

O Secretário executivo e a padronização de procedimentos em eventos: atuação nas ações de cidadania da Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina

Danyella Junkes*, Katia Denise Moreira**, Cibele Barsalini Martins***, Elaine Rossi****

Resumo

Considerada a evolução da profissão secretarial, fato que propiciou seu reconhecimento e, conseqüentemente, posição de destaque no mercado de trabalho, inclusive, na atuação como gestor de eventos, este estudo tem como objetivo principal averiguar de que maneira o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir na padronização dos processos das ações de cidadania realizadas pela Escola Judiciária Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina. Em termos de metodologia, trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa, natureza aplicada e descritiva quanto ao objetivo. No que se refere às técnicas de

coleta de dados, a pesquisa sustenta-se pela pesquisa bibliográfica, documental e observação participante. Constatou-se que o profissional de secretariado, em termos de atuação no ambiente proposto, após identificar problemas na padronização de procedimentos, avaliou a situação e sugeriu a elaboração de um manual para as ações de cidadania da Ejesc, como forma de demonstrar o passo a passo para a organização do evento em todas as suas fases.

Palavras-chave: Eventos. Padronização de Procedimentos. Secretariado Executivo.

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v13i0.8094>

* Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina (Ufsc). Atualmente é Secretária Executiva na Winker S/A. E-mail: danyella.junkes@grad.ufsc.br

** Doutoranda em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina (Ufsc), Mestra em Administração Universitária e Secretária Executiva pela mesma Instituição. Pesquisadora nas áreas de Administração e Secretariado. Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Prática em Gestão e Secretariado (PPGSEC/Ufsc). E-mail: katia.denise@ufsc.br

*** Professora na Universidade Federal de Santa Catarina (Ufsc). Doutora (2013) e Mestre (2004) em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho. Editora Científica da Revista Gestão e Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Prática em Gestão e Secretariado. E-mail: cibele.martins@ufsc.br

**** Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina (Ufsc). Atualmente é estagiária no Departamento Administrativo do Laboratório Bridge. Membro discente do Grupo de Pesquisa e Prática em Gestão e Secretariado (PPGSEC/Ufsc). E-mail: elainerossi@gmail.com

1 Introdução

A atuação do profissional de secretariado executivo dispõe, nos dias atuais, de características integralmente renovadas, ou seja, deixou de desenvolver atividades operacionais para atuar com expressiva autenticidade, versatilidade e dinamismo ora no nível estratégico, ora no tático, ora no operacional (AMORIM; LIMA, 2013). Para atingir tal postura, exigiu-se, do secretário executivo, desde conhecimentos gerais a gerenciamento de processos, visando à solução de problemas em um mercado de trabalho, cada vez mais complexo, que não permite aos profissionais investirem seus esforços apenas na solução simples de problemas do dia a dia (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003).

Para Sabino e Rocha (2004), o profissional de secretariado executivo logra êxito no desdobramento de suas atividades, uma vez que tem capacidade para contribuir na organização e nos métodos da empresa, entre eles, a organização de eventos. Neiva e D'Elia (2009, p. 207) acrescentam que “nas empresas de pequeno e médio porte, cabe ao profissional secretário organizar os eventos em conjunto com a área geradora”. Ainda, na visão das autoras, mesmo em empresas de grande porte, nas quais, normalmente, são contratadas empresas para a organização de eventos, é fundamental que o profissional de secretariado executivo conheça os procedimentos necessários para a organização de eventos, tanto para coordenar a realização do evento, como para fazer *follow-up* com a empresa contratada. Portanto, cabe ao

profissional de secretariado executivo o planejamento, a organização, o controle e a execução de eventos.

A esse contexto, soma-se o ambiente organizacional da Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina (Ejesc), unidade administrativa vinculada à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (Tresc) que tem, entre suas finalidades, o desenvolvimento de ações institucionais de responsabilidade social voltadas ao fortalecimento da cidadania (TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA, 2016). Entre essas ações, ressaltam-se as “Ações de Cidadania” elaboradas pela Assistência de Ações Institucionais da Ejesc, que têm por objetivo relacionar direitos humanos, cidadania, política e eleições, por meio de eventos abertos à sociedade.

Consideradas as atividades que envolvem as Ações de Cidadania e as competências secretariais para a padronização de procedimentos e a organização de eventos, surge como questão de pesquisa: como o profissional de secretariado pode contribuir na padronização dos processos internos referentes às ações de cidadania realizadas pela Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina? Com o intuito de responder à questão de pesquisa, elencou-se como objetivo, averiguar de que maneira o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir na padronização dos processos das Ações de Cidadania realizadas pela Ejesc do Tribunal Eleitoral de Santa Catarina.

O tema objeto deste estudo foi estabelecido a partir da identificação da necessidade de padronização das Ações de Cidadania realizadas pela Escola Ju-

diciária Eleitoral de Santa Catarina que, por se tratar de um projeto em fase de implementação, não teve todos os procedimentos standardizados, fato que gera alguns inconvenientes durante as etapas de organização dos eventos, como também no próprio acontecimento. Assim, espera-se, por meio da sugestão de uma ferramenta, uniformizar as atividades referentes ao projeto, a fim de otimizar o tempo e o trabalho da Assistência de Ações Institucionais da Ejesc em relação à organização e à execução das ações de cidadania por ela organizadas.

Isso posto, acredita-se que este trabalho tem importância para os estudantes de Secretariado Executivo, uma vez que propicia o empirismo dos conhecimentos obtidos durante a graduação. Da mesma forma, é significativo para os servidores da Ejesc, uma vez que tem o intuito de auxiliar no processo de realização das Ações de Cidadania, facilitando, assim, as rotinas administrativas no ambiente organizacional.

