



Estratégias De Inovação Tecnológica Na Gestão De Eventos: Um Estudo Na Área De Secretariado Executivo

Technological Innovation Strategies in Event Management: A Case Study in the Field of Executive Secretariat

Orientanda: Wyllane Batista da Silva – UFPB gsiwyllane@gmail.com

Orientadora: Ruth Marcela Bown Cuello - UFPB ruth.marcela@academico.ufpb.br

Examinador: Juliene Paiva Osias – UFPB – julieneosias@gmail.com

Examinador: Daniel Franklin Chacon – UFPB danielchaconadv@hotmail.com

RESUMO ESTRUTURADO: Introdução: A gestão de eventos tem se tornado cada vez mais complexa, demandando soluções inovadoras para atender às necessidades de um público exigente e em constante transformação. **Problema de Pesquisa e Objetivo Geral:** O problema central é: quais as estratégias de inovação tecnológica estão sendo utilizadas na gestão de eventos na área de secretariado executivo, quais são os principais desafios enfrentados pelas organizações e profissionais, e quais os impactos observados na eficiência, na qualidade e na experiência dos participantes? O objetivo geral da pesquisa é analisar as estratégias de inovação tecnológica na gestão de eventos na área de secretariado executivo, visando compreender como essas estratégias são aplicadas, os desafios enfrentados e os impactos gerados. **Fundamentação Teórica:** A fundamentação teórica é sustentada por autores como Kotler (2000), que aborda a importância do marketing na organização de eventos, e Amabile (1996), que explora a criatividade organizacional. **Metodologia:** A pesquisa adota uma metodologia qualitativa, utilizando entrevistas semiestruturadas com profissionais da área e análise de dados secundários. **Principais Resultados:** Os principais resultados demonstram que a adoção de tecnologias, como plataformas de gestão de eventos e aplicativos interativos, não apenas melhora a eficiência operacional, mas também enriquece a experiência dos participantes. **Conclusão:** Conclui-se que as inovações tecnológicas são fundamentais para a transformação da gestão de eventos, proporcionando resultados positivos para todos os envolvidos. **Contribuição/Impacto:** As contribuições da pesquisa incluem sugestões para otimizar a gestão de eventos.

Palavras-chaves: Inovação Tecnológica. Gestão de Eventos. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

A organização de eventos é uma área estratégica para muitas organizações, pois os eventos desempenham um papel importante na promoção da marca, no engajamento e na criação de redes de contatos. Nesse contexto, os secretários executivos, com sua habilidade de organização, comunicação e coordenação, têm sido cada vez mais reconhecidos como peças-chave na concepção e execução de eventos bem-sucedidos (Roque; Medeiros, 2017).

Por outro lado, a transformação digital tem impactado significativamente diversas áreas organizacionais, incluindo a gestão de eventos. A evolução tecnológica não apenas altera a maneira como os eventos são planejados e executados, mas também redefine as expectativas dos participantes em relação à qualidade e à interatividade das experiências proporcionadas. Nesse contexto, a área de secretariado executivo, que desempenha um papel fundamental na organização e coordenação de atividades corporativas, se vê desafiada a incorporar estratégias de inovação tecnológica para otimizar seus processos e oferecer eventos de alta qualidade (Clericuzi; Souza; Silva, 2021). A adoção de novas tecnologias torna-se crucial para atender à demanda por experiências mais dinâmicas e envolventes, permitindo que as organizações se destaquem em um mercado cada vez mais competitivo (Silva, 2019).

Diante desse cenário, a pesquisa se depara com um problema específico: quais as estratégias de inovação tecnológica estão sendo aplicadas na gestão de eventos no âmbito do secretariado executivo, quais desafios os profissionais enfrentam e quais impactos essas inovações geram na eficiência, qualidade e experiência dos participantes? A compreensão dessa dinâmica é essencial para identificar práticas que não apenas melhorem a execução dos eventos, mas também contribuam para a satisfação dos envolvidos. Portanto, busca-se investigar as tecnologias mais utilizadas, os desafios da integração e os resultados obtidos na implementação dessas inovações.

As hipóteses que orientam esta pesquisa sugerem que a adoção de tecnologias como plataformas de gerenciamento de eventos e aplicativos interativos pode melhorar a eficiência operacional e a experiência dos participantes, mas enfrenta desafios relacionados à capacitação dos profissionais e à escolha das ferramentas adequadas. O foco desta pesquisa é analisar como as estratégias de inovação tecnológica influenciam a gestão de eventos na área de secretariado executivo, enquanto os objetivos específicos incluem investigar as principais tecnologias utilizadas, identificar os desafios enfrentados, e analisar os impactos da implementação dessas estratégias na qualidade dos eventos.

A relevância deste trabalho é evidente, pois compreende a importância das inovações tecnológicas não apenas para a melhoria dos processos organizacionais, mas também para a promoção de eventos que atendam às expectativas de um público em constante mudança. A pesquisa preenche uma lacuna no conhecimento acadêmico e prático sobre a integração de tecnologias na gestão de eventos de secretariado executivo, contribuindo para o desenvolvimento da área e para a formação de profissionais mais capacitados.

A metodologia deste estudo combina uma abordagem exploratória, descritiva e bibliográfica. O caráter exploratório visa proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais claro e identificando inovações tecnológicas aplicadas à gestão de eventos. Além disso, a pesquisa possui aspectos descritivos, ao detalhar como essas inovações se manifestam no cotidiano dos profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de eventos. Por fim, mas, não por último, foi realizado um levantamento bibliográfico de artigos, livros e outras fontes relevantes e atualizadas, que fundamentam teoricamente o estudo e sustentam as conclusões, assegurando a credibilidade e atualidade da investigação.

