

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ADRIANA FROTA CORREIA DA SILVA

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO FRENTE À ORGANIZAÇÃO
DE EVENTOS CIENTÍFICOS E OS IMPACTOS DOS RECURSOS
TECNOLÓGICOS EM MEIO A ESSE PROCESSO: UMA ANÁLISE
COMPARATIVA**

**FLORIANÓPOLIS
2015**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ADRIANA FROTA CORREIA DA SILVA

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO FRENTE À ORGANIZAÇÃO
DE EVENTOS CIENTÍFICOS E OS IMPACTOS DOS RECURSOS
TECNOLÓGICOS EM MEIO A ESSE PROCESSO: UMA ANÁLISE
COMPARATIVA**

Relatório de Estágio Profissionalizante elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Coordenação do estágio realizada pela Prof^a Dr^a Raquel D'ely. Sob orientação da Prof^a Dr^a Cibele Barsalini Martins.

**FLORIANÓPOLIS
2015**

Dedico esse trabalho aos meus familiares e amigos, os quais de diversas formas me apoiaram nessa caminhada, em especial a minha mãe, Vera, e a minha irmã, Mariana, pelas doses diárias de carinho e positividade. “Vocês duas foram meus anjos da guarda nessa trajetória”. Dedico também esse trabalho ao meu pai, Valdir, que, a sua maneira, zelou pelo meu bem-estar e felicidade e sempre enfatizou a importância do estudo. “Você é meu maior exemplo de esforço e superação”.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, às funções protetoras do universo que me inspiraram a ter fé, coragem e determinação para alcançar meus objetivos, entre os quais se inclui a conclusão desse trabalho, sem nunca deixar de transmitir positividade e felicidade àqueles que me rodeiam, independentemente das circunstâncias. Por esse presente que é a vida, sou eternamente grata.

Em seguida, e não menos importante, agradeço imensamente aos meus familiares, com menção especial para minha mãe, Vera, minha irmã, Mariana, meu pai, Valdir e minha amiga, Liz, pelo suporte incondicional e abnegado, tanto emocional quanto financeiro. “Vocês quatro atribuíram, cada um a seu modo, leveza a minha caminhada e fizeram de cada passo uma memória prazerosa”. Aos meus parentes não menos queridos, Tia Clea, Tio Valter, Andrea, Charles, Vinicius, Adriana, Eduardo, Leonardo e Maria Eduarda, “obrigada por fazerem parte da minha vida e das minhas mais doces lembranças”. Aos meus familiares distantes, mas sempre próximos ao meu coração, Tio Luiz, Tia Leila, Karina, Kiko, Tia Ana, Marco Antônio, Luiz Felipe, Tia Márcia, Claudinha, Marcinha e Claudio, “mesmo que ausentes fisicamente, recebam meu muito-obrigado, pois estou segura de que vocês transmitiram toda energia positiva necessária para que tudo transcorresse da melhor maneira possível”.

Ofereço também meu sincero e carinhoso agradecimento ao meu namorado, Karim, meu companheiro de vida, que esteve ao meu lado em cada passo. “Obrigada por, mesmo sem compreender, estar a postos para me abraçar nos momentos de angústia e, sobretudo, nos de felicidade”.

Aos meus amigos, dedico meu genuíno agradecimento, por partilharem comigo cada vitória e cada dificuldade. A vocês, Anne, Larissa, Jéssica, Fabiana, Bruna, Sarah, Allana, Francielle, Franciny, Lorena, Bruna, Fernando, Antonio, Muriel, Kevin, Leonardo, Hector, Bruno e Thiago, “obrigada por serem quem são, cada um com suas características. São esses traços que nos diferem, mas que, ao mesmo tempo, nos completam e nos unem nessa existência. Todos vocês tem um lugar cativo em meu coração”.

Meu sincero agradecimento ao meu chefe e colega de trabalho, Rui, por ter tido a paciência de me auxiliar no processo de escolha do tema deste Relatório e aos meus colegas de trabalho, grandes amigos, Maria Eduarda – que teve a

paciência de me ensinar tudo o que eu precisava saber – Maria Fernanda, Luan, Eduardo, Cintia e João, por terem preenchido meus dias com deliciosas gargalhadas e momentos divertidos.

Agradeço também a minha orientadora, Prof^a Dra. Cibele Barsalini Martins, por exigir o meu máximo na realização desse trabalho, por depositar sua total confiança em minha capacidade e por trabalhar com tanto afinco em prol do reconhecimento do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. À coordenadora do curso de Secretariado Executivo, Prof^a Dra. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely, “obrigada por aceitar alegremente essa missão de representar o curso e assumir o papel de porta-voz dos discentes frente à instituição”.

Agradeço ainda aos meus entes queridos que não mais estão nesse plano, mas que, com toda a certeza, estão zelando por mim de onde estiverem: Meg, Vovó Francisca, Vovô José, Vovó Ondina, Vovô Elizeu, Tio Tito, “obrigada pelo privilégio de ter convivido com vocês e por terem me agraciado com memórias maravilhosas”.

Por fim, dedico um último agradecimento a todos aqueles cujos nomes não foram mencionados, mas que, direta ou indiretamente, deixaram uma marca positiva e contribuíram para o meu aprimoramento, tanto pessoal quanto profissional.

RESUMO

A profissão de secretário executivo, no decorrer do tempo, tornou-se gradualmente reconhecida e, atualmente, vem assumindo posição de destaque frente ao mercado de trabalho. Na transição de tarefas básicas a exemplo do atendimento telefônico, agendamento de reuniões e envio de correspondências à realização de atividades de caráter complexo, as quais envolvem o emprego de habilidades como a liderança, a multifuncionalidade e a gestão, o profissional de secretariado necessitou remodelar-se de acordo com as modificações do mercado e, por consequência, ampliar a sua atuação profissional de modo a atender a emergência de novas demandas. Como resultado, competências técnicas como a gestão de arquivo, idiomas, além do domínio de novas tecnologias figuram entre as habilidades requeridas atualmente pelas organizações. Nesse sentido, a partir da realização de um estudo de caso, fundamentado em uma pesquisa dedutiva, aplicada, descritiva, bibliográfica e documental, o presente relatório busca demonstrar, de modo empírico, o impacto dos recursos tecnológicos na atuação secretarial, em meio ao processo de organização de eventos científicos, realizados por uma organização sem fins econômicos. Por meio de uma análise comparativa, foi possível identificar que a tecnologia impacta, majoritariamente, de modo positivo na profissão, embora seja essencial verificar, de modo pormenorizado, se as ferramentas tecnológicas disponíveis são compatíveis com as demandas organizacionais.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Recursos Tecnológicos. Atuação Secretarial.

