvo especifico de uma área ou setor.

* + **Objetivo ou área de interesse**: aqui é mostrada qual é a finalidade ou objetivo do evento, se será: artístico, assistencial, cientifico, cívico, cultural, desportivo, ecoturismo, empresarial, filantrópico, folclórico, gastronômico, governamental, institucional, político, religioso, social, técnico, turismo, lazer e também vemos eventos que tenham o alvo de divulgar, educar, expor, incentivar, informar, promover e etc.
  + **Perfil do Participante**: se vai ser um evento para qualquer pessoa (geral) ou se vai ser um evento para um público especifico como profissionais que tenham interesses em comum. Por exemplo: eventos voltados para profissionais da área da saúde, eventos para profissionais da área de beleza e estética, eventos para profissionais de secretariado e etc.
  + **Adesão:** se o evento vai ser aberto ou fechado. Se o evento for aberto, ele tem como característica o acesso livre, sem restrições ou cada participante paga para participar do evento. Se for um evento fechado, geralmente tem um público alvo mais restrito, e esse público recebe um convite/convocação para participar do evento que normalmente é obrigatório e na maioria das vezes custeado pela empresa organizadora.

Portanto, para um evento ser organizado com excelência, é preciso ter um bom planejamento e para isso existem três passos muito importantes que são apresentados por Martin (2007, p. 70). As três etapas de organização: pré-evento, trans-evento e pós-evento.

## Planejamento do Evento: As 3 Etapas

As etapas do planejamento de evento são muito importantes para se ter uma melhor visualização daquilo que precisa ser feito, a partir do momento que se sabe definir cada etapa e cada processo de organização, é possível identificar as áreas onde haja a necessidade de alterações para obter uma maior qualidade nos eventos. Na visão de MARTIN (2003, p. 70):

O planejamento é a espinha dorsal do evento. É ele que dá o norte, que define o rumo para onde se deve ir, onde obter a sustentação econômica. Já a organização é o pulmão e o coração do evento. Sem ela, o evento para de bater, as tarefas deixam de ser feitas, os fornecedores não recebem as informações e os pagamentos necessários para trabalhar e fazer acontecer o evento em toda a sua plenitude (MARTIN, 2003, p. 70)

Conforme Martin (2003) fica bem claro que sem planejamento não é possível a execução de um evento. Todo evento exige um bom planejamento, não há espaço para falhas quando se trata de algo importante como alcançar a satisfação do público-alvo.

Giacaglia (2011, p. XIV) afirma que na área de organização de eventos “o aumento em números não correspondeu ao aumento em qualidade na organização e, no seu corolário, a formação adequada de organizadores de eventos”.

A capacitação dos organizadores de eventos com certeza é algo de extrema importância, pois por trás de um evento de sucesso está um organizador totalmente capacitado e qualificado.

Quanto a organização de bons eventos, alguns requisitos para a capacitação e qualificação dos profissionais responsáveis pelo planejamento, e operacionalização se tornaram cada vez mais imprescindíveis segundo Giacaglia (2011, p. XVI):

[...] como ideias muito criativas, excelente estruturação, projetos e proposta adequados, capacidade de comunicação e facilidade de vendas na busca de patrocínios que viabilizassem a realização de seus eventos. Aos requisitos e aos conhecimentos necessários de alguém que se dispusesse a organizar eventos juntaram-se, portanto, novas exigências.

Entende-se então que as exigências de competências para os profissionais organizadores de eventos tenham sofrido mudanças com o passar dos anos, assim como os eventos têm se modernizado e evoluído, é necessário que as competências dos profissionais acompanhem essa evolução para que eles estejam plenamente aptos, ou seja, adquirindo novas competências, novo conhecimento para suprir as novas exigências que têm surgido nesse ramo.

Portanto, para planejar um evento com excelência, é preciso seguir as três etapas seguintes:

### Pré-Evento

Essa é a primeira etapa, momento que consiste na busca de ideias e na identificação das necessidades do evento.

Segundo Zanella (2010) Por sua complexidade, amplitude e importância, a promoção de um evento exige alta especialização técnica, experiência e especialização no tipo de evento que será realizado. Sua operacionalização fundamenta-se em um eficiente sistema de planejamento, abrangendo alguns aspectos básicos:

* Definir de forma clara e precisa os objetivos, bem como a amplitude do evento. Isso significa ter o domínio absoluto e integral do ambiente, dos limites de atuação e de todas as etapas de sua execução;
* Estruturar o roteiro de planejamento e o respectivo cronograma de execução com bastante antecedência da data prevista para seu início;
* Prever recursos materiais, financeiros e de apoio para atender as exigências operacionais;
* Dispor de pessoas, grupos ou comissões para assumir a responsabilidade pela coordenação e execução dos trabalhos;
* Assegurar a quantidade e qualidade dos materiais, produtos e equipamentos necessários para a operacionalização dos eventos;
* Estabelecer normas e procedimentos a serem observador pelos participantes dos eventos;
* Implantar sistema de controle e acompanhamento das providências e decisões tomadas no curso do evento (*Check List*).

No pré-evento é momento onde se usa as ferramentas como o *Check List* e o *Brainstorming* para o planejamento de como será o evento:

* ***Check List*** – Listagem com as atividades do evento. Serve para dar suporte e organização do evento. Lista de pendência. É uma das formas mais elementares de estruturação de uma sequência de atividades, sendo suficiente tanto para projetos pequenos, médios e grandes, que envolvem poucos ou muitos recursos.
* ***Brainstorming* (Tempestade de ideias) –** é quando um grupo se reúne em assembleia de *brainstorming* quando tem por finalidade encontrar ideias ou soluções novas, sendo necessário o uso da imaginação. O objetivo é produzir o maior número de ideias sobre um tema.

### Trans-Evento

Essa é a segunda etapa, é momento que consiste na execução das ideias propostas na reunião de *Brainstorming* e na aplicação de todo planejamento executado no pré-evento. É a operacionalização, o acontecimento do evento desde seu início até o fim.

De acordo com as pesquisas de Zanella (2010), a seguir é apresentado um resumo de um roteiro com características de um manual de operacionalização que deverá ser adaptado de acordo com o tipo e as características do evento a ser realizado:

**Roteiro com características de um manual de operacionalização (Zanella, ano, p.57).**

* Característica do evento programado
* Alimentação e bebidas
* Pessoal especializado
* Equipamentos, instrumentos e utensílios
* Móveis e instalações
* Materiais de apoio
* Disposição das mesas, cadeiras e posição dos participantes
* Hospedagem e transporte dos participantes do evento
* Segurança e proteção dos locais dos eventos
* Atendimento emergencial de acidentes
* Manutenção e limpeza dos locais de eventos

O trans-evento é o momento em que o organizador de eventos dependerá totalmente do cumprimento daquilo que foi planejado e listado no *Check List*, caso algo dê errado, é necessário que o organizador tenha um Plano B para que o evento prossiga sem ser afetado.

### Pós-Evento

E chegou a terceira etapa do evento, o pós-evento, momento em segundo Giacaglia (2011, p. 50) é feita a desmontagem de toda infraestrutura do evento, avaliações, relatórios, identificação de custos do evento, *check list* de encerramento e conclusões sobre o evento.