Este estudo está organizado da seguinte maneira: introdução, com a contextualização geral do estudo; fundamentação teórica, na qual se apresenta a matéria que embasa o trabalho; metodologia, que expõe os meios utilizados para o desenvolvimento da pesquisa; seguida da apresentação e análise dos dados, que buscou interpretar os dados coletados no campo de pesquisa; considerações finais e referências.

2 Referencial teórico

2.1 Padronização de procedimentos

Carreira (2009, p. 94) explica processo como “uma série de atividades decompostas em tarefas, que, por sua vez, são decompostas em operações, que são responsáveis pela produção de bens e serviços”. Freitas e Guareschi (2012) afirmam que todo produto ou serviço só se concretiza por meio de um processo e da mesma maneira não acontece um processo sem um produto ou serviço. As autoras complementam que todo processo deverá ser executado de maneira controlada, a fim de ser monitorado de tal forma que venha a agregar valor à organização, havendo assim a necessidade de padronizar os processos como forma de diminuir as perdas, sejam elas financeiras ou intelectuais.

Vale destacar que, anteriormente, Cantidio (2009) expôs que um processo padronizado é um método efetivo e organizado de produzir sem perdas, uma vez que a padronização almeja o desempenho máximo dos colaboradores em suas atividades e operações por meio da repetição. Mais recentemente, Resende (2015) comenta que padronizar significa criar procedimentos e métodos que garantam a efetividade em todas as etapas de um processo, de forma quase totalmente uniforme e regular e que, com base nesses procedimentos e treinamentos, qualquer colaborador esteja apto a assumir quaisquer funções, que estejam, inclusive, preparados para agir, caso aconteça algo não planejado.

Sobre a efetividade e a padronização, Freitas e Guareschi (2012) afirmam que quando se busca a eficiência não se pode deixar de lado a elaboração e o uso de manuais. Nesse sentido, para Oliveira:

Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos funcionários da empresa, bem como a forma devem ser executados, quer seja individualmente ou em conjunto (OLIVEIRA, 2007, p. 361).

Freitas e Guareschi (2012, p. 58) o definem como

[...] um instrumento que tem como objetivo regulamentar uma instituição, um sistema ou uma atividade, de forma a guiar os agentes integrantes do processo, seja na condição de executores ou na condição de clientes ou usuários.

Ressalta-se que o uso de manuais administrativos traz uma série de vantagens para as organizações, entre elas podem ser citadas:

Correspondem a uma importante e constante fonte de informações sobre os trabalhos na empresa; facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas; ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizam a terminologia técnica básica do processo administrativo. Com isto, possibilitam a normatização das atividades administrativas; possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da empresa [...] (OLIVEIRA, 2007, p. 362).

Wanzeler, Ferreira e Santos (2010) corroboram com Oliveira (2007) ao explicarem que para que essas vantagens contribuam realmente para com a padro-

nização de processos, há a necessidade de se ter manuais que representem a efetiva necessidade da empresa com instruções necessárias e suficientes.

De acordo com Oliveira (2007) existem alguns tipos de manuais administrativos que atendem a diferentes tipos de necessidade da empresa, entre os quais destacam-se o manual de normas e procedimentos, o manual de instruções especializadas e o manual de finalidade múltipla. Ainda de acordo com o autor, o manual de normas e procedimentos tem como finalidade descrever as atividades que envolvem as diferentes unidades organizacionais da empresa e de que maneira elas devem ser desenvolvidas.

Posto isso, Freitas e Guareschi (2012) afirmam que dentre os vários tipos de manuais administrativos o “Manual de Eventos” classifica-se como de normas e procedimentos, pois descreve os papéis desempenhados pelos diferentes departamentos e padroniza os procedimentos envolvidos na execução das tarefas. A subseção seguinte trata de eventos especificamente.

2.2 Administração de eventos

De acordo com Dias (2002), a gestão incorpora a administração e faz dela mais uma das funções necessárias para seu desempenho. De forma mais específica, Pereira et al. (2013) ressaltam que a administração pode ser vista como uma filosofia na empresa, a qual busca criar uma visão sistêmica da organização, com foco nos objetivos e, por meio dela, garantir a coordenação das atividades e dos resultados almejados pela própria administração.

Nesse contexto, inclui-se a administração de eventos, cujo significado de evento para Pereira et al. (2013) é todo acontecimento que foi previamente planejado, organizado, coordenado, no intuito de reunir pessoas com objetivos em comum no mesmo lugar e na mesma hora. Na mesma linha, Resende (2015, p. 8) define eventos como “ações coordenadas por profissionais, com objetivo específico e perfil definido, onde estão envolvidos planejamento, organização e realização de um projeto pré-concebido”.

Sobre a organização de eventos, Pereira et al. (2013) salientam que alguns fatores devem ser levados em consideração, entre eles destacam-se: recursos humanos, recursos financeiros, recursos materiais, dentre outros. Os autores complementam que é

[...] importante seguir algumas etapas para a organização de eventos. Essas etapas servem para saber o que deve ser feito, quando deve ser feito, por quem será feito, e como será feito. São elas: planejamento, organização, execução e *feedback* (PEREIRA et al., 2013, p. 2).