ABSTRACT

The profession of executive secretary, throughout the time, became gradually recognized and, actually, it has taken on increased importance vis-à-vis the labor market. In the transition from clerical tasks such as answering phone calls, scheduling meetings and sending correspondences to complex assignments that involve the employment of skills such as leadership, multitasking and management, the executive secretary professional needed to adapt himself / herself according to the market modifications and, consequently, enhance its professional profile in order to attend the emergency of new demands. As a result, technical competences such as archive management, idioms, besides being skilled in the use of new technologies figure among the abilities required by the organizations nowadays. In this sense, this report provides a Case Study, based on deductive, applied, descriptive, bibliographic and documentary research, which aims to demonstrate, empirically, the impact of the technological resources in the secretarial performance during the organization process of scientific events, held by a non-profitable organization. Through a comparative analysis, it was possible to identify that technology majorly impacts positively in the profession, although it is prime to verify, thoroughly, whether the technological tools available are compatible with the organizational demands.

Keywords: Executive Secretary. Technological Resources. Secretarial Performance.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cronologia dos eventos organizados pelo CONPEDI.....	20
Quadro 2 – Etapas e Procedimentos para a Organização de Eventos Científicos..	24
Quadro 3 – III Encontro de Internacionalização do CONPEDI vs. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI: uma análise comparativa.....	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 OBJETIVOS	10
1.1.1 Objetivo Geral	10
1.1.2 Objetivos Específicos	10
1.2 JUSTIFICATIVA.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 HISTÓRICO DA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO	12
2.2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	13
2.3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....	14
2.4 EVENTOS: CONCEPÇÕES E OBJETIVOS.....	15
3 METODOLOGIA	17
4 ESTUDO DE CASO	19
4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	19
4.1.1 Histórico e Objetivos da Empresa.....	19
4.1.2 Atividades Realizadas pela Empresa.....	20
4.1.3 Atividades Desenvolvidas pelo Profissional de Secretariado	22
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	23
5.1 ORGANIZAÇÃO DE UM EVENTO CIENTÍFICO: ETAPAS E PROCEDIMENTOS.....	23
5.2 APRESENTAÇÃO DOS EVENTOS CIENTÍFICOS A SEREM ANALISADOS.....	26
5.3 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO FRENTE À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS CIENTÍFICOS E OS IMPACTOS DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS EM MEIO A ESSE PROCESSO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA.....	27
5.4 IMPACTOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	35
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
7 REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Leal e Dalmau (2014), o progressivo incremento nas exigências organizacionais, no decorrer do tempo, foi o responsável majoritário pela repaginação do profissional de secretariado, o qual passou a ser avaliado não somente por sua capacidade operativa, mas principalmente por suas habilidades no que concerne à liderança e à tomada de decisões. Conforme Barros *et al* (2013) é requerida do secretário executivo uma atuação voltada não somente para a assessoria executiva, mas, sobretudo, para a gestão e consultoria corporativa.

Nesse sentido, segundo Azevedo e Costa (2000), a execução das tarefas aliada à interação com os recursos tecnológicos é uma das competências que passou a integrar o rol de atividades do profissional de secretariado, visto que, conforme Rezende e Abreu (2008), a Tecnologia da Informação (TI), passou a ocupar um patamar de importância nas organizações, na medida em que esta trouxe novas formas de aprimorar processos e, por consequência, elevar a produtividade, bem como possibilitou o acesso a informações em níveis estratégicos. Dessa forma, ainda conforme os autores, os recursos tecnológicos propiciaram às organizações o pioneirismo nas condutas corporativas e a incorporação de valor ao produto/serviço ofertado, em relação à concorrência.

Por outro lado, na visão de Adelino e Silva (2012), os profissionais que buscam na tecnologia um auxílio às atividades organizacionais e usufruem das facilidades dela provenientes, detêm grande potencial de crescimento profissional. Nesse contexto, ainda segundo as autoras, os recursos tecnológicos impactaram profundamente na forma como o secretário executivo desempenha o seu trabalho e, como resultado, na maneira como é visto pelas organizações.

Em vista disso, o relatório técnico discorrerá acerca de como o emprego dos recursos tecnológicos à disposição do secretário executivo pode impactar na execução e no desenvolvimento das atividades realizadas por esse profissional.

A partir do estudo de caso de uma organização sem fins econômicos, cujo escopo abrange a organização de eventos científicos semestrais (encontros e congressos) na área da Pós-Graduação em Direito, no relatório em questão pretende-se estabelecer um comparativo entre dois eventos científicos coordenados por essa organização. De modo empírico, essa confrontação visa responder a

seguinte questão de pesquisa: Como a disposição da TI (Tecnologia da Informação) reflete na atuação do profissional de secretariado frente à organização de dois eventos científicos realizados por uma organização sem fins econômicos?

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção, serão abordados o objetivo geral, bem como os objetivos específicos pertinentes ao Relatório Técnico.

1.1.1 Objetivo Geral

Demonstrar, empiricamente, os impactos da TI (Tecnologia da Informação) na atuação do profissional de Secretariado.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os recursos tecnológicos à disposição do profissional de Secretariado;
- b) Estabelecer uma análise comparativa entre dois eventos científicos, realizados por uma organização sem fins econômicos, de forma que seja possível verificar o reflexo da Tecnologia da Informação na primeira fase do processo de organização desses eventos;
- c) Evidenciar de que forma o emprego dos recursos tecnológicos pode repercutir na atuação do profissional de Secretariado em uma organização sem fins econômicos.

1.2 JUSTIFICATIVA

O tema a ser explorado no presente relatório contribuirá para o entendimento da influência da Tecnologia da Informação na atuação do profissional de secretariado, na medida em que irá oportunizar uma percepção diferenciada e ampliada do potencial desse profissional, a partir do seu desempenho prático em uma organização sem fins econômicos, cujo âmbito de atuação concerne à organização de eventos científicos semestrais (encontros e congressos) na área da Pós-Graduação em Direito. A pesquisa em questão se mostra relevante na medida em que serve de referência para a implantação de softwares de apoio aos processos organizacionais em outras empresas ou instituições de ensino. Quanto à viabilidade o estudo é justificável, visto que é possível concluir a pesquisa, levando em consideração aspectos como o prazo disponível para execução da pesquisa, a vivência profissional adquirida e a disponibilidade do acesso às informações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresentam-se perspectivas teóricas sobre o histórico da profissão de Secretário Executivo, bem como algumas considerações sobre a Tecnologia da Informação. Também é exposta a importância da Tecnologia da Informação no contexto do profissional de Secretariado, assim como as concepções e objetivos de um evento.