Como a estratégia pós-evento prevê ações perenes, é muito comum que o patrocinador se interesse em manter e fortalecer o relacionamento com os participantes não somente por meio de correspondências, mas principalmente pelo contato pessoal. [...] Pode-se, portanto, promover um encontro pré-agendado ou uma sequência de encontros para: dar continuidade a discussão de um tema que não tenha esgotado durante o evento; oferecer treinamentos específicos; discutir e buscar caminhos e soluções para problemas levantados durante o evento; manter interesses culturais comuns e etc. (GIACAGLIA, 2011, P. 50)

O pós-evento é o momento onde serão analisados os resultados do evento, se ele cumpriu seu objetivo inicial ou não. O organizador de eventos deve aproveitar muito bem as oportunidades que surgem nessa etapa, onde segundo Giacaglia (2011, p.51) “Ele irá, assim, oferecer a organização de todas as atividades [...] e o gerenciamento de todo o relacionamento gerado a partir dessas atividades até o fechamento de negócios e manutenção de clientes.”

Muitos dessas oportunidades e objetivos são alcançados durante esse momento, período onde se busca fazer um seguimento, manter um contato continuo com novas empresas, com novos clientes e etc. Por isso é necessário que o profissional de secretariado esteja atento às suas competências como organizador de eventos, para que possa cumprir esses objetivos com êxito.

## Eventos mais organizados pelo profissional de Secretariado

Este trabalho por ser desenvolvido na área de secretariado, procura apresentar tipos de eventos mais comumente organizados por esse profissional. Por isso, será apresentada abaixo uma lista formada a partir de definições feitas por Zanella (2011), Zitta (2008) e Martin (2007) com a descrição dos eventos que na visão da autora deste trabalho são os mais organizados por profissionais da área de Secretariado, dispostos por motivos de organização em ordem alfabética. Assim, não necessariamente o primeiro evento descrito é o mais realizado pelo profissional de secretariado.

* **Assembleia:** é um grupo de pessoas que se reúne para discutir algum tema especifico ou decidir sobre algum regulamento ou estatuto.
* **Brainstorming:** pode-se traduzir essa palavra como “tempestade de ideias”, sendo assim, uma *Brainstorming* é uma reunião onde apresentam um problema onde o objetivo é que todos os participantes deem o máximo de ideias possíveis para a solução desse problema.
* **Brunch:** é uma expressão inglesa utilizada para descrever uma refeição matutina. É a fusão da palavra *Breakfast* (café da manhã) + *Lunch* (Almoço), foi dessa fusão que nasceu a palavra *Brunch* que nada mais é que um minialmoço. Ele é um café da manhã muito farto e é oferecido um pouco antes da hora do almoço.
* **Coffe-break**: uma palavra da língua inglesa que significa *intervalo para o café*, mas a palavra ficou tão conhecida que foi difundida por todo o mundo em seu modo original. Os *coffe-breaks* são oferecidos nos intervalos dos eventos ou até mesmo nos encerramentos, com deliciosas opções de petiscos, salgados, docinhos, torradas, sucos naturais, chás, cafés e etc.
* **Comemoração**: normalmente para a comemoração de algo específico são solicitados almoços ou jantares especiais, essas comemorações geralmente são eventos sociais como, por exemplo, o dia dos pais, dia das mães, dia da secretária, premiações, promoções e etc.
* **Jornada:** *Jornada Mundial pela Paz, Jornada Mundial da Juventude,* são algumas das jornadas mais conhecidas. Jornada é o mesmo que uma caminhada, trajeto percorrido, como protesto, ou para chamar a atenção para um tema específico, como a *Jornada Mundial pela Paz* que o próprio nome já enfatiza que o objetivo é chamar a atenção e encontrar soluções para que haja paz no mundo, nessas jornadas contam com a presença de participantes de diversos países com um só foco, um só objetivo.
* **Mesa-redonda:** é um evento que tem o objetivo de discutir temas controvertidos que são de interesse geral, normalmente na mesa-redonda o aconselhável é que se tenha a participação de um número ímpar de pessoas para chegarem em um resultado efetivo, esse numero varia de 5 a 9 pessoas. É necessário também que nesse debate tenha um moderador ou presidente da mesa-redonda que cuidaria do cumprimento das regras e do tempo limite de cada pessoa. A mesa-redonda é ótima para estimular o raciocínio.
* **Mostra:** é uma exposição que percorre diversos lugares, cidades e até países com o objetivo de divulgar ou mostrar o mesmo conteúdo ao maior número de pessoas que for possível. Como por exemplo, *Mostra de Arte,* onde será divulgada alguma arte como pinturas, esculturas e etc.
* **Oficina:** é quase semelhante ao *workshop*, mas a diferença é que a oficina mostra a teoria e depois ensina o público alvo a colocar em prática aquilo que aprenderam na teoria. E o *workshop* só tem a parte explicativa, expositiva e teórica. A oficina tem um caráter educacional.
* **Palestra:** semelhante a conferência, a palestra é apresentada por um moderador ou profissional específico que tem o intuito de apresentar ou expor um tema/ assunto para um determinado público alvo. Na palestra é permitida a participação do público.
* **Reunião:** evento que reúne funcionários de uma empresa ou de outras instituições com o objetivo de discutir um assunto específico relacionado às atividades administrativas da empresa, visando chegar a um resultado favorável.
* **Seminário:** é um grupo de trabalho que tem a finalidade de estudar um tema específico. Temas pesquisados pelos próprios membros do grupo de trabalho, com o intuito de se apresentarem em uma reunião ou classe escolar.
* **Solenidade:** é uma cerimônia para uma homenagem formal feita para aniversários, homenagens póstumas e comemorações. Sendo necessária a elaboração de convites, pauta, decoração, mestre de cerimônia e coquetel.
* **Vídeo Conferência:** são reuniões realizadas a distância através de recursos audiovisuais e eletrônicos que possibilitam uma comunicação entre pessoas, mesmo estando em locais diferentes. Essas reuniões através de videoconferência têm o intuito de discutir ou resolver algum tema específico.
* **Workshop:** são eventos de poucas horas e de caráter promocional e comercial. Geralmente divididos em duas partes, na primeira parte do evento apresentam o produto ou serviço e na segunda parte do evento, esse produto ou serviço fica disponível para testes.

## Ferramentas Utilizadas na Gestão de Eventos

As ferramentas para gestão de eventos são utilizadas para facilitar sua organização. São ferramentas que proporcionam uma maior segurança, flexibilidade e estabilidade na hora da organização, muitas dessas ferramentas proporcionam uma boa visualização de tudo o que precisa ser feito para que um evento seja organizado com muita excelência.