O trabalho está organizado de forma a abordar a temática de maneira sistemática. Inicialmente apresenta uma revisão da literatura sobre inovação tecnológica e gestão de eventos, discutindo os conceitos e as práticas atuais. Em seguida explora o contexto do secretariado executivo, destacando a importância dessa área na organização de eventos. Posteriormente são discutidos os métodos utilizados na pesquisa e os resultados obtidos. O quarto capítulo apresenta as conclusões e recomendações para a prática profissional, bem como sugestões para futuras pesquisas na área.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de Eventos, planejamento

Planejar um projeto é tomar decisões que permitem iniciar o projeto e conduzir suas fases de forma segura, esclarecendo as incertezas a serem enfrentadas. O processo de Planejamento deve fornecer informações detalhadas para o andamento de uma fase do projeto, bem como informações preliminares sobre as fases seguintes. As fases em andamento contam com previsões mais detalhadas do que aquelas que estão mais distantes no tempo. O detalhamento progressivo dos planos, à medida que novas fases se aproximam, chama-se *rolling wave planning*. (Maximiano, 1997, p. 38).

O planejamento estratégico de eventos é o ponto de partida para uma gestão eficaz. Nesta etapa, são definidos os objetivos do evento, o público-alvo, o orçamento, o cronograma

e os recursos necessários. Além disso, é importante considerar fatores como a identificação de possíveis parceiros e patrocinadores, a escolha do local e a definição do formato do evento. Conforme expõe Cesca (2008, p. 13):

Por meio do evento, que consiste em um acontecimento, tem-se a oportunidade de atrair atenção do público de interesse para a organização que o realiza. A atração exercida por esse tipo de atividade, quando bem organizada torna-se eficiente forma de elevar, manter ou recuperar conceito. É um momento em que a organização fica exposta a diversos públicos, daí a necessidade de se realizar um trabalho profissional e competente, a fim de evitar divulgação negativa.

Em outras palavras, a interação com o público é uma ferramenta estratégica de comunicação, para garantir o sucesso das atividades, sem que haja riscos que interfira no evento, garantindo organização, planejamento e execução competente.

Uma vez estabelecido o planejamento estratégico, inicia-se a fase de organização e coordenação, que envolve a alocação de tarefas, a contratação de fornecedores, a logística do evento, a gestão de inscrições e a comunicação com os participantes. É essencial garantir uma execução eficiente e coordenada de todas as atividades para assegurar o sucesso do evento (Clericuzi; Souza; Silva, 2021).

Durante a fase de execução, todas as atividades planejadas são colocadas em prática. Isso inclui a montagem de estruturas, a recepção dos participantes, a condução de palestras ou workshops, a realização de atividades interativas e a supervisão de todos os aspectos operacionais do evento. O gerenciamento eficaz durante esta fase é fundamental para lidar com imprevistos e garantir uma experiência positiva para os participantes (Cesca, 2008).

Após a conclusão do evento, é crucial realizar uma avaliação detalhada para analisar os resultados alcançados e identificar áreas de melhoria. Isso pode envolver a coleta de feedback dos participantes, a análise de métricas de desempenho, como taxa de participação e satisfação do público, e a revisão dos processos e procedimentos adotados. A análise dos dados coletados permite aprender com as experiências passadas e aprimorar a gestão de eventos futuros (Freiberger, 2016).

Durante a organização e execução de eventos de grande porte, é comum enfrentar uma gama diversificada de desafios em constante mutação, tais como logística, condições climáticas imprevisíveis, alocação de recursos e atendimento às necessidades dos participantes. Portanto, para garantir uma gestão eficaz e coerente do evento, é recomendável seguir um processo de planejamento bem definido, composto por várias fases distintas, como especificado nos quadros 1 e 2, a seguir:

Quadro 1 - O processo de planejamento de um evento

1. Conceito do evento: oportunidades e ameaças
2. Estudo de viabilidade: custo-benefício; recursos requeridos
3. Prosseguir
4. Planejamento e implementação: análise situacional; fixação de objetivo; avaliação e escolha da estratégia; desenvolvimento de planos operacionais: financeiro, marketing, RH, etc.
5. O evento: refinamento e resolução de problemas
6. Finalização
7. Avaliação e feedback

Fonte: (Allen *et al*, 2008 *apud* Stock, 2009).

Quadro 2: Etapas do ciclo de vida de projetos de eventos

Pré-projeto do evento	O projeto
Evento	Execução
Pós-evento	Avaliação e fechamento

Fonte: (Allen *et al*, 2008 *apud* Stock, 2009).

A improvisação é considerada como uma ferramenta indispensável na caixa de ferramentas dos profissionais de secretariado em eventos de grande porte. Este estudo busca não apenas entender melhor como essa habilidade é usada, mas também destaca sua importância para o sucesso dos eventos. Ao considerar e valorizar a improvisação como uma competência fundamental, podemos melhorar ainda mais a gestão e a realização desses eventos de impacto significativo (Moura, 2008).

No universo sonoro dos eventos de grande porte, a gestão eficaz de projetos é crucial para garantir o sucesso e a satisfação dos participantes. Por trás dessa gestão, os profissionais de secretariado desempenham um papel fundamental na cooperação e no suporte administrativo. Em meio à complexidade e imprevisibilidade desses eventos, surge uma competência vital: a improvisação (Arshad, 2011).

2.2 Gestão de Eventos e o papel do Secretário

Uma definição de Evento segundo Matias é de que se trata da “[...] ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um

projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados” (2004, p. 75.), assim o profissional da área de secretariado desempenha um papel estratégico, integrando habilidades que são essenciais para construção de sucesso.

A atuação do secretário executivo na gestão de eventos tem sido objeto de estudo e discussão, refletindo a evolução do papel desse profissional no ambiente corporativo contemporâneo. Roque e Medeiros (2017) exploraram essa temática e nesse estudo, os autores destacam o crescente envolvimento dos secretários executivos em atividades relacionadas à gestão de eventos, evidenciando uma expansão significativa das responsabilidades desse profissional além de suas funções tradicionais.

Conforme destacado por Neiva e D'Elia (2009) o profissional de secretariado possui um conjunto de competências que o capacitam não apenas a coordenar, mas também a liderar e tomar decisões importantes durante o processo de organização e execução de eventos.