2.1 HISTÓRICO DA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

Sabino e Andrade Junior (2011) afirmam que a origem da profissão de Secretário Executivo remonta a diversos momentos da história, dos quais cabe citar a atuação dos escribas na Sociedade Egípcia, dos secretários no Império Napoleônico, bem como da marcante presença das mulheres, no exercício dessa função, na segunda fase da Revolução Industrial. A partir desse período, de acordo com os autores, o gênero feminino ascendeu consideravelmente em termos de representatividade no tocante ao desempenho das atividades secretariais.

Apesar das inúmeras menções a esse ofício em passagens históricas e do incremento substancial no número de trabalhadores, de acordo com Martins *et al.* (2010), foi somente a partir da regulamentação da profissão, por meio da Lei nº 7.377, promulgada em 30 de setembro de 1985, que a ocupação passou a ser gradualmente (re)conhecida, visto que, até então, poucos eram os profissionais com formação acadêmica, o que conferia ao cargo um caráter um tanto amadorista e primário. Nesse contexto, ainda segundo os autores, a percepção acerca do potencial desse profissional permanecia limitada ao senso comum impingido à posição, o que, por sua vez, inviabilizava a exploração de outros cernes de atuação do Secretário Executivo.

Desde então, a profissão de Secretário Executivo, de acordo com Artico (2013), tem sofrido reconfigurações, em grande parte por causa da emergência de novas demandas organizacionais, advindas de elementos como a globalização, a economia e a política. Essas mudanças podem ser percebidas nas competências requeridas desse profissional, conforme pode ser verificado nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as

questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discricção o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (BRASIL, 2005).

Nesse sentido, de acordo com Pradella (2010, *apud* Porto e Frota, 2015), a multidisciplinaridade é a principal característica desse profissional, na medida em que seu âmbito de atuação engloba, segundo Brasil (2005), a compreensão de elementos científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos.

2.2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Como uma das responsáveis majoritárias pela remodelagem da profissão de Secretário Executivo, a Tecnologia da Informação, na visão de Restier (2013), é compreendida como o aglomerado de tarefas e resoluções oriundas das ferramentas tecnológicas, cujo objetivo abrange a coleta, o armazenamento, a consulta, a gestão e a aplicação das informações.

As atividades que integram a área de Tecnologia da Informação, segundo o Cadastro Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) do Brasil/IBGE (2007), compreendem: o desenvolvimento de programas de computador sob encomenda, o desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis, o desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis, a consultoria em tecnologia da informação, bem como o suporte técnico, a manutenção, além de outros serviços em Tecnologia da Informação.

De acordo com dados divulgados pela Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES, 2015), o setor de Desenvolvimento de Software registrou, no ano de 2014, um faturamento de US\$ 11,2 bilhões de dólares, sem considerar as exportações. Essa marca demonstra a elevada representatividade desse campo no Brasil.

Os Softwares atuam, segundo Cordeiro (2010), como sistemas de apoio à execução das tarefas organizacionais, que permitem, de acordo com Dias (1998), a redução do tempo gasto na realização das atividades, além de prover integridade aos recursos materiais, humanos e financeiros. Além disso, conforme Restier (2013, p. 183) a Tecnologia da Informação proporciona a elaboração de um “sistema de informações em consonância com a amplitude do processo da gestão empresarial,

enfocando: planejamento, execução e controle das atividades necessárias para a permanência da empresa no mercado atual”.

Para que um software cumpra adequadamente a função de atuar como ferramenta de apoio às funções corporativas, os procedimentos relacionados ao seu desenvolvimento, segundo Mainart e Santos (2010), obedecem a um processo estruturado, planejado e padronizado, de modo a evitar falhas e garantir que os custos dispendidos com a informatização dos processos e das informações sejam compensadores. Nesse sentido, surge a importância de se mapear e, principalmente, de saber reconhecer o fluxo das atividades organizacionais, visto que o mapeamento de processos, segundo Hunt (1996), permite atenuar gastos no desenvolvimento de produtos e serviços, diminuir as falhas de integração entre sistemas e elevar o desempenho da organização, além de ser um excelente método para viabilizar uma melhor compreensão dos processos vigentes e descartar ou simplificar aqueles que requerem modificações.

2.3A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Na visão de Almeida, Rogel e Shimoura (2010, p. 49) “O cenário empresarial, cada vez mais, impõe mudanças por causa dos efeitos da globalização e da transformação diária das ferramentas tecnológicas”. Nessa conjuntura, ainda conforme as autoras, as organizações tornam-se cada vez mais rigorosas no que concerne aos processos de seleção e contratação do profissional de secretariado.

Nessa mesma linha de pensamento, Brun, Cechet e Neumann (2012, *apud* Lessa e Schell, 2015) afirmam que o progresso no que concerne às ferramentas de intercâmbio de informações, acarretou na adaptação a esses meios por parte do Secretário Executivo, como forma de inserir-se no mercado de trabalho.

A Tecnologia da Informação, segundo Portela, Mesquita e Rodrigues (2013), é um dos principais instrumentos de trabalho do profissional de secretariado, na proporção em que este, conforme Restier (2013), viabiliza uma administração adequada das informações organizacionais por parte dos gestores, os quais devem assumir a tarefa de diagnosticar a compatibilidade dos recursos tecnológicos disponíveis com os respectivos modelos decisórios da organização.

No que tange aos recursos tecnológicos ao alcance do profissional de secretariado, em atenção ao primeiro objetivo específico estipulado para esse

trabalho, Adelino e Silva (2012) elencam o desktop, o palmtouch, o notebook, o netbook, o tablet, o scanner, a impressora, a agenda eletrônica, o e-mail e o Telefone Celular como as principais ferramentas presentes no contexto diário desse profissional.

2.4 EVENTOS: CONCEPÇÕES E OBJETIVOS

De acordo com Cesca (2008), evento é um acontecimento que aguça o interesse do público, adquirindo o caráter de notícia e, como consequência, apresentando-se como um modo de promover o agente organizador. Ainda conforme Cesca (2008, p. 20), evento, para a área de Relações Públicas, consiste em um “projeto devidamente planejado de um acontecimento, com o objetivo de manter, elevar ou recuperar o conceito de uma organização em seu público de interesse”.