Após classificar e tipificar grande parte dos eventos existentes chegou a hora de levantar e listar abaixo quais são as ferramentas mais utilizadas na gestão de eventos:

* Fluxograma
  + Fluxograma de planejamento
  + Fluxograma de Organização
  + Fluxograma de Execução – Véspera do Evento
  + Fluxograma de Organização da Execução
  + Fluxograma de Execução – Dia do Evento e Fim do Evento
  + Fluxograma de Avaliação
* Formulário/ Relatório
  + Formulário de levantamento de dados
  + Formulário para estimativa de custos
  + Formulário para cadastro de autoridades
  + Formulário para avaliação dos colaboradores
  + Formulário para avaliação do evento
* *Check List*
* *Briefing e Budget*

## Definição das Ferramentas de Gestão de Eventos

Zitta (2008), Allen (2003) e Giacaglia (2011) definem as ferramentas de gestão de eventos e de que forma cada ferramenta pode ser empregada de maneira eficaz:

* **Fluxograma** – é uma ferramenta que possibilita ao organizador de eventos planejar, mais conscientemente, cada etapa da preparação, a partir de procedimentos visualizados por meio de símbolos, diagramas de blocos, fluxogramas, tornando mais fácil controlar e decidir sobre ações, empreendimentos e negociações diversas necessárias.
* **Formulário/Relatório** – o relatório é uma ferramenta usada para coleta de dados. Deve-se elaborar relatório de avaliação de final de Evento, distribuindo-o, então para todos os parceiros. A informação deve fornecer um perfil do evento, que pode ser incluído no resumo executivo do relatório. Esse perfil pode formar a base de um release de mídia promovendo os resultados do evento, e pode ser usado para dar início ao planejamento para o próximo evento e iniciar as negociações com os patrocinadores.
* **Check list** – Relação das atividades relacionadas a determinada ação ou atividade (de marketing) que devem ser arrolados com antecedência a sua execução para que não sejam esquecidas e para que se verifique se estão sendo desenvolvidas da forma programada.
* **Briefing** – Texto em que o cliente apresenta seus objetivos, estratégias e orçamento disponível para a execução, por terceiros, de determinada atividade ou ação de marketing. E uma Reunião de Briefing é uma reunião em que o cliente e o promotor discutem objetivos, estratégias e orçamentos disponível para a execução do evento.
* **Budget** - É uma palavra inglesa que significa orçamento. O budget é utilizado para designar o orçamento feito pela empresa, onde são inseridos os custos do evento, receitas e despesas. É através do Budget que normalmente o organizador se baseia para dar início as atividades de organização dos eventos. Com essa ferramenta o organizador pode saber quanto ele tem disponível para gastar em seu evento de modo que alcance o seu objetivo final.

# METODOLOGIA

Neste trabalho, a metodologia a ser aplicada será a Pesquisa Exploratória Descritiva com Levantamento Bibliográfico e Levantamento de Campo com Análise Quantitativa, e para que se entenda um pouco mais sobre esse tipo de pesquisa, a seguir serão descritas as definições de cada pesquisa utilizada.

## Pesquisa Exploratória

A pesquisa exploratória tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

A coleta de dados pode ocorrer de diversas maneiras, mas geralmente envolve: levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiência prática com o assunto, e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Em virtude dessa flexibilidade, torna-se difícil, na maioria dos casos, rotular os estudos exploratórios, mas é possível identificar pesquisas bibliográficas, estudo de caso e até mesmo levantamento de campo que podem ser considerados estudos exploratórios. Gil (2010, p.27)

Pode-se afirmar que a maioria das pesquisas realizadas com propósitos acadêmicos, pelo menos no primeiro momento, assume o caráter de pesquisa exploratória.

## Pesquisa Descritiva

A pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.

São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria. São incluídas nesse grupo as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões, as atitudes e as crenças de uma população. Gil (2010, p.27)

Também são pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associações entre variáveis, como, por exemplo, pesquisas eleitorais.

## Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e etc. Todavia em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como material disponibilizado pela internet.

Praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho que pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica. Tanto é que, na maioria das teses e dissertações desenvolvidas atualmente, um capitulo ou seção é dedicado à revisão bibliográfica, que é elaborada com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do seu estágio atual do conhecimento referente ao tema. Gil (2010, p.29)

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

## Pesquisa de Campo

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobri novos fenômenos ou relações entre eles.

As fases de pesquisa de campo requerem, em primeiro lugar, a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão. Ela servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto. Lakatos e Marconi (2008, p.188)

As pesquisas de campo dividem-se em três grandes grupos: quantitativo-descritivos, exploratórios e experimentais, com as respectivas subdivisões.

## Metodologia Aplicada

A metodologia a ser aplicada neste trabalho será a metodologia de pesquisa exploratória descritiva, através de pesquisas bibliográficas em livros de autores capacitados, para abordar o tema de organização e gestão de eventos. Também será visto os resultados de uma pesquisa de campo onde há a elaboração de um questionário. De acordo com Lakatos e Marconi (2008) existem três tipos de classificação para os questionários, os quais são classificados como: questionários de perguntas abertas, de perguntas fechadas/dicotômicas ou perguntas de múltipla escolha.

As perguntas abertas também chamadas livres ou não limitadas são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões. As perguntas fechadas ou dicotômicas também denominadas limitadas ou de alternativas fixas, são aquelas que o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim e não. As perguntas de múltipla escolha são perguntas fechadas ou perguntas leque, mas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto, que possibilita o informante assinalar uma ou várias opções de resposta. Lakatos e Marconi (2008, p.208)

Portanto será utilizado um questionário de múltipla escolha com perguntas fechadas e perguntas leques para que os profissionais da área de secretariado que tiveram experiência prática com organização de eventos forneçam as informações necessárias para a análise. Através dessa análise, estará disponível um material que estimule uma melhor compreensão sobre a gestão de um evento.

## Tabulação e Análise de Dados

A tabulação e análise de dados desta monografia foram desenvolvidas a partir dos dados obtidos pela aplicação de um questionário para profissionais da área de secretariado com a finalidade de obter dados estatísticos para a pesquisa de campo desta monografia, com o objetivo de se conhecer qual é o perfil atual do profissional de secretariado quando se trata de organização de eventos.

De acordo com o banco de dados de pesquisas da *SurveyMonkey*, 49 profissionais da área de Secretariado responderam ao questionário.

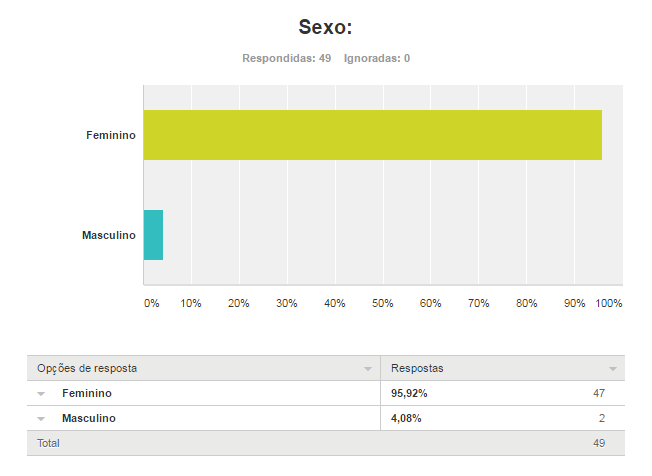


Figura 1 – Distribuição dos participantes quanto ao perfil do profissional de secretariado. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 1 mostra que 95,92% dos profissionais que responderam ao questionário são mulheres, e 4,08% são homens.