A gestão estratégica de eventos na área de secretariado executivo é um processo que envolve o planejamento, organização, execução e avaliação de eventos corporativos e institucionais. Este processo requer uma abordagem estratégica que esteja alinhada aos objetivos organizacionais, às expectativas dos participantes e às tendências do mercado (Roque; Medeiros, 2017). Com uma abordagem estratégica das necessidades e expectativas do público-alvo, os profissionais do setor podem contribuir significativamente para o alcance dos objetivos organizacionais e o fortalecimento da imagem e reputação da empresa (Giorni, 2016).

Apesar dos benefícios proporcionados pela gestão estratégica de eventos na área de secretariado executivo, os profissionais enfrentam uma série de desafios, como a pressão por resultados, a gestão de recursos limitados e a necessidade de se manterem atualizados com as tendências do mercado. Além disso, a crescente digitalização e o surgimento de novas tecnologias estão transformando a forma como os eventos são planejados, executados e avaliados, exigindo uma constante adaptação por parte dos profissionais do setor (Silva, 2019).

2.3 O Secretário como Assessor

Atuando como assessor, o secretário executivo desempenha um papel crucial na gestão estratégica de eventos, contribuindo para o planejamento, organização e execução de maneira que promova a eficiência e a excelência em todas as etapas do processo. Além de suas responsabilidades tradicionais de apoio administrativo e organizacional, o secretário executivo está cada vez mais envolvido em decisões influentes sobre como o evento será realizado e em iniciativas destinadas a estreitar a relação entre a organização e o público (Clericuzi; Souza; Silva, 2021).

Conforme expõe Giorni (2016, p. 82) o assessor “Utiliza seu conhecimento para assistir, com competência a infraestrutura da empresa da qual participa. Planeja, organiza, controla os serviços, coleta informações. É mediador de conflitos e estabelece integração entre a empresa e seus clientes”. Como empreendedor, o secretário executivo demonstra uma habilidade essencial: a criatividade. Essa capacidade de pensar fora da caixa, encontrar soluções inovadoras e enfrentar desafios de maneira criativa é fundamental para o sucesso tanto em suas funções tradicionais quanto em suas iniciativas empreendedoras (Silva, 2019).

Por outro lado Nonato Junior (2009) fala sobre o trabalho de assessoria exercido pelo secretário.

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

Santos e Caimi (2009) destacam uma evolução significativa no papel do profissional de secretariado, que vai além das atividades tradicionais para abraçar funções de natureza gerencial e empreendedora. Esta mudança reflete não apenas as transformações no ambiente de trabalho, mas também a crescente valorização das habilidades variadas e da visão estratégica por parte dos empregadores.

A gestão secretarial desempenha um papel vital na organização e execução desses eventos, fornecendo suporte administrativo, coordenando informações e facilitando a comunicação entre as partes envolvidas (Padilha, Moreira e Snoeijer, 2022). As autoras colocam que essa gestão é como a cola que mantém todas as partes funcionando harmoniosamente. Moura (2008) destaca que os profissionais de secretariado são os verdadeiros heróis quando se trata de resolver problemas de última hora e tomar decisões sob pressão durante os eventos.

Moura (2008) ressalta que os profissionais de secretariado são essenciais para resolver problemas inesperados e tomar decisões sob pressão durante a realização de eventos. A interseção entre a gestão de projetos de grandes eventos e a gestão secretarial destaca a importância da improvisação como uma competência chave. Padilha, Denise Moreira e Snoeijer (2022) enfatizam a necessidade de consideração e valorizar a improvisação como uma habilidade fundamental para o sucesso do evento. Compreender como a improvisação se materializa como uma competência secretarial é crucial para o desenvolvimento de estratégias eficazes de gestão e capacitação profissional (Moura, 2008).

Padilha, Moreira e Snoeijer (2022) destacam a importância das competências de improvisação e tomada de decisão sob pressão na gestão secretarial de eventos, especialmente em grandes projetos que exigem a integração de diversas habilidades. Essa realidade reforça a relevância de eventos que promovem a inovação e o compartilhamento de conhecimento entre os profissionais.

2.4 A tecnologia na área de Eventos

Na organização de eventos, o uso de tecnologias emergentes é um diferencial, beneficiando tanto aos participantes e quanto aos profissionais, trazendo eficiência para ambos, Segundo Santos (2019) “a incorporação de inovações tecnológicas, como plataformas digitais de gestão e comunicação, transforma a experiência dos eventos, facilitando a interação entre os participantes e a organização, além de fornecer maior controle e análise de dados”.

O avanço da tecnologia revolucionou a forma como os eventos são organizados e divulgados. Atualmente, uma variedade de ferramentas está disponível para auxiliar no planejamento e na divulgação de eventos, tornando o processo mais eficiente e alcançando um público mais amplo. Entre essas ferramentas, as redes sociais, a televisão e o rádio desempenham papéis fundamentais na disseminação de informações e na promoção dos eventos (Clericuzi; Souza; Silva, 2021).

O secretário executivo tem se beneficiado enormemente com o auxílio da tecnologia em suas atividades diárias. O uso de tecnologia economiza tempo, simplifica o armazenamento de arquivos e promove a organização do ambiente de trabalho, tornando mais eficiente o desempenho das suas funções. Além disso, essas vantagens se estendem também à organização de eventos, onde a tecnologia desempenha um papel crucial na facilitação da divulgação e no desenvolvimento geral do evento (Moreira, *et al.*, 2016).

É importante ressaltar que, com o avanço tecnológico, esses equipamentos estão em constante evolução, tornando-se mais sofisticados e eficientes a cada dia. Portanto, é essencial que o secretário executivo esteja sempre atualizado sobre as últimas tecnologias e saiba como manusear corretamente cada equipamento. Isso garantirá que o evento seja realizado de forma eficaz e que eventuais problemas técnicos possam ser contornados rapidamente, minimizando impactos negativos na experiência dos participantes (Silva, 2019).