Já para Matias (2001, p. 61), um evento é definido como a “[...] ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados”.

Os eventos científicos, em especial, compõem, de acordo com Lacerda *et. al* (2008), um dos meios informais de troca de informações na ciência e oportunizam aos seus participantes não somente o acesso a dados atualizados na área profissional ou de pesquisa em que atuam, mas, sobretudo, uma interação dinâmica entre os pesquisadores. Para Meadows (1999, p. 139-140), “os participantes de congressos e conferências podem planejar antecipadamente contatos específicos, mas também ocorrerão em geral contatos imprevistos, porém úteis, durante o evento”.

Com relação aos conceitos de encontro e congresso, Cesca (2008) elenca o encontro como termo genérico utilizado para designar eventos, cujo porte e a duração são de caráter variáveis e cujo foco gira em torno do debate de temas de interesse comum. Já o Congresso, na visão da autora, é uma modalidade de encontro, com vários dias de duração, que se caracteriza pela sua grande dimensão, além de ser organizado por entidades associativas, as quais visam à discussão de temáticas da respectiva área e cujas decisões são implementadas parcial ou em sua totalidade, uma vez encaminhadas para apreciação das autoridades competentes.

No tocante aos estágios de planejamento de um evento, Silva (2003) elenca que os eventos, em linhas gerais, são orientados pelos seguintes procedimentos, dispostos nessa ordem: Levantamento de Informações (averiguação do tipo de evento e sua exequibilidade econômica); Planejamento e Organização (detalhamento dos procedimentos que antecedem o evento); Execução (implementação das medidas preconcebidas na fase anterior) e Avaliação e Providências Finais (reunião das informações para aprimoramento dos próximos eventos e realização dos trâmites de encerramento).

3 METODOLOGIA

O método aplicado ao trabalho foi o Dedutivo que, segundo Gil (2010), origina-se de premissas, teses ou normas legitimadas como verdadeiras e incontestáveis, e prenuncia a sucessão de situações específicas alicerçadas na lógica.

A estratégia utilizada foi o estudo de caso que, nas palavras de Yin (2001, p. 23), “compreende um método que abrange tudo - com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados”. O estudo de caso, ainda na visão do autor, envolve uma análise prática que verifica uma situação atual inserida no cenário da vida real, principalmente quando os limites entre a situação e o cenário não encontram-se visivelmente delimitados.

No que se refere à medição do nível qualitativo de um estudo de caso, Yin (2001) menciona quatro critérios que visam a excelência da pesquisa científica, assim definidos por Kidder e Judd (1986, p. 26-29):

Validade do constructo: estabelecer medidas operacionais corretas para os conceitos que estão sob estudo.

Validade interna (apenas para estudos explanatórios ou causais, e não para estudos descritivos ou exploratórios): estabelecer uma relação causal, por meio da qual são mostradas certas condições que levem a outras condições, como diferenciada de relações espúrias.

Validade externa: estabelecer o domínio ao qual as descobertas de um estudo podem ser generalizadas.

Confiabilidade: demonstrar que as operações de um estudo- como os procedimentos de coleta de dados- podem ser repetidas, apresentando os mesmos resultados. (KIDDER E JUDD, 1986, p. 26-29).

Para o estudo de caso em questão, o critério de Confiabilidade assume papel de relevância, na medida em que, de acordo com Gummesson (2007, *apud* Freitas e Jabour, 2011), um estudo com alto grau de Confiabilidade permite que outros pesquisadores possam replicá-lo e, dessa forma, produzir os mesmos resultados. Contudo, há de se considerar a questão relativa à impossibilidade de generalização dos estudos de caso, visto que, segundo Kennedy (1976), é inviável generalizar a partir de uma situação específica.

A natureza da pesquisa realizada qualifica-se como Aplicada, na medida em que esta visa produzir conhecimentos para propósitos empíricos, voltados para a resolução de questões pontuais (PRODANOV E FREITAS, 2013).

No que concerne aos objetivos, a pesquisa elaborada é Descritiva, a qual trabalha, segundo Rampazzo (2005), sob diversos ângulos, com dados ou fatos

originários da própria realidade. Para tanto, ainda de acordo com o autor, são empregados como mecanismos primordiais a análise, a entrevista, o questionário, o formulário, além de outros recursos.

Por fim, foram adotadas as técnicas de pesquisa Bibliográfica e Documental, as quais, segundo Gil (2008), envolvem, respectivamente, a consulta a fontes já existentes, a exemplo de livros e artigos científicos, e à materiais que não foram criteriosamente analisados, ou que sejam passíveis de modificação, conforme as delimitações da pesquisa.

4 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo pretende-se apresentar a empresa na qual a profissional de secretariado atua - histórico, objetivos, bem como as atividades por ela realizadas - as atividades desenvolvidas pelo secretário executivo, além de levantar algumas reflexões sobre a atuação do profissional de secretariado frente à organização de eventos científicos e os impactos dos recursos tecnológicos em meio a esse processo.

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

4.1.1 Histórico e Objetivos da Empresa

O Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito, doravante denominado CONPEDI, é a Sociedade Científica do Direito no Brasil, organizada por meio de uma associação civil com personalidade jurídica de direito privado e sem fins econômicos. Atualmente, possui mais de 2000 associados individuais (pesquisadores e alunos de pós-graduação), além de mais de oitenta Programas de Pós-Graduação associados (CONPEDI, 2015).

O CONPEDI foi fundado no ano de 1989 por um grupo de professores da Pós-Graduação em Direito engajados em melhorar a integração e qualificação das pesquisas realizadas por professores e alunos da Pós-Graduação no país. Com essa preocupação surgiu a proposta de se criar uma entidade que pudesse, simultaneamente, dialogar com os órgãos públicos acerca de políticas para a pós-graduação, revelando-se como autêntica porta-voz da comunidade científica na área do Direito. Desde aquele ano, o CONPEDI vem organizando e promovendo encontros, congressos, fóruns e seminários anuais sobre ensino e pesquisa jurídica, com o propósito de estimular e apoiar os estudos na área do Direito (CONPEDI, 2015).

O CONPEDI tem como objetivo primordial incentivar os estudos jurídicos de pós-graduação dos mais de setenta programas de mestrado e doutorado das diferentes instituições universitárias; colaborar na definição de políticas jurídicas para a formação de pessoal docente na área jurídica, opinando, junto às autoridades educacionais, sobre os assuntos de interesse da pesquisa e da pós-graduação em

Direito, além de defender e promover a qualificação do ensino jurídico, bem como sua função institucional e seu papel social (CONPEDI, 2015).