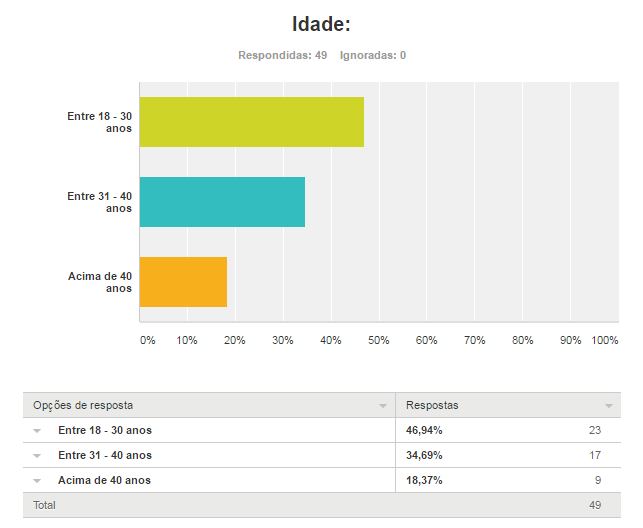


Figura 2 – Distribuição dos participantes quanto a idade do profissional de secretariado. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 2 mostra que 46,94% dos profissionais que responderam ao questionário possuem a idade entre 18 a 30 anos, 34,69% possuem a idade entre 31 a 40 anos, 18,37% disseram ter acima de 40 anos.

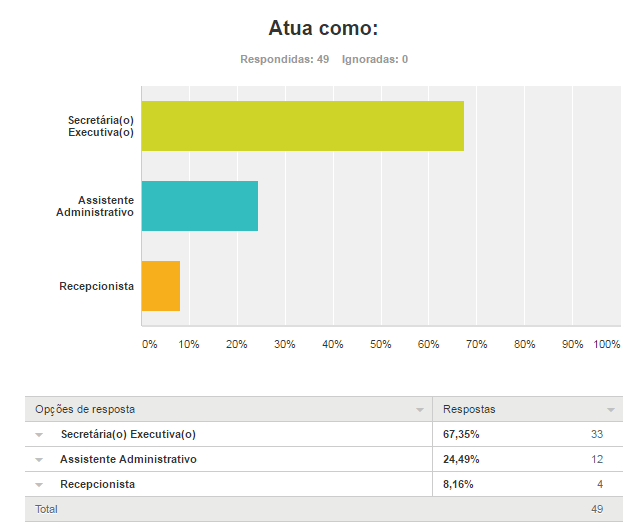


Figura 3 – Distribuição dos participantes quanto à área de atuação do profissional de secretariado. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 3 mostra que 67,35% dos profissionais que responderam ao questionário atuam como secretária(o) executiva(o), 24,49% atuam como assistente administrativo e 8,16% atuam como recepcionistas.

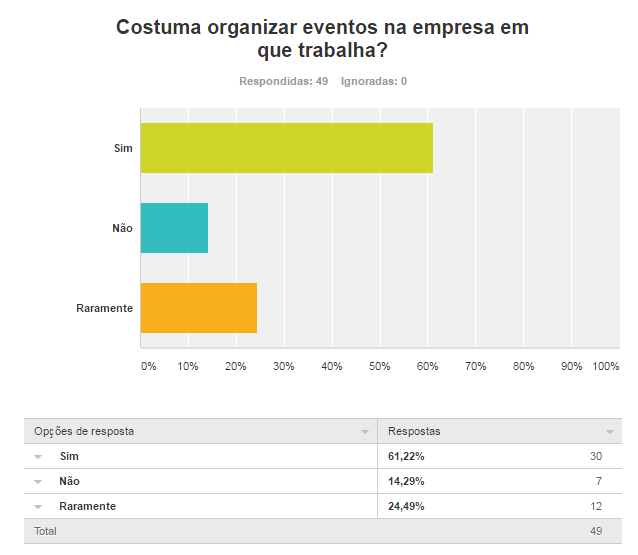
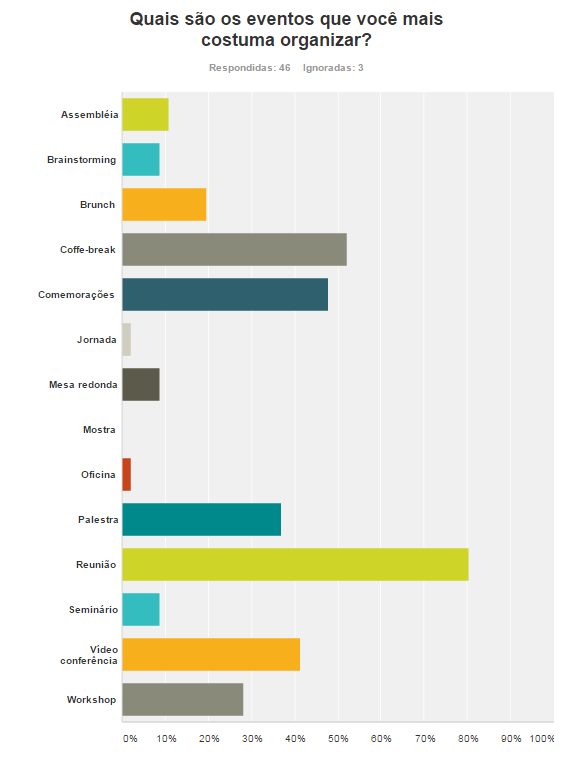


Figura 4 – Distribuição dos participantes quanto à atuação como organizadores de eventos. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 4 mostra que 61,22% dos profissionais que responderam ao questionário costumam organizar eventos na empresa onde trabalham, 14,29% disseram não organizar eventos e 24,49% raramente organizam eventos.



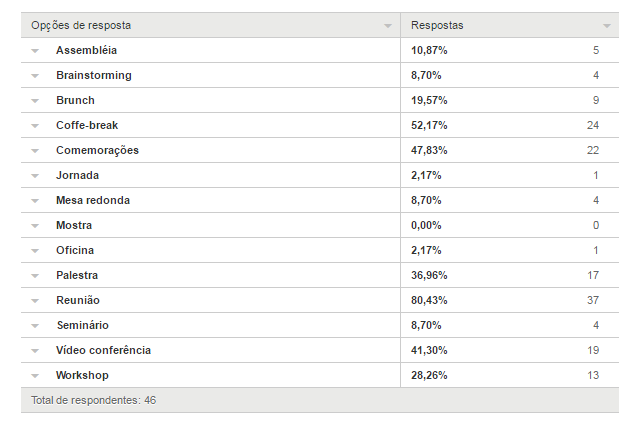


Figura 5 – Distribuição dos participantes quanto aos tipos de eventos que os profissionais de secretariado organizam. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 5 mostra que os eventos mais organizados pelos profissionais de secretariado são: Reuniões (80,43%), *Coffe-break* (52,17%), Comemorações (47,83%), Vídeo Conferencias (41,30%), Palestra (36,96%), *Workshops* (28,26%) e *Brunch* (19,57%).