Sobre a gestão de eventos, Oliveira et al. (2012) explicam que tal ação proporciona à empresa um meio de se mos-

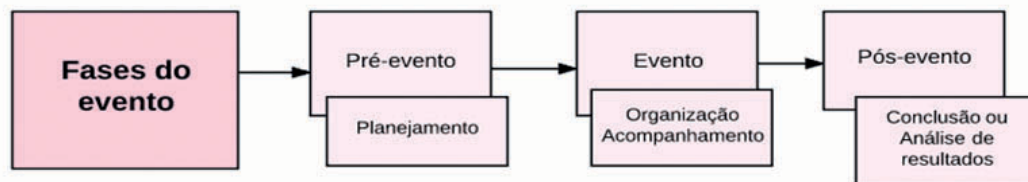
trar criativa e inovadora no mercado de trabalho, oferecendo produtos e serviços diferenciados e com qualidade. Cada evento é único e, por esse motivo, a empresa precisa se manter atualizada para que se diferencie no mercado e para que isso aconteça é preciso planejar, executar e concluir de forma clara e objetiva, atendendo as exigências e expectativas dos interessados (OLIVEIRA et al., 2012).

Pereira et al. complementam tal informação ao apontar aspectos essenciais para o sucesso de um evento:

[...] os eventos podem ser um sucesso e ter grande utilidade para seu público. Porém, para que isso aconteça, é necessário que ao organizá-los alguns aspectos sejam levados em consideração, ou seja, quem vai organizar, como organizar e quando organizar. Em função disto, ter um modelo de organização de eventos é de grande utilidade, pois serve como parâmetro, roteiro, para executar todas as tarefas necessárias, com eficiência nos processos e eficácia nos resultados, sem esquecer-se de nenhuma atividade, delegando-se corretamente as tarefas aos seus respectivos responsáveis (2013, p. 10).

Giorni (2015) considera que todo evento abrange três momentos distintos classificados como fases, conforme ilustra a Figura 1:

Figura 1 – Fases do evento



Fonte: adaptado de Giorni (2015).

Resende (2015) adiciona que a fase do pré-evento é o momento, no qual o projeto de evento é estabelecido e cujas necessidades, objetivos e estratégias serão traçados; o evento coloca em prática e implementa as atividades planejadas de acordo com o cronograma estabelecido no pré-evento; por último, ocorre a fase do

pós-evento, na qual o evento é desmontado e sucedem reuniões para avaliações e elaboração de relatórios de resultados. Para tanto, de acordo com ABNT NBR 16513 (2016), o organizador de eventos deve ser capaz de coordenar e realizar as atividades dispostas no Quadro 1, divididas entre pré-evento, evento e pós-evento.

Quadro 1 – Atividades do gestor de eventos

Pré-evento	Definir metas, ações estratégicas, logística, acessibilidade e questões de segurança e de sinalização; observar e cumprir a legislação; escolher fornecedores e prestadores de serviços; formar equipes; obter autorização de despesas extras; identificar o ponto de equilíbrio, estabelecer preço e formas de pagamento; controlar gastos; administrar pagamentos; elaborar protocolos, cerimoniais e regulamentos; providências e transporte e hospedagem; cuidar dos procedimentos legais e de seguro; elaborar e acompanhar o <i>checklist</i> ; coordenar a organização do dossiê informativo e portfólio do evento; examinar e dimensionar equipamentos, instalação, móveis, sinalização e materiais diversos; analisar riscos e definir cobertura de seguro; providenciar manutenção para os expositores, elaborar ou orçar o recolhimento de taxas.
Evento	Dimensionar e implementar uma secretaria; implementar a programação do evento; administrar contratos, acordos e parcerias; coordenar a logística geral do evento; manusear e entregar matérias; supervisionar e coordenar as equipes e os serviços; tomar providências corretivas; receber os veículos de comunicação; orientar a montagem e a desmontagem do evento; acompanhar a vistoria de recebimento e a entrega do local utilizado.
Pós-evento	Elaborar e encaminhar cartas de agradecimento, fornecer cadastros de participantes, emitir certificados; tabular e apresentar dados estatísticos; controlar e efetuar pagamento aos fornecedores contratados; elaborar e apresentar relatório financeiro e notas de despesa; concluir e fornecer o relatório do evento; apresentar avaliação global do evento.

Fonte: adaptado de ABNT NBR 16513, 2016.

Resende (2015) acrescenta que para padronizar o processo de eventos é fundamental avaliar quais etapas podem ser organizadas, criar procedimentos de forma mais detalhada possível e criar os registros (roteiro, cronograma) que facilitem a conferência de cada atividade.

2.3 A atuação do profissional de Secretariado no processo de padronização de procedimentos

O profissional de secretariado executivo é visto como um profissional de múltiplas competências. Tal afirmação

vai ao encontro do exposto por Maçaneiro et al. (2012, p. 113),

[...] o profissional de Secretariado Executivo possui um *know-how* para agir com eficácia na gestão da padronização dos procedimentos organizacionais, contribuindo para o planejamento, implantação, acompanhamento e gerenciamento dos processos.

A Resolução que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a graduação no curso de Secretariado Executivo (BRASIL, 2005) reforça as competências necessárias ao profissional, ao afirmar que o perfil desejado para o formando inclui a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, além de “capacidade de raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais” (BRASIL, 2005, p. 2). Contudo, a característica que mais ressalta a atuação deste profissional na padronização de processos é citada no inciso VIII do artigo 4º, da Resolução que dispõe sobre as diretrizes, que esclarece: “adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções” (BRASIL, 2005, p. 2).