Mostraremos aqui as principais ferramentas utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo como suporte na organização de eventos, destacando seus principais benefícios

A seguir apresentaremos o FISEC – Fórum Internacional de Inovação em Secretariado que surge como uma plataforma essencial para discutir as melhores práticas e tendências na área de secretariado executivo, desempenhando um papel central no desenvolvimento contínuo desses profissionais e um exemplo de Inovação tecnológica.

2.5 O FISEC – Fórum Internacional de Inovação em Secretariado como Exemplo de Eventos Inovação Tecnológica na Gestão de Eventos

O FISEC – Fórum Internacional de Inovação em Secretariado é reconhecido como o maior evento de secretariado executivo da América Latina, que é realizado no Brasil, promovendo uma integração entre profissionais de todo o mundo e disseminando as melhores práticas e tendências do mercado. Criado pelo Pepitas Secretaries Club, uma comunidade global que reúne mais de 20 mil secretárias e secretários, o evento se consolidou como uma plataforma essencial para a troca de conhecimentos, com foco na inovação e no desenvolvimento profissional.

A relevância do FISEC para o campo da gestão de eventos está em sua capacidade de incorporar inovações tecnológicas que otimizaram os processos de organização e execução. Em sua edição de 2023, o evento contou com a participação de mais de 1300 profissionais de 36 países, reforçando seu alcance global e a eficácia das ferramentas tecnológicas utilizadas.

As tecnologias aplicadas no FISEC vão desde plataformas de inscrição e gestão de participantes até soluções de interação online, como aplicativos que facilitam o networking e a troca de informações entre os presentes. Além disso, a transmissão ao vivo para diferentes partes do mundo permitiu uma ampliação significativa do público, alcançando participantes de cinco continentes. Essa utilização de tecnologia disruptiva reflete a tendência crescente de digitalização na gestão de eventos, como destacado por autores como Berners-Lee (2020) e Clericuzi (2021), que discutem o papel das tecnologias emergentes no aumento da eficiência e eficácia organizacional.

A gestão de eventos no contexto do secretariado executivo, especialmente em eventos de grande porte como o FISEC, exige a integração de diferentes competências, que vão além das funções administrativas tradicionais. Segundo Silva (2019), o profissional de secretariado executivo deve ser capaz de utilizar ferramentas tecnológicas para não apenas melhorar o desempenho operacional, mas também para otimizar a experiência dos participantes, criando eventos mais dinâmicos e interativos. O FISEC exemplifica essa prática ao oferecer uma experiência diferenciada aos participantes, através da utilização de tecnologias que facilitam a comunicação, a interação e o aprendizado.

Ainda, o uso de tecnologias no FISEC proporcionou benefícios não apenas logísticos, mas também estratégicos, permitindo a análise de dados em tempo real sobre a participação e o engajamento dos inscritos, conforme discutido por Santos (2020). Essa capacidade de mensuração e análise posterior reforça a importância da tecnologia na tomada de decisões mais precisas e na melhoria contínua da gestão de eventos.

Dessa forma, o FISEC é, de fato significativamente relevante para a gestão de eventos devido a introdução da tecnologia no processo de organização e realização e serve como um exemplo prático e atual de como a inovação tecnológica pode transformar a gestão de eventos no secretariado executivo. Ao adotar tais inovações, eventos como o FISEC não apenas aumentam sua eficiência, mas também agregam valor à experiência do participante, alinhando-se às demandas contemporâneas por eventos mais interativos, acessíveis e globalizados.

Algumas reflexões e recomendações para o(a) secretário(a) executivo(a) bilíngue podem incluir: adaptar-se às diferenças culturais dos clientes ou parceiros de negócios, ser flexível e resiliente diante de desafios e sempre buscar aprimorar suas habilidades de comunicação para melhor atender às necessidades globais e melhorias em inovações. Ser proativo(a) na busca por oportunidades internacionais, esteja disposto(a) a sair da zona de conforto, desenvolva habilidades de negociação cultural e manter-se atualizado(a) sobre tendências globais para garantir uma atuação eficaz como secretário(a) executivo(a) bilíngue em um ambiente internacional e com inovações tecnológicas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de natureza aplicada (Baptista & Campos, 2018; Gil, 2010), pois busca utilizar os conhecimentos teóricos adquiridos para resolver problemas práticos relacionados à gestão de eventos, especificamente no contexto do secretariado executivo. Com relação aos objetivos, de acordo com a classificação de Gil (2010, 2017) a pesquisa possui carácter exploratório, pois visa proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais claro ou criando situações que auxiliem na compreensão das inovações tecnológicas aplicadas à gestão de eventos, embora possua características descritivas, pois descreve as inovações tecnológicas e sua aplicação prática no cotidiano dos profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de eventos. Por último a pesquisa também possui um carácter bibliográfico já que foi realizado um levantamento de artigos, livros e outros materiais relevantes sobre inovação tecnológica na gestão de eventos e secretariado executivo. Foram

selecionadas as fontes mais pertinentes e atualizadas para embasar teoricamente o estudo, considerando a relevância, credibilidade e atualidade dos autores e publicações.

Os dados foram obtidos por meio da aplicação de um questionário a profissionais que atuam diretamente na gestão de eventos tecnológicos, com o intuito de obter dados primários para análise. Logo estes dados foram analisados qualitativa e quantitativamente, conforme as diretrizes propostas por Strauss e Corbin (1998) com o objetivo de identificar padrões, categorias e relações significativas entre as estratégias de inovação tecnológica e os resultados alcançados pela organização. Os resultados da análise foram discutidos e interpretados à luz da literatura existente, permitindo uma compreensão melhor das estratégias de inovação tecnológica na gestão de eventos na área de secretariado executivo.

Quanto amostra, o questionário foi aplicado a 9 profissionais da área de secretariado, todos atuantes na gestão de eventos, selecionados de forma intencional. A escolha dessa amostra foi baseada na função desempenhada pelos participantes como organizadores de evento.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário composto por 8 perguntas, 2 perguntas abertas e 6 perguntas fechadas, elaborado para captar a percepção dos participantes sobre o impacto das inovações tecnológicas na organização de eventos. As perguntas abordaram temas como agilidade, produtividade, comunicação, alcance de público, e organização de tarefas. O questionário foi distribuído de forma online, através da plataforma Google forms, garantindo o anonimato dos participantes. O período de coleta de dados ocorreu entre 14 de outubro de 2024 e 15 de outubro de 2024.