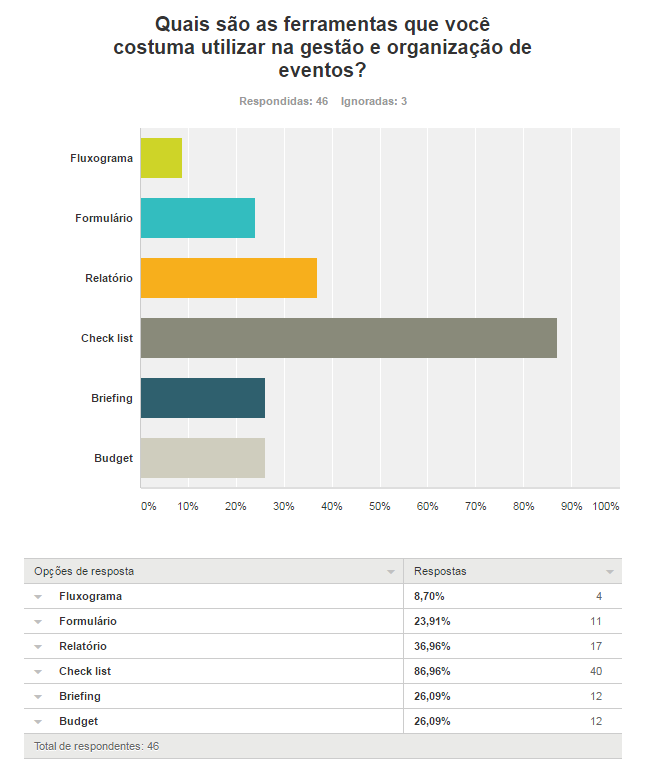


Figura 6 – Distribuição dos participantes quanto aos tipos de ferramentas utilizadas pelos profissionais de secretariado para a organização de eventos. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 6 mostra que 86,96% dos profissionais de secretariado utilizam *Check List,* 36,96% utilizam Relatórios, 26,09% utilizam *Briefing,* 26,09% utilizam *Budget*, 23,91% utilizam Formulário e 8,70% utilizam Fluxograma.

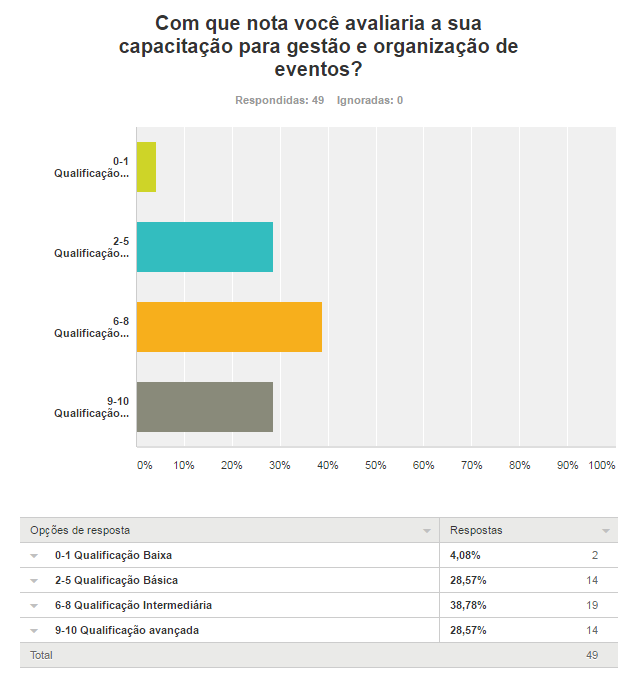


Figura 7 – Distribuição dos participantes quanto a capacitação do profissional de secretariado para a organização de eventos. Gráfico obtido do *SurveyMonkey* em Junho de 2016.

A figura 7 mostra que 38,78% dos profissionais de secretariado participantes do questionário tem capacitação intermediária para organização de eventos, 28,57% disseram ter qualificação avançada, 28,57% disseram ter qualificação básica e 4,08% disseram ter uma capacitação baixa para organizar eventos.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta monografia busca chamar a atenção dos profissionais e alunos da área de secretariado para a importância de um bom planejamento de um evento, um evento que será lembrado por sua excelência e qualidade, características conquistadas mediante muito esforço e dedicação.

Um evento de sucesso é um evento organizado com excelência, pelo organizador/promotor de eventos e também pelo profissional da área de Secretariado, profissional que está plenamente apto para exercer essa função como um organizador de eventos qualificado, devido suas competências conquistadas em sua carreira acadêmica ou profissional, sendo esse secretário ou secretária, um líder, um profissional organizado, competente, criativo, motivado, comunicativo, responsável, sendo capaz de tomar qualquer decisão para que o evento tenha todas as etapas concluídas com êxito.

Nos últimos 50 anos, os eventos têm crescido cada vez mais e seus objetivos têm se tornado cada vez mais amplos, sendo eles, na maioria das vezes, organizados para fechamento de novos negócios, para aquisição de novos contatos e novos clientes, ou também para promover empresas ou novos produtos. Mas os eventos não se resumem só a isso, eles também podem ser comemorativos, como: aniversários, confraternizações e etc.

Um evento é qualificado como excelente, quando ele cumpre os objetivos propostos, fazendo com que o público alvo se sinta satisfeito com o serviço oferecido. E para que esses objetivos sejam cumpridos, é necessário que o organizador tenha total atenção para planejar cada detalhe do evento com exatidão, utilizando as ferramentas de gestão de eventos como o: fluxograma, formulários, relatórios, *brainstorming, briefing, check list* e o *budget*.

O objetivo desse trabalho é o desenvolvimento de um material qualificado para auxiliar e apoiar o profissional de secretariado possibilitando sua atuação com excelência na organização de eventos.

# BIBLIOGRAFIA

ALLEN, Johnny; O'TOOLE, William; MCDONNELL, Ian. Organização e Gestão de Eventos.Rio de Janeiro: Campus, 2003.

FARIA, Ana Cristina; CUNHA, Ivan; FELIPE, Yone Xavier. Manual Prático Para Elaboração de Monografias: Trabalhos de Conclusão de Curso, Dissertações e Teses. 6. ed. – Petrópolis, RJ: Vozes; São Paulo: Editora Universidade São Judas Tadeu, 2012.

GIACAGLIA, Maria Cecília. Eventos:Como criar, estruturar e captar recursos. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

GIL, Antonio Carlos.Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de Metodologia Científica.6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS, Marlena. Organização de Eventos: Procedimentos e Técnicas. 5. ed. São Paulo: Manole, 2010.

MARTIN, Vanessa. Manual Prático de Eventos.São Paulo: Atlas, 2007.

ZANELLA, Luiz Carlos. Manual de Organização de Eventos:Planejamento e operacionalização. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ZITTA, Carmem. Organização de Eventos:Da ideia à realidade. 2. ed. Brasília: Senac - Distrito Federal, 2008.