Sampaio Netto e Medeiros (2015) colaboram para o exposto ao contrastar as semelhanças da atuação do profissional de secretariado executivo com a profissão de analista de processos:

[...] a padronização de processos administrativos também é interessante para a área secretarial, pois o conhecimento sobre o assunto gera uma nova possibilidade de atuação, visto que muitas das características desejadas para um analista de processo são semelhantes às de um profissional de secretariado, dentre elas a visão holística, a preocupação com a qualidade, o conhecimento das línguas inglesa e espanhola, a competência conversacional, além da ética. Essas habilidades comuns, juntamente com cursos específicos na área de análise de processos, tornam altamente provável o seu sucesso na função. Ainda é possível aliar a isso uma das funções essenciais de um profissional de secretariado, que é a de ser um agente facilitador, o que também é o objetivo de um analista de processos (SAMPAIO NETTO; MEDEIROS, 2015, p. 51).

Sob esse aspecto, Sampaio Netto e Medeiros (2015) pontuam algumas considerações acerca da atuação do profissional de secretariado executivo na padronização de procedimentos. São elas:

[...] a padronização de processos tem elevada importância no ambiente de trabalho das organizações, pois proporciona maior produtividade e minimização dos custos. Por isso, é interessante que o profissional de secretariado executivo domine o assunto, uma vez que ele poderá incrementar sua carreira e auxiliar no desenvolvimento da empresa em que trabalha. (SAMPAIO NETTO; MEDEIROS, 2015, p. 39).

Dessa forma, o profissional pode, entre outras atividades, colaborar com a empresa, no sentido da padronização de processos, ação que contribuirá com a agilidade e eficiência do trabalho. Percebe-se, entretanto, que são necessárias múltiplas competências ao profissional para executar a tarefa de padronização,

a qual contribui para estabelecer padrões definidos na empresa.

2.4 Competências do profissional de Secretariado Executivo na padronização de eventos

De acordo com a ABNT NBR 16513 (2016), cada vez mais ratifica-se a importância do mapeamento, análise e definição das competências de um profissional. A definição de competências (conjunto dos conhecimentos, habilidades e atitudes) é necessária na identificação de um profissional adequado para um determinado trabalho a ser desempenhado. Para o organizador de eventos, a definição das competências torna-se ainda mais importante (ABNT, 2016, p. 3).

Giorni (2015) nessa mesma linha de pensamento afirmou que os eventos impactam diretamente nas atividades econômicas das organizações e, com o aumento das exigências atuais, é necessário que em sua organização e efetivação haja profissionais especializados, responsáveis e capacitados. Para Azevedo e Costa (2000), o perfil empreendedor do profissional de secretariado possibilita sua participação junto à equipe que organiza, planeja e executa eventos empresariais. Souza (2015) adiciona que além das tarefas relacionadas ao planejamento e à execução de eventos, o profissional de secretariado possui grandes habilidades descritivas, podendo ser amplamente explorado na elaboração de manuais de normas e procedimentos que auxiliam na padronização de processos, entre eles, o processo de eventos.

Para tanto, Resende (2015) afirma que é importante criar um padrão por diversos motivos como: facilitar os treinamentos da equipe, promover o acompanhamento de cada etapa e o controle da evolução do evento e, principalmente, garantir que a equipe estará treinada e organizada para realizar eventos com sucesso. Diante disso, dentre os profissionais existentes no ramo de organização de eventos da área secretarial tem se destacado por seu perfil inovador, criativo e empreendedor.

Souza (2015) complementa a informação ao afirmar que esse tipo de profissional tem um perfil que se assemelha ao do organizador de eventos. Sendo assim, a autora explica que suas características, somadas aos conhecimentos sobre marketing, cerimonial e protocolo contribuem, para o bom desempenho e a realização dos eventos nas organizações, sendo altamente indicados para a execução dessas tarefas.

É importante ressaltar ainda, que nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, dispostas pela Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005, há menção para a inserção, na matriz curricular, de disciplinas que envolvam conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos. Entre os específicos, ressalta-se a gestão secretarial e as técnicas secretariais, matérias que englobam, na maioria dos planos de ensino, tanto a padronização, quanto a organização de um evento como um todo.

3 Procedimentos metodológicos

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema utilizou-se a qualitativa, que para Lakatos e Marconi (2010, p. 269) caracteriza-se por ser aquela que “fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.” Nesse sentido, buscou-se averiguar todas as ações que envolvem o projeto Ações e Cidadania, para, a partir de um estudo analítico, sugerir uma forma de padronização das atividades inerentes ao fenômeno.

No que se refere à natureza, o estudo é aplicado, ou seja, depende de suas descobertas e se enriquece com o seu desenvolvimento; todavia, tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos (GIL, 2008). Neste estudo pretende-se a aplicação empírica dos resultados, na medida em que se visa a padronização de procedimentos.

Em termos de objetivos, o estudo é descritivo, uma vez que as relações entre os dados e o fenômeno foram descritas, concordando com o dito por Gil (2008), ou seja, que as pesquisas deste tipo têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

A estratégia utilizada foi o estudo de caso, que de acordo com Yin (2001, p. 33) “compreende um método que abrange tudo, com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados”. Ainda de

acordo com o autor um estudo de caso é uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão delimitados. Neste estudo, o fenômeno pesquisado ocorre no Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (Tresc), mais especificamente, na Assistência de Ações Institucionais, local onde a pesquisa de campo foi realizada no período compreendido entre 10 de agosto de 2016 e 10 de outubro de 2016.

Quanto às técnicas de coleta de dados, o estudo é bibliográfico, pois foi desenvolvido a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científico (GIL, 2008); também pode ser considerado documental, pois colheu informações internas no ambiente pesquisado, que ainda não receberam uma abordagem analítica, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 2008). Além das técnicas supracitadas, a observação participante também foi utilizada. Para Yin (2001) esta técnica é uma modalidade especial de observação na qual o pesquisador não é apenas um observador passivo, uma vez que ele pode assumir uma variedade de funções dentro de um estudo de caso e consegue, de fato, participar dos eventos que estão sendo estudados.