4.1.2 Atividades Realizadas pela Empresa

O CONPEDI atua como porta-voz dos docentes no meio jurídico e dos programas *lato sensu* (programas de especialização) e *stricto sensu* (programas de mestrado e doutorado) das mais diversas instituições universitárias brasileiras, na área da Pós-Graduação em direito, sendo o responsável por incentivar o debate acerca das políticas relativas à pós-graduação frente aos órgãos competentes, a exemplo da Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior – **CAPES**, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – **CNPq** e da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – **Ipea** (CONPEDI, 2015).

Além disso, também promove a iniciação científica no âmbito dos cursos de graduação, com o intuito de fomentar e integrar a participação dos acadêmicos graduandos junto aos programas de pós-graduação (CONPEDI, 2015).

Desde sua criação, em 1989, o CONPEDI organiza e promove encontros e congressos semestrais sobre ensino e pesquisa jurídica. A partir de seu Congresso realizado em Florianópolis, no ano de 2004, o CONPEDI passou a estimular a apresentação e a publicação de artigos de pesquisadores e alunos de todas as regiões do país. São temas que envolvem a área do Direito e fazem conexões com outras áreas do conhecimento (CONPEDI, 2015).

O CONPEDI já organizou mais de 37 eventos entre Congressos, Encontros e Seminários. Nos últimos eventos foram recebidos milhares de artigos e centenas de resumos de pôsteres, sendo selecionados entre eles os mais pontuados pelos membros do “Banco Nacional e Internacional de Avaliadores” (CONPEDI, 2015). No Quadro 1 é possível verificar a cronologia dos eventos organizados pelo CONPEDI, disposta em ordem crescente de data:

QUADRO 1: Cronologia dos eventos organizados pelo CONPEDI, segundo o CONPEDI (2015)

Ano	Evento
1992	<i>I Encontro Nacional do CONPEDI</i>
1993	<i>II Encontro Nacional do CONPEDI – Florianópolis/SC</i>

1994	<i>III Encontro Nacional do CONPEDI – Rio de Janeiro/RJ</i>
1995	<i>IV Encontro Nacional do CONPEDI – Belo Horizonte/MG</i>
1996	<i>V Encontro Nacional do CONPEDI</i>
1997	<i>VI Encontro Nacional do CONPEDI – Rio de Janeiro/RJ</i>
1998	<i>VII Encontro Nacional do CONPEDI – Bélem/PA</i>
1999	<i>VIII Encontro Nacional do CONPEDI – Porto Alegre/RS</i>
2000	<i>IX Encontro Nacional do CONPEDI – Rio de Janeiro/RJ</i>
2001	<i>X Encontro Nacional do CONPEDI – Florianópolis/SC</i>
2002	<i>XI Encontro Nacional do CONPEDI – São Paulo/SP</i>
2003	<i>XII Encontro Nacional do CONPEDI – São Leopoldo/RS</i>
2004	<i>XIII Seminário Preparatório do CONPEDI – Rio de Janeiro/RJ</i>
	<i>XIII Congresso Nacional do CONPEDI – Florianópolis/SC</i>
2005	<i>XIV Encontro Preparatório do CONPEDI – Marília/SP</i>
	<i>XIV Congresso Nacional do CONPEDI – Fortaleza/CE</i>
2006	<i>XV Encontro Preparatório do CONPEDI/UNICAP – Recife/PE</i>
	<i>XV Congresso Nacional do CONPEDI/UEA – Manaus/AM</i>
2007	<i>XVI Encontro Preparatório do CONPEDI/FDC – Campos dos Goytacazes/RJ</i>
	<i>XVI Congresso Nacional do CONPEDI/PUC-Minas – Belo Horizonte/MG</i>
2008	<i>XVII Encontro Preparatório do CONPEDI/UFBA – Salvador/BA</i>
	<i>XVII Congresso Nacional do CONPEDI/UNB – Brasília/DF</i>
2009	<i>XVIII Encontro Nacional do CONPEDI/UNICESUMAR – Maringá/PR</i>
	<i>XVIII Congresso Nacional do CONPEDI/FMU – São Paulo/SP</i>
2010	<i>XIX Encontro Nacional do CONPEDI/UFC – Fortaleza/CE</i>
	<i>XIX Congresso Nacional do CONPEDI/UFSC – Florianópolis/SC</i>
2011	<i>XX Encontro Nacional do CONPEDI/FUMEC – Belo Horizonte/MG</i>
	<i>XX Congresso Nacional do CONPEDI/UFES – Vitória/ES</i>
2012	<i>XXI Encontro Nacional do CONPEDI/UFU – Uberlândia/MG</i>
	<i>XXI Congresso Nacional do CONPEDI/UFF – Niterói/RJ</i>
2013	<i>XXII Encontro Nacional do CONPEDI/UNICURITIBA – Curitiba/PR</i>
	<i>XXII Congresso Nacional do CONPEDI/UNINOVE - São Paulo/SP</i>
2014	<i>XXIII Encontro Nacional do CONPEDI/UFSC – Florianópolis/SC</i>
	<i>I Encontro de Internacionalização do CONPEDI/Barcelona-Espanha</i>
2015	<i>XXIII Congresso Nacional do CONPEDI/UFPB - João Pessoa/PB</i>
	<i>II Encontro de Internacionalização do CONPEDI/Baltimore-USA</i>
	<i>XXIV Encontro Nacional do CONPEDI/UFS – Aracaju/</i>
	<i>III Encontro de Internacionalização do CONPEDI/Madrid-Espanha</i>
	<i>XXIV Congresso Nacional do CONPEDI/UFMG-FUMEC-Dom Helder Câmara – Belo Horizonte/MG</i>

Fonte: Elaborado pela Autora (2015)

4.1.3 Atividades Desenvolvidas pelo Profissional de Secretariado

O profissional de secretariado atuante na organização CONPEDI possui as seguintes atribuições: atendimento telefônico para solução de dúvidas dos associados individuais e programas de pós-graduação em direito das diversas instituições universitárias; gerenciamento dos e-mails encaminhados para a Secretaria; envio e recebimento de correspondências; divulgação de notícias na plataforma digital da organização e gestão do conteúdo constante das *homepages* vinculadas aos eventos; execução e/ou auxílio nas etapas que compõem a organização dos eventos científicos; aquisição de passagens aéreas e reserva de hotéis; agendamento de reuniões e monitoramento das compras.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão abordadas as etapas e procedimentos que compõem a organização de um evento científico, de modo que seja possível inteirar-se acerca da sistemática no tocante à organização e ao funcionamento desse tipo de acontecimento. Visto isso, em alusão ao segundo objetivo específico previsto, pretende-se estabelecer uma análise comparativa entre dois eventos científicos organizados pelo CONPEDI, no que tange ao impacto dos recursos tecnológicos no desempenho das tarefas na fase de Pré-Evento, por parte do profissional de secretariado.