# ANEXOS

## Modelos de Ferramentas

ANEXO A - Fluxogramas das Fases do Planejamento

Início

Ideia do Evento

Fase de inspiração

Fase de Verificação e Julgamento

Fase de preparação e elaboração

Fase de Vender a Ideia

Fim

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.178)

ANEXO B - Fluxograma - Etapa Planejamento

Sim

Não

Sim

Não

Não

Existe espaço disponível?

Início

Receber pedido do evento

Consultar disponibilidade de espaço

Entrar em contato com o solicitante para resposta

Verificar possibilidade de nova data ou local

Responder oficialmente a impossibilidade de realização do evento

É possível?

Reservar espaço físico solicitado

Marcar reunião para planejamento do evento

Levantar necessidades para realização do evento

Preencher formulário de dados do evento

Preencher formulário de proposta financeira

Enviar proposta para aprovação

Enviar contrato para assinatura

Receber contrato assinado

Fim

Proposta aprovada?

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.179)

ANEXO C – Fluxograma Etapa Organização

Não

Não

Não

Não

Não

Não

Não

Sim

Sim

Sim

Sim

Sim

Sim

Sim

Início

Receber contrato assinado

Necessita Recursos Humanos?

Necessita Recursos áudio-visuais?

Necessita Equipamentos de informática?

Necessita material personalizado?

Necessita material gráfico?

Necessita filmagem e gravação?

Necessita Alimentação?

Necessita enviar convites?

Verificar com o solicitante se todas as necessidades foram atendidas

Fim

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.180)

ANEXO D – Fluxograma Etapa Execução

Não

Não

Não

Não

Não

Sim

Não

Início

Marcar reunião com os colaboradores

Reunião Marcada?

Sim m

Encaminhar memorando para a arrumação do local

Memorando encaminhado?

Verificar cerimonial

Necessita prismas?

Verificar Check List

Check list completo?

Verificar alimentação

Evento com alimentação?

Fim

Cerimonial formal?

Sim

Sim

Sim

Sim

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.191)

ANEXO E – Fluxograma Etapa Avaliação

Não

Não

Não

Não

Sim

Sim

Sim

Sim

Inicio

Avaliação do evento

Recolher avaliação distribuída durante o evento

Consolidar os dados

Separar as informações

Informação interna

Fazer oficio para o solicitante enviando os dados

Encaminhar para o solicitante

Checar os dados

É oportunidade de melhoria?

É reincidente?

Pesquisar razoes

Foi em razão do coordenador do evento?

Tomar providencias para evitar repetições

Identificar setor responsável

Preparar oficio encaminhando avaliação

Redigir relatório de avaliação

Encaminhar para a direção

Arquivar nos dados do evento

Fim

Anotar pontos fortes para relatório da avaliação

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.205)

ANEXO F - Formulário 1 Levantamento de dados para a realização de eventos

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**I – INFORMAÇOES BÁSICAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| Evento: | Nº: |
| Período: | Nº de participantes: |
| Órgão: | |
| Contato: | Telefones: |

**II – TIPO DE EVENTO:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Seminário | * Workshop | * Palestra |
| * Curso | * Reunião de Trabalho | * Cerimônia de Abertura |
| * Assinatura de convênios | * Curso de formação | * Cerimônia de Encerramento |
| * Descerramento de placa | * Formatura | * Outros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**III – NECESSIDADE DE RECURSOS HUMANOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Coordenador de Evento | * Recepcionista – Nacional | * Recepcionista - Bilíngue |
| * Apoio Administrativo | * Digitador | * Operador de Microcomputador |
| * Manobrista | * Garçom | * Mestre de Cerimônia |
| * Tradutores | * Apoio do Órgão Cliente | * Outros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**IV – RECURSOS ÁUDIO VISUAIS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Televisão | * Vídeo Cassete | * Aparelho de Som |
| * Retro Projetor | * Flip Chart | * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**V – RECURSOS DE INFORMÁTICA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Microcomputador | * Impressora | * Datashow |
| * Internet | * Office Completo | * Access |
| * Word | * Excel | * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**VI – ARRUMAÇAO DAS SALAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Formato U | * Formato Circulo | * Formato Espinha de Peixe |
| * Formato Escolar | * Formato Mesa Comprida | * Formato Escritório |
| * Cadeiras | * Cadeiras e Mesas | * Cadeiras com pranchetas |
| * Mesa para Professor | * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | * Quantidade de Lugares: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**VII – MATERIAL PERSONALIZADO: (SOB ENCOMENDA)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Faixa | * Banner | * Bloco de Anotação |
| * Cartazes | * Folder | * Pasta de Nylon Preta |
| * Crachá | * Prismas | * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**VIII – MATERIAL GRÁFICO:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Cópias P&B até 500 | * Cópias P&B acima de 500 |
| * Cópias Colorida até 500 | * Cópias Colorida acima de 500 |

**IX – MATERIAL DE CONSUMO:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Lápis | * Caneta | * Borracha |
| * Pincel Atômico | * Caneta para Quadro Branco | * Caneta para transparência |
| * Giz | * Transparência | * Resma de papel |
| * Tesoura | * Cola | * Régua |
| * Kit Institucional (Pasta de elástico, caneta, lápis, borracha,) | * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**X – APOIO DE FILMAGEM A GRAVAÇAO:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Gravação em áudio | * Gravação em Vídeo |
| * Cópia de fita de Vídeo | * Cópia de fita Cassete |
| * Desgravação de Fita de vídeo | * Desgravação de Fita de Cassete |
| * Fotos do Evento com exposição no Local | * Fotos do evento com entrega posterior de álbum |

**XI – ALIMENTAÇÃO:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Coffe Break Institucional (café, biscoitos) | * Coffe Break Especial |
| * Brunch | * Café da Manhã |
| * Almoço Simples (self Service) | * Almoço Especial (por pessoa) |
| * Jantar | * Coquetel |
| * Garrafas de Café | * Garrafas de Chá |

**XII – ESPAÇO FÍSICO:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Auditório | * Pátio |
| * Sala de Microcomputador | * Sala de Reunião |
| * Sala de Aula | * Quantidade:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| * Outros:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**XIII – TAXA DE ADMINISTRAÇAO:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Órgão Interno | * Órgão Externo |

**XIV – OBSERVAÇOES**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.206)

ANEXO G - Formulário 2 Estimativa de custos para a realização de eventos

**I – INFORMAÇÕES BÁSICAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Evento: | | Nº |
| Período: | | Nº de Participantes: |
| Órgão | | |
| Valor total do evento: | R$ | Data:\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ |

**II – RECURSOS HUMANOS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CARGO** | **QUANTIDADE** | **QUANTIDADE DE HORAS** | **VALOR DA HORA** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Valor total: | | | |  |

**III – RECURSOS ÁUDIO VISUAIS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EQUIPAMENTO** | **QUANTIDADE** | **QUANTIDADE DE DIAS** | **VALOR DIA** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Valor total: | | | |  |

**IV – EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EQUIPAMENTO** | **QUANTIDADE** | **QUANTIDADE DE DIAS** | **VALOR DIA** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Valor total: | | | |  |