Sobre o que se pretende padronizar, explica-se que por se tratar de um projeto que envolve a organização de eventos frequentes, as categorias, concordando com a teoria, estabelecidas para este trabalho são: a) pré-evento, cuja questões sobre planejamento, estratégias, objetivos e

finalidade foram evidenciadas; b) evento, em que a execução da etapa anterior é realizada e c) pós-evento, marcado pelo encerramento das atividades do evento bem como pela avaliação geral do que foi realizado.

4 Resultados e discussões

4.1 O ambiente de estudo

De acordo com Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (2016) tem sede na Capital e jurisdição em todo o território do estado e é o órgão responsável pela solução dos conflitos de interesse eleitoral e pela manutenção do cadastro dos eleitores catarinenses, bem como pela organização das eleições para o preenchimento de cargos eletivos em âmbito federal, estadual e municipal. A Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina (Ejesc), unidade integrante da estrutura do Tresp, foi criada pela Resolução Tresp n. 7.376/2004 e renomeada pela Resolução Tresp n. 7.846/2011, por meio da qual recebeu a designação Escola Judiciária Eleitoral Juiz Irineu João da Silva (TRESP, 2016).

As atividades desenvolvidas pela Ejesc têm como objetivos a construção de práticas, de aprendizado e de conhecimento científico, acadêmico e técnico de forma coletiva, aplicando-os na melhoria da prestação jurisdicional e dos serviços eleitorais. (TRESP, 2016). De modo mais específico, as atividades realizadas na Ejesc são distribuídas entre a Secretaria Executiva e as demais assistências, que são: Assistência de Assuntos Acadêmicos e Pedagógicos; Assistência de Cursos,

Eventos e Registros Acadêmicos; Assistência de Ensino a Distância e Assistência de Ações Institucionais. Salienta-se que este estudo foi desenvolvido, principalmente, na Assistência de Ações Institucionais, seção responsável pela implantação das Ações de Cidadania, na qual foi diagnosticada a falta de procedimentos de padronização na organização dos eventos, referentes às Ações.

De acordo com o observado pelas autoras durante a coleta de dados, o projeto “Ações de Cidadania” está em fase de implementação pela Escola Judiciária Eleitoral e, segundo Tresp (2016), tem como objetivo a realização de eventos, ações, programas, projetos e atividades de fomento à efetiva participação dos cidadãos no processo eleitoral voltadas à cidadania e à responsabilidade social. As ações serão promovidas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, a partir de 2017.1, em parceria com instituições públicas e privadas com o intuito de orientar os eleitores, especialmente aqueles em vias de primeiro voto, sobre seus direitos e deveres e as implicações de suas escolhas para o futuro da coletividade.

É importante salientar que as Ações de Cidadania contemplam ainda, informar o público-alvo acerca dos direitos e deveres no que se refere à democracia, à importância do voto, à ilicitude da compra e do escambo de votos, à vedação à compra de abstenção eleitoral, às condutas vedadas aos candidatos e ao abuso de poder econômico e do poder político (TRESP, 2016). O projeto poderá ser multiplicado em todo o estado, cabendo a cada Zona Eleitoral a realização

do evento, desde de que observados os objetivos informados.

Para a idealização das ações de cidadania, são necessários procedimentos variados realizados pelo Tresc. Após levantamento e categorização na Secre-

taria Executiva da Ejesc, chegou-se à conclusão de que é essencial a contribuição de diversos setores do TRESA para a realização dos eventos. Os procedimentos, seus responsáveis e suas respectivas atividades estão dispostos no Quadro 2:

Quadro 2 – Procedimentos Tresc – Ações de Cidadania

Procedimento	Responsável	Atividades
Coordenação geral	Secretaria Executiva da Escola Judiciária Eleitoral	☐ receber a solicitação de Ação de Cidadania (por telefone ou e-mail, da instituição de ensino; ou por formulário eletrônico (BREVE) enviado por Zona Eleitoral) ☐ manter contato e troca de informações com o local de realização da Ação; ☐ encaminhar o Breve à Assessoria de Imprensa do Tresc para ciência e divulgação prévias acerca da ação, para publicação prévia e posterior de matérias; ☐ realizar a ação, com solicitação de preenchimento de avaliações ao final; ☐ informar aos juízes e servidores do Tresc, acerca da campanha e dos procedimentos a ela concernentes; ☐ abrir chamados junto à Central de Serviços para solicitação de serviços de TI (internet, notebook etc).
Coordenação nos municípios	Juízes Eleitorais	☐ promover o lançamento das Ações de Cidadania nos municípios das respectivas circunscrições eleitorais; ☐ realizar e coordenar as Ações de Cidadania ao público em geral, após solicitação via sistema Breve; ☐ comunicar <i>feedback</i> da realização do evento à Ejesc ☐ divulgar o material de divulgação fornecido pela Ejesc;
Gestão de divulgação institucional	Assessoria de Comunicação Social	☐ atuar no lançamento das Ações de Cidadania no Tresc e nas Zonas Eleitorais; ☐ realizar a cobertura de todas as Ações de Cidadania realizadas; ☐ realizar a divulgação nos sites do Tresc e da Ejesc na internet, bem como nas mídias sociais (Twitter, Facebook, Instagram e Youtube); ☐ divulgar o material impresso no prédio sede, anexos e cartórios eleitorais.
Assessoria de conteúdo	Assistência de Assuntos Acadêmicos e Pedagógicos	☐ elaborar o projeto das Ações de Cidadania; ☐ elaborar mídias impressas para serem utilizadas durante as Ações de Cidadania (cartilhas)
Contatos institucionais com entidades parceiras	Direção-Geral	☐ estabelecer parcerias com órgãos e entidades públicos e entidades privadas para apoio às Ações de Cidadania ☐ elaborar a redação de ofícios referentes às Ações de Cidadania; ☐ providenciar assinatura dos ofícios pelo Presidente do Tresc; ☐ encaminhar os ofícios; ☐ comunicar as respostas à Secretaria Executiva da Ejesc
Organização	Assistência de Assuntos Institucionais	☐ planejar as Ações de Cidadania da sede; ☐ elaborar a programação visual; ☐ visitar os locais de realização das Ações de Cidadania; ☐ organizar as instalações físicas; ☐ estabelecer os recursos humanos, os recursos materiais e os recursos audiovisuais e equipamentos; ☐ receber e analisar as avaliações, para eventual alinhamento da prática; ☐ coordenar as fases de pré-evento, evento e pós-evento.