5.1 ORGANIZAÇÃO DE UM EVENTO CIENTÍFICO: ETAPAS E PROCEDIMENTOS

A organização de eventos científicos por parte do CONPEDI segue três fases distintas, quais sejam: Pré, Trans e Pós-Evento. A fase Pré-Evento abarca todas as demandas que antecedem à realização do evento e que estão relacionadas a sua concepção e planejamento. Já a fase Trans-Evento envolve os encargos realizados de maneira paralela à ocorrência do evento, de modo a viabilizar o bom andamento das atividades e do evento como um todo, enquanto que a terceira e última fase, a de Pós-Evento, abrange as demandas a serem executadas posteriormente ao evento, bem como a resolução de eventuais pendências dele resultantes.

A fase do Pré-Evento é composta, respectivamente, pelas seguintes etapas: publicação do edital e divulgação do evento; submissão de artigos; análise editorial; avaliação dos artigos; aprovação dos artigos, tratamento dos dados e divulgação do resultado da avaliação; início do período de pagamento das inscrições para participação no evento, nas modalidades “apresentador de artigo” e “ouvinte / apresentador de pôster”; definição dos coordenadores de grupo de trabalho; elaboração e divulgação da programação do evento e produção e preparo de material.

O Trans-Evento engloba as atividades de credenciamento dos participantes, a qual inclui a entrega de pastas contendo o material relativo ao evento, e o recebimento de novas inscrições; orientações aos coordenadores e entrega de pastas dos grupos de trabalho (os quais são divididos segundo as temáticas existentes na área jurídica) e as atividades complementares, nas quais estão

inclusas a assistência geral na organização do evento, esclarecimento de dúvidas, fornecimento de informações e auxílio na resolução de solicitações dos participantes.

Por fim, o Pós-Evento concerne à organização das pastas dos grupos de trabalho, a qual abrange a verificação de demandas e eventuais pendências, bem como a execução dos trâmites para publicação dos artigos apresentados no evento.

No Quadro 2 é possível verificar a cronologia das etapas que compõem a organização de um evento científico:

QUADRO 2: Etapas e Procedimentos para a Organização de Eventos Científicos

FASE PRÉ-EVENTO	ETAPA 1
	<u>PUBLICAÇÃO DO EDITAL E DIVULGAÇÃO DO EVENTO</u>
	<i>Disponibilização do edital, o qual contém as disposições gerais para submissão de artigos e participação no evento. A divulgação ocorre paralelamente à etapa de publicação do edital e estende-se até a data de realização do evento.</i>
	ETAPA 2
	<u>SUBMISSÃO DE ARTIGOS</u>
	<i>É a etapa na qual entra em vigência o prazo para submissão de artigos para apresentação no evento e posterior publicação.</i>
	ETAPA 3
	<u>ANÁLISE EDITORIAL</u>
	<i>Consiste na verificação preliminar dos artigos submetidos, a fim de assegurar o cumprimento de aspectos formais relativos a sua apresentação.</i>
	ETAPA 4
	<u>AVALIAÇÃO</u>
	<i>Concerne a análise dos artigos submetidos segundo os critérios do edital, a qual é realizada através do método Double Blind Review (Avaliação Por Pares Cega), o que garante a imparcialidade na avaliação dos artigos.</i>
	ETAPA 5

FASE PRÉ-EVENTO	<p align="center"><u>APROVAÇÃO, TRATAMENTO DOS DADOS E DIVULGAÇÃO DO RESULTADO DAS AVALIAÇÕES</u></p> <p align="center"><i>Com base nas avaliações feitas, é feito um levantamento dos artigos que obtiveram nota para aprovação, para posterior tratamento das informações compiladas e divulgação dos resultados.</i></p>
	ETAPA 6
	<p align="center"><u>INÍCIO DAS INSCRIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO EVENTO</u></p> <p align="center"><i>Após a divulgação do resultado das avaliações, inicia-se o período para pagamento das inscrições para participação no evento.</i></p>
	ETAPA 7
	<p align="center"><u>DEFINIÇÃO DOS COORDENADORES DOS GRUPOS DE TRABALHO</u></p> <p align="center"><i>Definição dos responsáveis por coordenar as apresentações e debates dos grupos de trabalho, os quais, normalmente, são organizados de acordo com as linhas de pesquisa existentes na área jurídica.</i></p>
	ETAPA 8
	<p align="center"><u>ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO</u></p> <p align="center"><i>Elaboração e disponibilização da programação do evento aos participantes, de modo a detalhar e repassar maiores informações acerca das atividades que integram o evento.</i></p>
	ETAPA 9
	<p align="center"><u>PRODUÇÃO E PREPARO DE MATERIAL</u></p> <p align="center"><i>Elaboração de Certificados, Declarações, Crachás, Pastas, Canetas, Blocos de Anotação, Cadernos de Programação, Materiais de Divulgação, entre outros.</i></p>
FASE TRANS-EVENTO	ETAPA 1
	<p align="center"><u>CRENCIAMENTO E REGISTRO DE FREQUÊNCIA</u></p> <p align="center"><i>Etapa em que ocorre o cadastramento dos participantes e registro de sua presença, nessa ordem, e na qual são entregues os crachás e as pastas do evento, além de serem realizadas novas inscrições. Esses procedimentos visam cadastrar os participantes, bem como possibilitar o monitoramento de sua frequência no decorrer do evento.</i></p>

FASE TRANS-EVENTO	ETAPA 2
	<p style="text-align: center;"><u>REUNIÃO DE COORDENADORES E ENTREGA DAS PASTAS DOS GRUPOS DE TRABALHO</u></p> <p><i>Previamente ao funcionamento dos Grupos de Trabalho, nos quais ocorrem a apresentação dos artigos, os coordenadores de cada grupo recebem orientações e retiram as pastas de seus respectivos grupos, as quais contém a ata e a lista de presença e demais orientações.</i></p>
FASE PÓS-EVENTO	ETAPA 3
	<p style="text-align: center;"><u>ATIVIDADES COMPLEMENTARES</u></p> <p><i>Etapa que abarca a assistência geral na organização do evento, além do esclarecimento de dúvidas, fornecimento de informações e auxílio na resolução de demandas dos participantes.</i></p>
FASE PÓS-EVENTO	ETAPA 1
	<p style="text-align: center;"><u>ORGANIZAÇÃO DAS PASTAS DOS GRUPOS DE TRABALHO</u></p> <p><i>Processo que envolve a verificação das demandas, bem como eventuais pendências oriundas da fase do Trans-Evento.</i></p>
	ETAPA 2
	<p style="text-align: center;"><u>PUBLICAÇÃO DOS ARTIGOS</u></p> <p><i>A última etapa engloba a execução dos trâmites necessários para publicação dos artigos apresentados no evento.</i></p>

Fonte: Elaborado pela Autora (2015).