**V – MATERIAL PERSONALIZADO: (SOB ENCOMENDA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MATERIAL (ESPECIFICAÇÃO)** | **QUANTIDADE** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**VI – MATERIAL GRÁFICO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓPIAS (ESPECIFICAÇÃO)** | **QUANTIDADE** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**VII – MATERIAL DE CONSUMO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MATERIAL (ESPECIFICAÇÃO)** | **QUANTIDADE** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**VIII – APOIO DE FILMAGEM E GRAVAÇÃO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVIÇO** | **QUANTIDADE DE PARTICIPANTES** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**IX – ALIMENTAÇÃO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVIÇO** | **QUANTIDADE DE PARTICIPANTES** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
| Café da manhã |  |  |  |
| Coffe Break |  |  |  |
| Brunch |  |  |  |
| Almoço |  |  |  |
| Jantar |  |  |  |
| Valor Total: | | |  |

**X – ESPAÇO FÍSICO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOCAL** | **QUANTIDADE DE DIAS** | **VALOR DIA** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**XI – DIÁRIAS E PASSAGENS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESLOCAMENTO** | **QUANTIDADE** | **PREÇO UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Valor total: | | |  |

**XIII – PREVISÃO DE DESPESAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **DESCRIÇÃO** | **VALOR** |
| II | Recursos Humanos |  |
| III | Recursos Audiovisuais |  |
| IV | Equipamento de Informática |  |
| V | Material Personalizado |  |
| VI | Material Gráfico |  |
| VII | Material de Consumo |  |
| VIII | Filmagem e Gravação |  |
| IX | Alimentação |  |
| X | Espaço Físico |  |
| XI | Deslocamento (diárias e passa |  |
| SUBTOTAL | |  |
|  | Reserva Técnica 15% |  |
|  | Taxa de Administração |  |
| Total Geral | |  |

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.209)

ANEXO H - Check List de Execução de Evento

**Check list de execução de Evento**

Data:\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**I – INFORMAÇÕES BÁSICAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| Evento: | Nº: |
| Período: | Nº de participantes: |
| Órgão: | |
| Contato: | Telefones: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADES** | **SOLICITADO** | **AGUARDANDO** | **PROVIDENCIADO** |
| Arrumação: | | | |
| Cadeiras e Mesas |  |  |  |
| Mesa para café |  |  |  |
| Mesa para Coffe-Break |  |  |  |
| Quadro Branco |  |  |  |
| Quadro Negro |  |  |  |
| Flip Chart |  |  |  |
| Microcomputador |  |  |  |
| Impressora |  |  |  |
| Datashow |  |  |  |
| Retroprojetor |  |  |  |
| Tela de projeção |  |  |  |
| Televisão |  |  |  |
| Aparelho de som |  |  |  |
| Vídeo Cassete |  |  |  |
| Material de Consumo: | | | |
| Caneta para Flip Chart |  |  |  |
| Caneta para Transparência |  |  |  |
| Caneta para Quadro branco e Apagador |  |  |  |
| Giz e Apagador |  |  |  |
| Transparência |  |  |  |
| Papel na Impressora |  |  |  |
| Disquete para computador |  |  |  |
| Blocos de rascunho |  |  |  |
| Caneta Esferográfica |  |  |  |
| Lápis |  |  |  |
| Borracha |  |  |  |
| Decoração: | | | |
| 1 - Café |  |  |  |
| Toalha |  |  |  |
| Sobre toalha |  |  |  |
| Arranjo |  |  |  |
| Copos de café |  |  |  |
| Balinhas de hortelã |  |  |  |
| Guardanapo |  |  |  |
| Lata de lixo |  |  |  |
| Açucareiro |  |  |  |
| Adoçante |  |  |  |
| Garrafa de café doce |  |  |  |
| Garrafa de café sem açúcar |  |  |  |
| Prisma de identificação de café |  |  |  |
| Colher ou Mexedor |  |  |  |
| 2 – Mesa de Coffe Break |  |  |  |
| Mesa para comida |  |  |  |
| Mesa para café |  |  |  |
| Mesa para sucos e refrigerantes |  |  |  |
| Toalhas |  |  |  |
| Sobre toalhas |  |  |  |
| Arranjos (1 grande e vários pequenos) |  |  |  |
| Guardanapos |  |  |  |
| Louças (pratos, xícaras e copos) |  |  |  |
| Talheres |  |  |  |
| Prismas de identificação de bebidas |  |  |  |
| Adoçante |  |  |  |
| Açucareiro |  |  |  |
| 3 – Mesa para refeição |  |  |  |
| Mesa para comida (buffet) |  |  |  |
| Mesa para café |  |  |  |
| Mesa para convidados |  |  |  |
| Toalhas |  |  |  |
| Arranjos |  |  |  |
| Pratos |  |  |  |
| Talheres |  |  |  |
| Guardanapo |  |  |  |
| Copos |  |  |  |
| Material do Evento: | | | |
| Folder |  |  |  |
| Cartazes de Divulgação |  |  |  |
| Pastas |  |  |  |
| Crachás (em ordem alfabética e conferido) |  |  |  |
| Prismas (em ordem alfabética e conferido) |  |  |  |
| Bloco de anotação |  |  |  |
| Cerimonial: | | | |
| Para o mestre de Cerimônia: | | | |
| Discurso de abertura |  |  |  |
| Discurso de encerramento |  |  |  |
| Mini currículo das autoridades |  |  |  |
| Ordem de precedência das autoridades |  |  |  |
| Iluminação para tribuna |  |  |  |
| Microfone testado |  |  |  |
| Folder ou Material sobre o evento |  |  |  |
| Bloco de anotação |  |  |  |
| Copo para água |  |  |  |
| Caneta |  |  |  |
| Guardanapo |  |  |  |
| Para autoridades: | | | |
| Lista dos participantes da mesa |  |  |  |
| Microfone testado |  |  |  |
| Folder ou material sobre o evento |  |  |  |
| Bloco de anotação |  |  |  |
| Copo para agua |  |  |  |
| Caneta |  |  |  |
| Guardanapo |  |  |  |
| Para as recepcionistas: | | | |
| Bloco de anotação |  |  |  |
| Caneta |  |  |  |
| Folder e material sobre o evento |  |  |  |
| Mapa dos locais do evento |  |  |  |
| Lista dos participantes |  |  |  |
| Horário das refeições |  |  |  |
| Cardápio |  |  |  |
| Preferência das autoridades | | | |
| Xícaras |  |  |  |
| Colher de café |  |  |  |
| Copos de vidro |  |  |  |
| Bandejas |  |  |  |
| Guardanapos |  |  |  |
| Agua mineral |  |  |  |
| Água com gás |  |  |  |
| Café doce |  |  |  |
| Café sem açúcar |  |  |  |
| Adoçante |  |  |  |
| Açúcar |  |  |  |
| Filmagem: | | | |
| Filmagem |  |  |  |
| Gravação |  |  |  |
| Fotografia |  |  |  |
| Viagem: | | | |
| Reserva |  |  |  |
| Passagem (ida e volta) |  |  |  |
| Diária |  |  |  |
| Hospedagem |  |  |  |
| Condução na cidade |  |  |  |

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.212)