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Tresc (2016).

Conforme exposto no Quadro 2, verifica-se que o projeto Ações de Cidadania envolve a colaboração e a integração de diversos setores do Tresc e a Assistência de Assuntos Institucionais, ambiente estudo deste caso, é responsável pelos eventos de forma geral, enquanto outros atuam de forma mais específica.

Desse modo, acredita-se ser essencial, a padronização das ações de cidadania, visto que colabora para que nenhuma etapa seja omitida, fato que, conseqüentemente, auxilia na prevenção contra adversidades e contratemplos que possam ocorrer na realização dos eventos. Ressalta-se, por oportuno, que o sistema Breve, mencionado no Quadro 2, é um *software* de fluxo de formulários interno, utilizado pela sede e pelas Zonas Eleitorais, o qual permite aos servidores dos cartórios eleitorais informarem dados da Ação de Cidadania em suas Zonas Eleitorais à Ejesc, além de fornecerem o resultado das avaliações dos eventos realizados.

4.2 Discussão dos resultados

No ano de 2017, a Ejesc realizará as “ações de cidadania”, entretanto, algumas Ações experimentais ocorreram durante o ano de 2016, oportunidade em que foram identificadas deficiências e falhas na organização. Em outras palavras, ocorreram diversos imprevistos nas ações realizadas, como falta de roteiro específico, falhas de comunicação e, principalmente, a inexistência de um *checklist* de todas as atividades relacionadas ao evento.

Assim, verificou-se, durante a observação participante, a necessidade de

padronizar as atividades que envolvem o projeto e entendeu-se que a elaboração de um manual para as Ações de Cidadania da Ejesc seria uma forma de demonstrar o passo a passo para a organização dos eventos em todas as suas fases. Acredita-se também, que o secretário, pela sua formação, é capacitado para tanto e dessa forma, pode contribuir na padronização ora discutida.

Desse modo, para elaboração do manual, as autoras partiram do dissertado por Oliveira (2007) e definiram que se trata da construção de um manual de normas e procedimentos, que tem a finalidade de descrever as atividades que envolvem as diferentes unidades organizacionais da empresa e de que maneira elas devem ser desenvolvidas, na mesma direção, concordam também, com o posto por Freitas e Guareschi (2012), quando se pretende descrever os papéis desempenhados pelos diferentes departamentos e padronizar os procedimentos envolvidos na execução das tarefas.

Assim, as autoras fizeram um levantamento das necessidades relacionadas à padronização das Ações de Cidadania e, em seguida, enumeraram todas as atividades realizadas pelo Tresc referentes aos eventos, para, então, estruturar a ferramenta. O objetivo era o de inserir no manual todas as informações necessárias para realizar as atividades relacionadas ao projeto e orientar os servidores do Tresc envolvidos. Intencionou-se também que o instrumento se tornasse o principal documento de apoio para os eventos. O Quadro 3 apresenta a estrutura desenvolvida pelas autoras para construção do manual:

Quadro 3 - Estrutura do Manual

Fases do evento	Atividade padronizável
Pré-evento	Definir as escolas e parceiros que integrarão as ações de cidadania;
	Elaborar um cronograma com as datas e horários previstos de todas as ações;
	Cada ação realizada deverá constar em Breve único que deverá ser preenchido e encaminhado para a Secretaria Executiva da Ejesc para aprovação;
	Após a aprovação, o solicitante deverá preencher um formulário de solicitação, e deverá encaminhar para o e-mail ejesc@tre-sc.jus.br para a aprovação do Diretor da Ejesc;
	Em caso positivo, o formulário deverá ser anexado ao Breve pela Ejesc, e encaminhado para a Ascom para providências quanto à cobertura da ação realizada;
	Deverá ser feita a divulgação nos sites do TER-SC e da Ejesc na <i>internet</i> , bem como nas mídias sociais e divulgação de material impresso no prédio sede, anexos e cartórios eleitorais.
Evento	No dia da Ação, os participantes deverão ser acomodados no momento de chegada e deverão ser recepcionados pelo solicitante (ou por representante) ou pelo multiplicador (palestrante), que deverá solicitar aos participantes a assinatura da lista de presença;
	Reservar alguns minutos para que os participantes possam fazer perguntas ao multiplicador, e que tenham suas dúvidas sanadas de forma clara e objetiva. Caso não seja possível, deve-se anotar o contato do participante para que a resposta seja elaborada posteriormente e encaminhada por e-mail;
	Solicitar aos participantes que preencham a avaliação de evento e que as avaliações sejam encaminhadas para a Ejesc (preenchidas via Breve no campo Avaliação da Palestra) ou encaminhadas por Correios;
Pós-evento	Encaminhar a lista de presença e as avaliações preenchidas pelos participantes para a Assistência de Ações Institucionais da Ejesc, a qual elaborará o relatório estatístico de cada evento, baseado no quantitativo de participantes e nas respostas obtidas.
	Após a realização de todas as Ações de Cidadania do primeiro semestre de 2017, deverá ser preenchido o relatório final, o qual, de acordo com Giorni (2015) irá mostrar, por meio de uma análise crítica, se os objetivos foram atingidos, quais foram as facilidades e dificuldades na organização das Ações através dos pontos positivos e negativos. Além disso, ele propiciará um balanço geral de todo o processo de Ações de Cidadania, instrumento que auxiliará em atividades futuras.