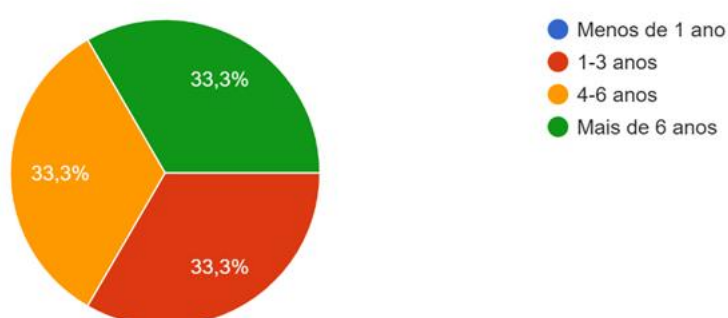
Foi obtido o consentimento informado dos participantes do estudo, garantindo sua participação voluntária e protegendo sua privacidade e confidencialidade. Foram adotadas medidas para preservar o anonimato dos participantes e a confidencialidade das informações coletadas, utilizando códigos ou pseudônimos para identificação. Todas as etapas da pesquisa serão conduzidas de acordo com os princípios éticos da integridade, honestidade, imparcialidade e respeito aos direitos humanos. Essa metodologia integrada permitiu uma análise abrangente das estratégias de inovação tecnológica na gestão de eventos na área de secretariado executivo, contribuindo para o avanço do conhecimento acadêmico e prático nesse campo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As respostas foram analisadas quantitativa e qualitativamente, sendo organizadas em categorias temáticas de acordo com os principais pontos levantados pelos participantes.

A primeira pergunta foi: Há quanto tempo você trabalha na gestão de eventos? As respostas estão ilustradas no gráfico número 1.

Gráfico 1 - Tempo na Área de Eventos

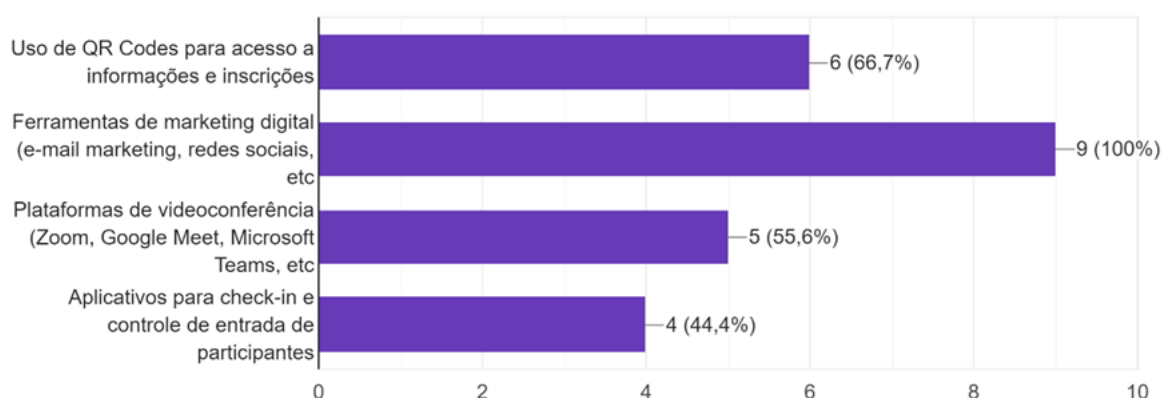


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

Os dados do gráfico revelam que todos os participantes da pesquisa possuem mais de um ano de experiência na organização de eventos.

Perguntados os sujeitos sobre quais inovações tecnológicas já utilizaram na gestão de eventos as respostas foram as seguintes:

Gráfico 2 - Utilização da Tecnologia na Organização de Eventos



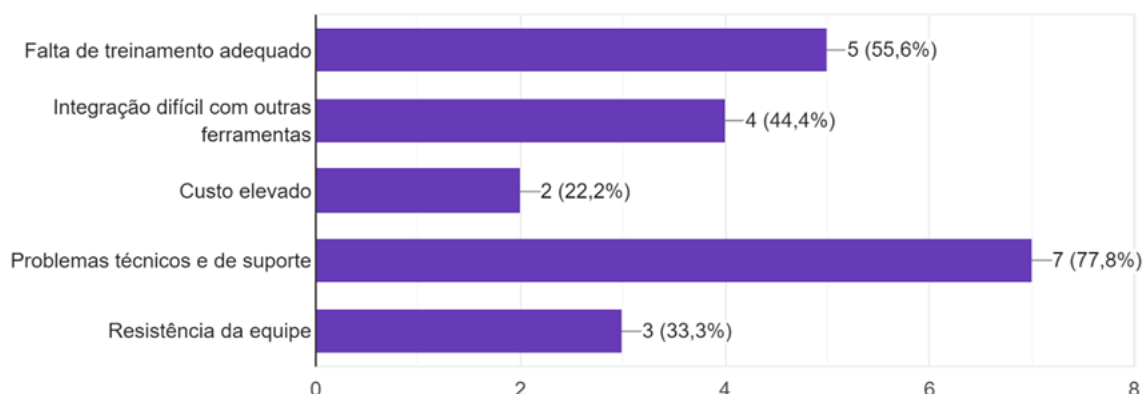
Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