5.2 APRESENTAÇÃO DOS EVENTOS CIENTÍFICOS A SEREM ANALISADOS

O III Encontro de Internacionalização do CONPEDI, realizado no período de 07 a 09 de setembro, nas dependências da Universidade Complutense de Madrid, em Madrid, na Espanha, buscou consolidar as ações de internacionalização das pesquisas desenvolvidas pelos Programas de Pós-Graduação em Direito, bem como impulsionar a criação de fóruns permanentes de discussões e publicações de pesquisas em Direito no exterior.

Nesta edição, a parceria entre o CONPEDI e a Universidade Complutense de Madrid trouxe o tema “Participação, Democracia e Cidadania na perspectiva do Direito Iberoamericano”, o qual reforçou as ações de fomento às linhas de pesquisa dos Programas de Pós-Graduação em Direito no Brasil, frente ao desafio de acolher abordagens que possibilitassem analisar de forma consistente a crescente complexidade do processo de globalização. O encontro foi prestigiado por mais de 300 participantes entre estudantes, pesquisadores, professores e profissionais da área jurídica.

O XXIV Congresso Nacional do CONPEDI, o qual aconteceu entre os dias 11 e 14 de novembro na Cidade de Belo Horizonte, capital mineira, foi organizado pelo CONPEDI em parceria com os Programas de Pós-Graduação em Direito das instituições Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC e Escola Superior Dom Helder Câmara – ESDHC.

O tema escolhido para o evento de Belo Horizonte, “Direito e política: da vulnerabilidade à sustentabilidade”, proporcionou foros de discussões e contribuiu para a aproximação, integração e divulgação dos diferentes cursos de mestrado e doutorado em Direito do Brasil. O congresso contabilizou a participação de 2.500 pessoas, oriundas das mais diversas regiões brasileiras.

5.3 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO FRENTE À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS CIENTÍFICOS E OS IMPACTOS DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS EM MEIO A ESSE PROCESSO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA

A análise comparativa em questão irá focar na fase do Pré-Evento, visto que o profissional de secretariado atuante no CONPEDI participou mais ativamente dos processos relacionados ao primeiro estágio de organização dos eventos científicos a serem analisados e comparados.

Os eventos, focos de análise e comparação do estudo de caso, são o III Encontro de Internacionalização do CONPEDI e o XXIV Congresso Nacional do CONPEDI. O primeiro ocorreu no período de 07 a 09 de setembro de 2015, nas dependências da Universidade Complutense de Madrid, na cidade de Madrid, Espanha e é proveniente da parceria estabelecida entre o CONPEDI e a

Universidade Complutense de Madrid. O segundo teve lugar em três instituições, as quais foram parceiras na realização do evento – Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura e Escola Superior Dom Helder Câmara – com data de início e término ocorrida em 11 de novembro e 14 de novembro de 2015, respectivamente.

As etapas de publicação do edital e divulgação foram realizadas de modo idêntico para os dois eventos, sendo que, uma vez publicado o edital no site vinculado ao evento, foram amplamente utilizados diversos meios de divulgação a exemplo de boletins eletrônicos, redes sociais e notícias veiculadas no próprio site da organização.

No que tange ao processo de submissão de artigos, no III Encontro de Internacionalização do CONPEDI, o processo de recebimento de trabalhos foi feito de forma manual. Primeiramente, os autores enviavam seus artigos por e-mail, acompanhados de seus dados pessoais para registro e do informe do grupo de trabalho ao qual o artigo estava vinculado. Após o armazenamento desses artigos em um repositório digital e a compilação das informações obtidas, era necessário verificar se os autores informados cumpriam o requisito para envio de artigos elencado no edital - o qual tratava da associação ao CONPEDI (anuidade de 2015, devidamente quitada) - bem como acusar o recebimento dos artigos e sanar eventuais dúvidas. Tanto o procedimento de consulta aos cadastros dos autores, para verificação da anuidade, quanto o de resposta aos e-mails enviados foram executados de forma mecânica, ou seja, os nomes foram verificados um a um por meio de busca no sistema, feita pelo profissional de secretariado. Para o Congresso realizado em Belo Horizonte, a submissão de artigos foi feita por meio de um sistema desenvolvido sob encomenda para o CONPEDI, o qual, no estágio de envio dos artigos, dispensa a execução de quaisquer tarefas por parte do profissional de secretariado, visto que o próprio autor acessa, através do *login* em sua área de associado, o espaço destinado para a submissão dos trabalhos. O sistema autoriza o envio de artigos somente para os autores que estiverem devidamente associados (anuidade de 2015 em dia). O processo de submissão é seccionado por etapas, sendo que, ao final dos procedimentos (os quais podem ser devidamente revisados pelo autor), o registro da submissão do artigo permanece disponível para consulta, por parte do(s) autor(es), indefinidamente. Cabe mencionar ainda que, caso o artigo tenha sido escrito por dois autores - quantidade máxima permitida, segundo o edital

-, o procedimento é feito por apenas um deles, sendo que o associado incumbido de efetuar a submissão fica responsável pelo informe do segundo autor. Uma vez feito o envio, o segundo autor é automaticamente notificado, através de e-mail, e deve, nesse momento, acessar sua área de associado e confirmar ou recusar a indicação de autoria no artigo submetido.

No tocante ao processo de análise editorial, no evento realizado em Madrid a verificação preliminar dos artigos submetidos foi realizada por meio de um processo mecânico, o qual consistia na checagem individual de cada artigo, observando se este cumpria os requisitos formais elencados no edital - relacionados à estrutura do trabalho -, se os autores atendiam à qualificação mínima exigida e se o número máximo de artigos por autor foi devidamente respeitado. Detectada alguma inconsistência, era necessário estabelecer contato com os autores a fim de solucionar a questão. Para o evento de Belo Horizonte, o processo de análise editorial foi efetuado dentro do sistema, sendo que este estava voltado exclusivamente para o exame de aspectos estruturais dos artigos (paginação, número mínimo e máximo de páginas, etc.), visto que o próprio sistema já assegurava o cumprimento das demais exigências (qualificação e quantidade de trabalhos submetidos). Caso fossem necessários ajustes, era possível o envio de e-mail imediato, por meio do próprio sistema, o qual notificava o autor da necessidade de retificação e reenvio do artigo, o qual também era feito mediante acesso à área de associado, no mesmo espaço destinado à submissão.