Fonte: elaborado pelas autoras, 2016.

Conforme o apresentado no Quadro 3, verifica-se que as atividades realizadas durante as fases de realização das Ações de Cidadania estão de acordo com o exposto pela ABNT (2016, p. 1), ao afirmar que “compete ao organizador de eventos principalmente, desenvolver atividades de planejamento, organização,

promoção, realização, gerenciamento de recursos e prestação de serviço especializado de eventos”. Verifica-se também, que o profissional de secretariado tem competências para elaborar uma ferramenta de padronização, concordando com o dito por Maçaneiro et al. (2012, p. 113), ou seja, que “o profissional de

Secretariado Executivo possui um *know-how* para agir com eficácia na gestão da padronização dos procedimentos organizacionais, contribuindo para o planejamento, implantação, acompanhamento e gerenciamento dos processos” e ainda, conforme Sabino e Rocha (2004), que o profissional pode contribuir na organização e métodos da empresa, entre os quais, a organização de eventos.

Observa-se que ao final da pesquisa, foi elaborado um relatório, no qual foi apresentada uma prévia do manual ora proposto, que será analisado e avaliado pelo Tresc para implementação oficial. A priori, a Instituição assinalou positivamente no que se refere à receptividade e aceitação da ferramenta. Em termos gerais, analisado o contexto estudado, acredita-se que o manual trará ganhos tanto qualitativos, quanto quantitativos (ZAGO, 2011) para o Tresc, entretanto, tais resultados só serão perceptíveis com a aplicação efetiva do manual.

5 Considerações finais

Diante do dissertado, observou-se que os eventos têm importância para as empresas. Todavia, sua organização exige muita atenção e cautela por parte de seus organizadores, visto a quantidade de detalhes que envolvem o fenômeno. Por esse motivo, “se faz relevante o acompanhamento do passo a passo de um evento por meio de um material escrito, de fácil leitura e interpretação e que auxilie no desenvolvimento das atividades” (SOUZA, 2015, p. 43).

Assim, verificou-se, empiricamente, que a Ejesc não possuía material que padronizava, ou dava suporte, aos

procedimentos de trabalho naquilo que se referia às ações de cidadania e os responsáveis baseavam-se, apenas, em bibliografias e conhecimento prático. Em vista disso, constatou-se a necessidade de padronização, com o intuito de disponibilizar uma ferramenta de apoio prático para facilitar a execução das ações.

Ao considerar que o profissional de secretariado executivo, ao longo dos anos, assumiu diversas funções organizacionais, entre elas a padronização de procedimentos e a gestão de eventos, este estudo pretendeu um alinhamento entre tal conjectura e um caso específico e, assim, propôs-se a averiguar de que maneira o profissional de secretariado pode contribuir na padronização dos processos internos referentes às ações de cidadania realizadas pela Ejesc.

Tal proposição foi efetivada a partir da análise dos dados, que associada à observação participante e à teoria permitiram que o profissional de secretariado sugerisse a construção de um manual de normas e procedimentos para a gestão de eventos das Ações de Cidadania. Acredita-se que de posse de uma ferramenta que contenha as informações corretas, necessárias e sistematizadas, os servidores do TER- SC, envolvidos no projeto, poderão, além de orientar-se, alcançar a efetividade dos trabalhos.

No que concerne às limitações da pesquisa, por se tratar de um estudo de caso, torna-se inviável a generalização e, por consequência, a obtenção dos mesmos resultados em pesquisas similares. Ou seja, o processo de padronização realizado é específico para o ambiente organizacional pesquisado, contudo a

ideia de padronizar os procedimentos de um evento é fato a ser considerada por organizações que buscam a excelência. Não obstante, o trabalho em questão pode servir como referência para outras pesquisas semelhantes, que visem à padronização de processos ou eventos em outras empresas. Outro fator limitante foi a viabilidade da pesquisa, uma vez que as Ações de Cidadania serão realizadas efetivamente em 2017.

Conforme já posto, crê-se que a padronização em questão se tornará fundamental para a realização das ações de cidadania pela Ejesc, no entanto, sugere-se para trabalhos futuros a formalização do manual e uma pesquisa pós-implementação dos procedimentos propostos, a fim de conhecer as vantagens e desvantagens do procedimento na visão daqueles que farão uso da ferramenta, bem como sugestão de alterações que se fizerem necessárias, caso se efetive a concordância do TER -SC pela adoção do manual.