- Os dados coletados a partir das respostas dos profissionais revelam uma variedade de inovações tecnológicas utilizadas na gestão de eventos, com destaque para o uso de ferramentas de marketing digital e QR Codes. Na categoria das Ferramentas de Marketing Digital 100% dos respondentes dizem utilizar, já que o e-mail e as redes sociais são meios de comunicação massivos e ao alcance de todos. Isso evidencia a importância dessas tecnologias na promoção e divulgação de eventos, além de seu papel crucial na comunicação com o público-alvo.
- O uso de QR Codes para acesso a informações e inscrições também se mostrou popular, com 66,7% dos participantes, a pesar de ser uma tecnologia mais nova, que surgiu no Japão em 1994 (hardware.com.br) e bem depois no Brasil. Segundo o site Negócios SC a grande disseminação digital durante a pandemia de Covid-19 contribuiu para a popularização deste recurso no 2020. Isso reflete a crescente adoção de soluções digitais que facilitam o registro e o acesso rápido a informações de eventos.
- As plataformas de videoconferência como Zoom, Google Meet e Microsoft Teams foram citadas por 55,6% dos respondentes, indicando que a realização de eventos híbridos ou online se tornou uma prática comum, especialmente após a pandemia.
- Já o uso de aplicativos para check-in e controle de entrada de participantes foi mencionado por 44,4% dos profissionais, demonstrando que essas ferramentas estão ganhando espaço, mas ainda não são amplamente utilizadas por todos os organizadores de eventos.

Esses resultados mostram que a integração de diferentes tecnologias na gestão de eventos é comum e está se tornando cada vez mais presente, variando conforme a necessidade e o perfil dos eventos organizados.

- Com relação aos desafios enfrentados ao usar as tecnologias o resultado se encontra no gráfico seguinte:

Gráfico 3 - Desafios Encontrados ao Utilizar as Tecnologias



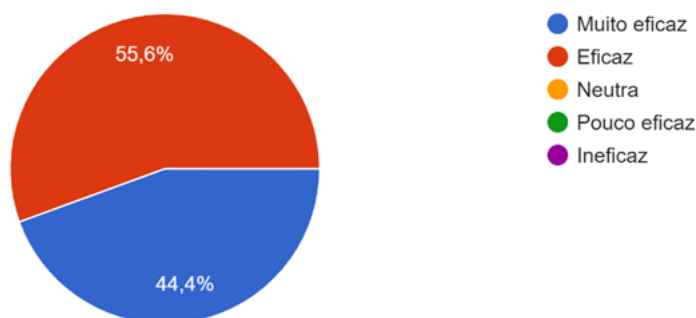
Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

- Os resultados revelam que os profissionais da área de gestão de eventos enfrentam vários desafios ao utilizar tecnologias, sendo os principais relacionados a problemas técnicos e falta de treinamento, destacando que, embora as ferramentas tecnológicas sejam úteis, a falta de suporte adequado e a ocorrência de falhas técnicas comprometem a eficiência no uso dessas tecnologias. Mencionaram a falta de treinamento adequado como um dos maiores obstáculos, o que evidencia a necessidade de mais capacitação para que os profissionais possam utilizar plenamente as tecnologias disponíveis no mercado. Apontaram a integração difícil com outras ferramentas, sugerindo que a falta de compatibilidade entre diferentes plataformas continua a ser um desafio importante, dificultando a adoção de soluções tecnológicas de forma integrada e eficiente.
- Outros desafios relevantes incluem o custo elevado do uso de ferramentas tecnológicas, mencionado por 22,2% dos participantes, refletindo que, para alguns, o investimento financeiro necessário para implementar novas tecnologias é um fator limitante.
- A Resistência da equipe, mencionada por 33,3% dos respondentes, indica que a adaptação de todos os membros da equipe às novas tecnologias também pode ser um desafio significativo.

Esses resultados mostram que, embora as tecnologias tenham um impacto positivo na gestão de eventos, sua implementação ainda enfrenta obstáculos, principalmente relacionados a problemas técnicos, treinamento insuficiente e dificuldades de integração.

O que diz respeito à pergunta: Qual é a sua avaliação sobre a eficácia das tecnologias que você usa? Os sujeitos responderam:

Gráfico 4 - Avaliação da Eficácia das Tecnologias

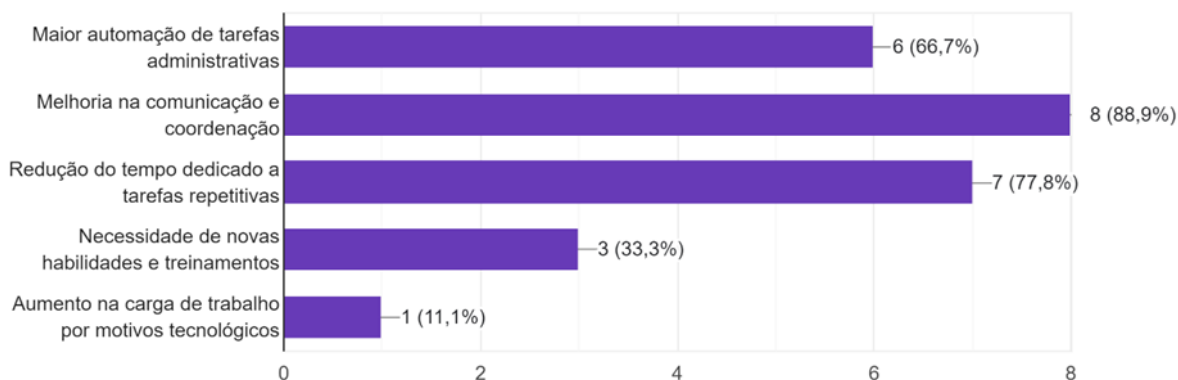


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024.

- Como vemos no gráfico todos os respondentes classificaram as tecnologias que utilizam como eficazes, ou muito eficazes o que indica que, as inovações tecnológicas atendem bem às suas expectativas e contribuem de maneira satisfatória para o gerenciamento dos eventos. Eles percebem as ferramentas tecnológicas não apenas como úteis, mas essenciais para otimizar os processos e melhorar a performance na organização de eventos.
- Essa distribuição demonstra que, de maneira geral, as tecnologias adotadas estão desempenhando um papel positivo na gestão de eventos, proporcionando benefícios claros em termos de eficiência e qualidade na execução dos processos.