ANEXO I - Formulário 3 Avaliação do Evento

**Avaliação do Evento**

Data:\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Evento:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Atividade** | **Ótimo** | **Regular** | **Péssimo** |
| Logística: | | | |
| Estacionamento |  |  |  |
| Sala de Aula |  |  |  |
| Iluminação |  |  |  |
| Banheiro |  |  |  |
| Ventilação |  |  |  |
| Equipamentos: | | | |
| Microcomputador e Datashow |  |  |  |
| Televisão – DVD – Aparelho de som |  |  |  |
| Flipchart |  |  |  |
| Quadro negro |  |  |  |
| Retroprojetor |  |  |  |
| Atendimento: | | | |
| Pronto atendimento |  |  |  |
| Educação |  |  |  |
| Colaboração |  |  |  |
| Conteúdo: | | | |
| Adequação aos objetivos |  |  |  |
| Carga Horária |  |  |  |
| Professor ou Palestrante: | | | |
| Domínio do Assunto |  |  |  |
| Clareza na explicação |  |  |  |
| Utilização dos recursos e dinâmicas |  |  |  |
| Respostas às perguntas |  |  |  |

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.219)

ANEXO J - Formulário 4 Avaliação dos Colaboradores

**Avaliação dos Colaboradores**

Data:\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Nome: | |
| Cargo: | Período: |
| Evento: | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Atividade** | **Ótimo** | **Regular** | **Péssimo** |
| Apresentação: | | | |
| Traje (Passado, Limpo e adequado) |  |  |  |
| Cabelo (Amarrado e limpo) |  |  |  |
| Sapato (Amarrado e engraxado) |  |  |  |
| Unha (limpas) |  |  |  |
| Comportamento: | | | |
| Educado (boas maneiras) |  |  |  |
| Postura em pé |  |  |  |
| Obediência |  |  |  |
| Conhecimento Cognitivo |  |  |  |
| Relacionamento com os colegas |  |  |  |
| Postura Profissional: | | | |
| Pronto atendimento |  |  |  |
| Conhecimento do Evento |  |  |  |
| Interesse |  |  |  |
| Atendimento aos participantes |  |  |  |
| Atendimento aos membros da equipe |  |  |  |
| Colaboração |  |  |  |

Observações:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.217)

ANEXO K - Formulário 5 Cadastro de autoridades

**Cadastro de autoridades**

|  |  |
| --- | --- |
| Dados: | |
| Nome: | |
| Cargo: | |
| Pessoal: | |
| Endereço: | |
| Telefone: | Celular: |
| Fax: | E-mail: |
| Data de Aniversário: | Naturalidade: |
| Órgão: | |
| Secretária: | |
| Telefone: | Fax: |
| E-mail: | |
| Endereço: | |
| Eventos que já participou: | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

**Cadastro de autoridades**

|  |  |
| --- | --- |
| Dados profissionais: | |
| Nome: | |
| Cargo: | Tempo no cargo: |
| Órgão | |
| Cargo anterior: | |
|  | |
| Mini currículo: | |
|  | |
|  | |
| Publicações: | |
|  | |
|  | |
| Hobbie: | |
|  | |
|  | |

**Café:**

* Com Açúcar
* Sem Açúcar
* Com Adoçante
* Não toma

**Chá:**

* Com Açúcar
* Sem Açúcar
* Com Adoçante
* Não toma

**Água:**

* Natural
* Gelada

Fonte: ZITTA, Carmem. (2008, p.215)

ANEXO L - Briefing

|  |
| --- |
| Modelo de Briefing de Eventos |
| Empresa/Contratante  Razão Social:  Endereço:  Fone: Fax:  Contato:  Cargo: Departamento:  Segmento de Atuação da Empresa:  Produto e/ou linha de produto ou serviço:  1 – Evento  1.1 – Título do Evento  1.2 – Objetivo Principal do Evento (comemoração, reengenharia, cientifico, técnico, confraternização, promocional, institucional e outros.)  1.3 – Qual a tipologia do evento?  1.4 – Há tema definido? ( )Sim ( )Não  Caso a resposta seja afirmativa, qual é?  2- Público-Alvo  2.1 – Perfil do público alvo: sexo, faixa etária, escolaridade, nível socioeconômico, grau hierárquico.  2.2 – Número estimado de participantes.  2.3 – Qual é a origem geográfica dos participantes?  3- Data/Duração  4 – Local  4.1 – Existe um local determinado para o evento?  ( )Sim ( ) Não  Caso a resposta seja afirmativa, onde?  5 – Programa  5.1 Existe um programa do Evento?  ( ) Sim ( ) Não  Caso a resposta seja afirmativa, anexá-lo.  6 – Hospedagem  6.1- Inclui hospedagem? ( )Sim ( )Não  6.2 - Qual a categoria dos hotéis a serem utilizados?  7 – Transporte  7.1 – Que meio de transporte será utilizado para esse evento?  7.2 – Existe empresa transportadora oficial do evento?  ( ) Sim ( ) Não  Caso a resposta seja afirmativa, qual?  8 – O que será oferecido aos participantes?  ( ) Alimentação  ( ) Brindes  ( ) Traslados  ( ) Atividades sociais, culturais e turísticas  ( ) Outros. Especificar:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  9 – Convidados e Autoridades  9.1 – Quem são os convidados e as autoridades?  9.2 – Qual o diferencial de serviços e as honras que serão oferecidas a eles?  10 – Verba  10.1 – Existe verba prevista? ( ) Sim ( ) Não  10.2 – Qual o valor?  11 – Comissão organizadora  11.1 – Existe uma comissão organizadora?  ( ) Sim ( ) Não  11.2 – Quem são os contatos?  12- Idioma  12.1 – Qual é o idioma oficial do evento?  13 – Divulgação  13.1 – Como será feita a divulgação?  13.2 – Quais veículos de comunicação serão utilizados?  13.3 – Existe logotipo do evento?  ( ) Sim ( ) Não  Caso a resposta seja negativa, é necessário criar um logotipo para o evento.  13.4 - Criar material de divulgação de acordo com o tema e usar o logotipo e cores especiais.  14 – Equipamentos  14.1 – Quais equipamentos audiovisuais e administrativos serão utilizados?  15 – Materiais  15.1 – Quais materiais administrativos e do participante serão utilizados?  16- Serviços  16.1 – Quais serviços serão utilizados?  ( ) Tradução simultânea  ( ) Buffet para jantar e/ou almoço, coquetel, *coffe break* e outros.  ( ) Decoração  ( ) Sonorização  ( ) Filmagem  ( ) Fotografia  ( ) Outros. Especificar: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  17 – Recursos Humanos  17.1 – Quantidade  17.2 - Com que qualificação?  17.3 – Para esse evento, haverá a contratação de outros prestadores de serviços, como:  ( ) Agência de propaganda  ( ) Serviços gráficos  ( ) Assessoria de imprensa  ( ) Agência de turismo  ( ) Assistência médica hospitalar  ( ) Transportadora rodoviária para traslados  ( ) Seguro  ( ) Outros. Especificar: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Fonte: MATIAS, Marlene.  (2010, p.16)