The executive secretariat and standardization of event procedures: action in the citizenship actions of the Santa Catarina Electoral Judicial School

Abstract

Considering the evolution of the secretarial profession, which led to its recognition and, consequently, to a prominent position in the labor market, including as event manager, this study aims to investigate how the Executive Secretariat professional can contribute in the standar-

dization of the processes of Citizenship Actions carried out by the Electoral Judicial School of the Regional Electoral Court of Santa Catarina. In terms of methodology, it is an applied and descriptive investigation and, it was used a qualitative approach. As a strategy it is a case study and, the data collection techniques used was bibliographic, documentary and participant observation research. As a result, it was possible to identify in the proposed environment, that the secretariat professional, after identifying problems in the standardization, evaluated the situation and suggested a procedures manual for Ejesc Citizenship Actions, as a way of demonstrating the step by step to organize the event in all its phases.

Keywords: Executive Secretariat. Procedures Standardization. Events.

Referências

AMORIM, M.; LIMA, P. Gestão secretarial sob medida: Necessidades e expectativas de diferentes segmentos de negócios. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios*. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 16513: Competências do organizador de eventos*. Rio de Janeiro. 2016. Disponível em: <<http://www.abntcolecao.com.br/java/viewnormajava.aspx?Q=A4F5FACCA08E9E96B9DA3FC1E093D39F54BF69C6265478E788667CEE2A7EB8F5&Req;=>>>. Acesso em: 11 out. 2016.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. da. *Secretária: um guia prático*. 6. ed. São Paulo: Senac, 2002.

BIANCHI, A. C. de M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. *Orientação para estágio em Secretariado: Trabalhos, Projetos e Monografias*. São Paulo: Thomson, 2003.

- BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, Paraná, v. 4, n. 4, p. 45-56. 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>>. Acesso em: 16 set. 2016.
- BRASIL. Ministério da Educação. Câmara de Educação Superior. Conselho Nacional de Educação (BR). *Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo*. Resolução n. 03 de 23 de junho de 2005 – CNE. Brasília, DF, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 7 set. 2016.
- CANTIDIO, S. *Padronização do Processo*. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/padronizacao-do-processo/30426/>>. Acesso em: 17 out. 2016.
- CARREIRA, D. *Organização, sistemas e métodos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- DIAS, E. de P. Conceitos de Gestão e Administração: Uma Revisão Crítica. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 1, n. 1, p. 1-12, jul. 2002. Semestral. Disponível em: <http://legacy.unifacef.com.br/REA/edicao01/ed01_art01.pdf>. Acesso em: 30 out. 2016.
- FREITAS, S. de L.; GUARESCHI, H. M. A padronização de processos no serviço público através do uso de manuais, a viabilidade do manual de eventos da UTFPR – Câmpus De Francisco Beltrão. *Organização Sistêmica*, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 57-69, jul. 2012. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/revistaorganizacaoSistemica/index.php/organizacaoSistemica/article/view/137/51>>. Acesso em: 17 out. 2016.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2016.
- GIORNI, S. *Profissional de Secretariado na Coordenação de Eventos*. Belo Horizonte: Oficina de Arte & Prosa, 2015.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MAÇANEIRO, M. B.; CATCZU, T. S.; KORCHAUQUE, E. L. Assessoria executiva na padronização e organização de processos administrativos. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 109-133, jan. 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/88/pdf_3>. Acesso em: 19 out. 2016.
- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. *As novas competências do profissional de Secretariado*. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.
- OLIVEIRA, B. T. H. de et al. Gestão de Eventos: Elementos fundamentais para a organização de eventos. *Universitári@: Revista Científica do Unisalesiano*, Lins, v. 7, p. 115-125, 2012. Disponível em: <<http://www.salesianolins.br/universitaria/artigos/no7/artigo36.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2016.
- OLIVEIRA, D. de P. R. de. *Sistemas, Organização e Métodos: Uma abordagem gerencial*. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- PEREIRA, E. O. et al. *Gestão organizacional: Elementos fundamentais para a organização de eventos*. Horizontina, out. 2013. Disponível em: <http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief/2013/gestao_organizacional.pdf>. Acesso em: 27 out. 2016.
- RESENDE, D. *Eventos: gestão e produção*. Google Books, 2015. 153 p. Disponível em: <<https://play.google.com/books/reader?id=Eg-CgAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=en&pg=GBS.PT4>>. Acesso em: 17 out. 2016.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Braspot, 2004.
- SAMPAIO NETTO, A.; MEDEIROS, L. M. V. Padronização de processos administrativos: a essência da integração organizacional sob o

olhar do profissional de secretariado executivo. *Revista do Secretariado Executivo*, Passo Fundo, v. 11, p. 38-53, 2015. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4323/3830>>. Acesso em: 31 out. 2016.

SOUZA, E. D. B. de. *Elaboração de um manual de cerimonial e organização de eventos para a Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Unioeste, Campus de Toledo*. 2015. 50 f. TCC (Graduação em Secretariado Executivo) – Curso de Secretariado Executivo, Unioeste, Toledo, 2015. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/tccs/>>. Acesso em: 25 out. 2016.

TRESC. *Projeto de Ações de Cidadania*, Florianópolis: TRE, 2016.

TRESC. *Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina*. Disponível em: <<https://www.tre-sc.jus.br/site/index.html>>. Acesso em: 20 set. 2016

WANZELER, M. S.; FERREIRA, L. M. L.; SANTOS, Y. B. I. *Padronização de Processos em uma Empresa do Setor Moveleiro: Um Estudo de Caso*. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Paulo. 2010. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_stp_113_745_16460.pdf>. Acesso em: 25 out. 2016.

YIN, R. K. *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: <https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf>. Acesso em: 31 out. 2016.

ZAGO, A. M. *A importância da Padronização para a Qualidade na visão do Biomédico*. Disponível em: <<http://andrebmariano.blogspot.com.br/2011/05/importancia-da-padronizacao-para.html>>. Acesso em: 18 out. 2016.