Quando questionados sobre como as inovações tecnológicas alteraram suas responsabilidades diárias as respostas foram as seguintes:

Gráfico 5 - Influência da Tecnologia nas Responsabilidades Diárias

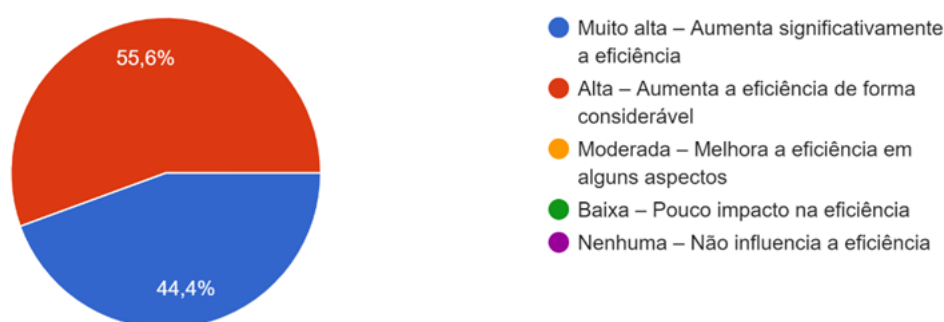


Fontes: Dados da Pesquisa, 2024

- Esses resultados mostram que, embora as tecnologias estejam automatizando processos e melhorando a eficiência, elas também estão criando novas demandas de habilidades e, em alguns casos, aumentando a carga de trabalho.

Sobre a avaliação da influência das tecnologias na eficácia geral do evento as respostas estão refletidas no gráfico a seguir:

Gráfico 6 - Avaliação da Influência das Tecnologias na Eficácia dos Eventos



Fontes: Dados da Pesquisa, 2024

- Os resultados mostram que 100% dos profissionais que atuam na gestão de eventos têm uma visão bastante positiva sobre a influência das tecnologias na eficiência dos eventos, reconhecem o papel significativo das inovações tecnológicas para melhorar os processos organizacionais.

Por último analisamos aqui as respostas das duas questões abertas do questionário, a primeira é “Como as inovações tecnológicas contribuíram para aumentar a eficiência na organização de eventos? ”

- Ante as respostas coletadas podemos concluir que a “Agilidade” é uns dos benéficos que a tecnologia nos traz, a “Produtividade crescente” permite que a gestão de tempo em eventos, traga resultados e eficiência, e com base nas percepções dos participantes, fica claro que a tecnologia tem desempenhado um papel central no aprimoramento dos processos, desde a comunicação interna até a execução e organização de atividades, resultando em maior rapidez e precisão na gestão de eventos.
- Na última questão, a partir das respostas abertas obtidas com os profissionais da área de secretariado que atuam na gestão de eventos, foi possível identificar diversas expectativas quanto ao futuro da evolução tecnológica nessa área. Os participantes

demonstraram otimismo em relação às melhorias que a tecnologia pode trazer para a organização de eventos. As principais expectativas levantadas foram:

1. **Treinamento e Capacitação:** Vários respondentes expressaram a expectativa de que a evolução tecnológica venha acompanhada de mais treinamentos e capacitações para os profissionais da área. Comentários como *"Que tenhamos mais treinamentos"* e *"Espero que, à medida que cheguem novidades, a capacitação humana também melhore"* evidenciam a necessidade de aprimorar as habilidades dos profissionais para acompanhar o avanço das ferramentas tecnológicas.

2. **Ferramentas Mais Intuitivas Integradas:** Outra expectativa importante está relacionada à criação de tecnologias mais fáceis de usar e que se comuniquem melhor entre si. Um dos participantes mencionou *"Criação de ferramentas mais intuitivas e que se integrem melhor umas com as outras"*, destacando o desejo por sistemas que simplifiquem o trabalho e aumentem a eficiência.

3. **Novos Equipamentos e Aplicativos:** Alguns profissionais destacaram a importância de novos dispositivos e softwares que possam agilizar ainda mais os processos envolvidos na organização de eventos. Um respondente afirmou: *"Mais equipamentos e aplicativos que agilizem todo o processo do evento"*, refletindo a expectativa de que a tecnologia continue a otimizar o trabalho em todas as etapas do evento.

4. **Facilitação dos Processos e Coleta de Informações:** A expectativa de que a tecnologia continue a facilitar processos e melhorar a coleta de dados também foi mencionada: *"Que facilite cada vez mais os processos, trazendo agilidade para as atividades e coletas de informações"*. Isso mostra a confiança de que as inovações tecnológicas continuarão a aprimorar a eficiência operacional.

5. **Dinâmica e Logística de Eventos:** Um dos respondentes destacou o surgimento de novos métodos tecnológicos que podem ser implementados na logística de eventos: *"Com os avanços tecnológicos, vêm surgindo novos métodos que podem ser implementados na logística de eventos"*. Acredita-se que essas ferramentas irão proporcionar maior dinamismo aos profissionais da área, tornando os processos mais ágeis e integrados.

6. **Aprimoramento Contínuo:** Por fim, há uma visão otimista e elevada expectativa em relação ao futuro da tecnologia na gestão de eventos, com um dos profissionais afirmando: *"Minhas expectativas são altas. Espero que a evolução tecnológica só aprimore cada vez mais a gestão de eventos"*. Isso reflete a confiança no papel central que as tecnologias continuarão desempenhando no aperfeiçoamento do setor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados sugere que as estratégias de inovação tecnológica têm potencial significativo para otimizar a gestão de eventos no âmbito do secretariado executivo, contribuindo para a eficiência operacional e para a melhoria da experiência dos participantes. Os resultados evidenciam que a adoção de tecnologias, como ferramentas de comunicação e automação de tarefas, permitiram uma redução do tempo dedicado a atividades repetitivas, aumentando a produtividade e a agilidade na execução de eventos.

A análise dos dados revela que a adoção de tecnologias como plataformas de gerenciamento de eventos e aplicativos interativos tem gerado impactos significativos na eficiência operacional e na experiência dos participantes. Em consonância com a literatura revisada, especialmente os estudos de Clericuzi, Souza e Silva (2021), observa-se que a integração de inovações tecnológicas resulta não apenas em melhorias operacionais, mas também na personalização das experiências dos participantes, algo que se tornou uma expectativa crescente no ambiente corporativo.

Por outro lado, os profissionais de secretariado executivo enfrentam desafios, como a necessidade de capacitação contínua e a seleção das ferramentas mais adequadas para as suas necessidades específicas. Esses desafios estão alinhados com os achados de Silva (2019), que discute a pressão por atualizações constantes diante das rápidas transformações tecnológicas. Comparando com outras pesquisas na área, nota-se que a resistência à mudança é uma barreira comum enfrentada por profissionais em diversas esferas, o que destaca a importância de estratégias de gestão de mudança eficazes.

Além disso, a discussão sobre o papel do secretário executivo como mediador entre a tecnologia e a experiência do participante reforça a ideia de que a eficácia na gestão de eventos está intrinsecamente ligada às habilidades interpessoais e de comunicação desses profissionais. Isso corrobora com os argumentos de Giorni (2016), que aponta a importância de um assessor que não apenas gerencia processos, mas também estabelece conexões significativas com o público.

Nota-se, pois, que a análise dos resultados sugere que, embora a inovação tecnológica represente uma oportunidade para aprimorar a gestão de eventos, a capacitação e o entendimento das ferramentas disponíveis são fundamentais para maximizar esses benefícios e evidenciam que, embora as inovações tecnológicas estejam promovendo uma transformação significativa na gestão de eventos, proporcionando agilidade e eficiência, existem desafios que precisam ser abordados, como a necessidade de suporte técnico, treinamento e integração entre

ferramentas. As expectativas dos profissionais quanto ao futuro das tecnologias na área são otimistas, sugerindo que, com as estratégias adequadas, é possível maximizar os benefícios das inovações tecnológicas no setor. O entendimento profundo das expectativas dos participantes e a aplicação de tecnologias de maneira estratégica são essenciais para o sucesso dos eventos organizados. As respostas também apontam um otimismo quanto ao aprimoramento contínuo da tecnologia, com a expectativa de que esses avanços continuarão a elevar a qualidade e a eficiência dos eventos organizados.

Em conclusão, a pesquisa evidenciou que a inovação tecnológica na gestão de eventos não é apenas uma tendência, mas uma necessidade estratégica para os profissionais de secretariado executivo. A adoção eficaz dessas tecnologias, combinada com a capacitação contínua, permitirá que esses profissionais atendam de maneira mais eficaz às demandas de um mercado em constante evolução, promovendo experiências memoráveis para os participantes.

Entretanto, é importante reconhecer as limitações deste estudo, como o tamanho da nossa amostra que não é muito grande e a dependência de dados qualitativos que podem ser subjetivos. Tais limitações indicam a necessidade de pesquisas futuras que incluam uma amostragem mais ampla e diversificada, além de metodologias que possam proporcionar uma análise quantitativa mais robusta.

Como sugestões para trabalhos futuros, recomenda-se investigar o impacto das inovações tecnológicas em diferentes tipos de eventos, assim como o papel das soft skills no gerenciamento de mudanças durante a implementação dessas tecnologias. Além disso, a análise de casos de sucesso em eventos corporativos pode fornecer insights valiosos sobre as melhores práticas no uso de tecnologia na gestão de eventos.

REFERÊNCIAS

ALLEN, J; O'TOOLE, W; MCDONNEL, I; HARIS, R. Organização e gestão de eventos. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

BAPTISTA, M.; CAMPOS, D. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. 2ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2018.

BRASILEIRO, A. M. M. **Manual de produção de textos acadêmicos e científicos**. São Paulo: Atlas. 2013.

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. São Paulo: Summus, 2008.

CNE - Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. (2005). **Resolução CNE/CES N. 4, de 23 de junho de 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Secretariado Executivo. Brasília: Diário Oficial da República Federativa da União. Seção 1, p. 79, 14 de julho de 2005.

CLERICUZI, AZ; SOUZA, E. G.; SILVA, DC da. Novas tecnologias para a organização de eventos. **Revista Brasileira de Desenvolvimento**, [S. l.], v. 4, pág. 34492–34507, 2021.

FREIBERGER, Zélia. **Organização de Eventos**. Curso técnico em secretariado. Instituto Federal Paraná. e-Tec Brasil, 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

ROQUE, M. A.; MEDEIROS, L. M. V. A atuação do secretário executivo na gestão de eventos. **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 12, p. 17-29, 2017. DOI: 10.5335/ser.v12i0.6429. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/6429>. Acesso em: 8 maio. 2024.

GIORNI, S. **Consultoria: Um pilar do Profissional de Secretariado**. Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2016.

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

MOURA, M. A. Trabalho e competências em transformação: o papel do profissional de secretariado. **Revista Expectativa**, v. 7, n. 1, p. 27-49, 2008

MOREIRA, Katia Denise *et al.* As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a relação com as competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 7, n. 1, p. 45-66, 2016. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400>. Acesso em 01 out. 2024.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

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

PADILHA, A. S.; MOREIRA, D. K.; SNOEIJER, E. Estudo sobre a Materialização da Improvisação como Competência Secretarial em uma Secretaria Escolar. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 21, n. 2, p. 1–23, 2022. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/28745>. Acesso em: 27 mar. 2024.

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

SILVA, V. C. **Atuação do secretário executivo na gestão de eventos:** estudo com egressos da Universidade Federal do Ceará. 2019. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019.

STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. **Basics of qualitative research:** grounded theory procedures and techniques. 2 ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.

Site HARDWARE <https://www.hardware.com.br/artigos/qr-code-origem-e-evolucao-dessa-tecnologia-que-dominou-o-mundo/> Acesso em: 14 out. 2024.

Site NEGOCIOS SC. <https://www.negociossc.com.br/blog/o-uso-de-qr-codes-na-jornada-de-compra-dos-brasileiros/>