No que concerne ao processo de avaliação dos artigos, para o III Encontro de Internacionalização de Madrid, era requerido que o profissional de secretariado procedesse ao envio dos artigos armazenados no repositório digital para a área responsável pelo processo de atribuição dos artigos aos avaliadores. No XXIV Congresso Nacional do CONPEDI, os artigos foram atribuídos diretamente aos avaliadores, através do sistema. A avaliação via plataforma digital permitiu o monitoramento diário de todo o processo, possibilitando, dessa forma, um acompanhamento do progresso das avaliações, bem como uma ágil redistribuição dos artigos, caso necessário. Em tempo, cabe esclarecer que O CONPEDI possui um Banco Nacional e Internacional de Avaliadores, o qual reúne os professores doutores, das mais diversas áreas do Direito, interessados em analisar os artigos submetidos para os eventos do CONPEDI. A avaliação de artigos permite a esses professores pontuarem junto à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de

Nível Superior (Capes) - fundação do Ministério da Educação (MEC), “a qual desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação” (CAPES, 2015, s/p).

No que se refere aos processos de aprovação dos artigos, tratamento dos dados e divulgação do resultado das avaliações, ambos os eventos seguiram os mesmos trâmites, com exceção da etapa de publicação do resultado. Após o processo de avaliação, os artigos que atingiram a nota suficiente para aprovação foram compilados e tratados, sendo que para o evento de Madrid, os autores que tiveram seus artigos qualificados como aptos para apresentação foram notificados individualmente, mediante contato por e-mail, enquanto que no evento nacional a relação dos classificados foi anunciada não somente através de e-mail, mas também no site da organização e na área do associado, junto ao registro do artigo submetido.

Os procedimentos relacionados à quitação da inscrição para participação no evento, seja para apresentação de artigos ou para prestigiar as atividades, foram executados de maneira distinta. Para o evento de Madrid, foram disponibilizados na *homepage* do evento, os *links* para pagamento da inscrição, nas mais diversas modalidades. Esses *links* redirecionavam o usuário para um provedor de pagamento terceirizado, sem vínculo com o sistema desenvolvido para o CONPEDI. Uma vez findado o prazo para realização de inscrições pela internet, coube ao profissional de secretariado compilar os informes de pagamento e registrá-los junto à planilha de informações pessoais dos participantes. Já para o evento realizado em Belo Horizonte, o procedimento foi realizado mediante acesso à área do associado, no site do CONPEDI, no espaço destinado para tal fim. Esse trâmite, por sua vez, dispensou a verificação das transações realizadas, visto que o processo de pagamento foi efetuado de maneira diretamente vinculada ao cadastro dos participantes no sistema, uma vez que o provedor de pagamento utilizado possuía conexão direta com o software desenvolvido para o CONPEDI.

Quanto à etapa de definição dos coordenadores de grupo de trabalho, tanto no III Encontro de Internacionalização quanto no XXIV Congresso, coube ao profissional de secretariado enviar convites por e-mail e estabelecer contato telefônico com os professores doutores contemplados a fim de convidá-los e confirmar as suas respectivas presenças nos grupos de trabalho. Nesse ponto, cabe

esclarecer que os Grupos de Trabalho são oriundos das diversas linhas de pesquisa existentes na área jurídica, sendo que estes podem tanto serem duplicados, em função da elevada quantidade de artigos de alta qualidade em uma determinada temática, quanto reunidos, em virtude da baixa demanda de artigos vinculados a certas linhas de pesquisa. Além disso, é oportuno mencionar que o processo de escolha dos coordenadores é feito com base no preenchimento de alguns requisitos, dos quais pode-se citar a obtenção do título de doutor e a atuação como avaliador de artigos nos eventos realizados pelo CONPEDI.

Uma vez definidos os coordenadores, parte-se para o estágio de elaboração e divulgação da programação, cujo intuito é o de informar os participantes acerca dos horários e locais das atividades integrantes do evento, entre funcionamento de Grupos de Trabalho, exposição de pôsteres, realização de painéis, além de apresentações culturais. O procedimento de elaboração e divulgação do caderno de programação é o mesmo para ambos os eventos. Contudo, cabe ponderar que enquanto a programação elaborada para o III Encontro de Internacionalização foi feita de modo rudimentar, com a inserção de artigos feita manualmente pelo profissional de secretariado, a programação elaborada para o XXIV Congresso contou com um suporte tecnológico no que concerne à inserção de artigos a serem apresentados, visto que estes foram exportados do sistema, reunidos de acordo com o Grupo de Trabalho e com a ordem de apresentação já definida pelos coordenadores, dentro do próprio sistema. Uma vez finalizada, a programação foi disponibilizada no site e amplamente disseminada entre todos os participantes.

O estágio final da fase de Pré-evento abrange a elaboração e preparo dos materiais necessários para o bom andamento do evento. Neles incluem-se: certificados de participação, os quais são entregues para aqueles que obtiverem a frequência mínima de 75% no decorrer do evento, declarações de apresentação de artigo, declarações de coordenação de grupo de trabalho, placas para identificação das salas nas quais funcionam os Grupos de Trabalho e dos demais locais nos quais ocorrem as atividades vinculadas ao evento, pastas dos grupos de trabalho, nas quais são inseridos os relatórios dos grupos de trabalho, listas de presença e demais orientações, crachás, etiquetas para os crachás, pastas para entrega aos participantes no momento do credenciamento, recibos de pagamento de inscrição, além de todo o material de expediente requerido para o evento. O único procedimento que diferiu de modo considerável em ambos os eventos foi a

elaboração dos certificados e declarações. Enquanto que no III Encontro de Internacionalização esses materiais foram elaborados manualmente pelo profissional de secretariado, no XXIV Congresso tanto os certificados como as declarações foram gerados automaticamente na área do associado, para aqueles que tiveram sua participação comprovada por meio do registro de frequência, realizado mediante leitura do *QR code*, presente nos crachás de identificação, e também por intermédio da assinatura da lista de presença, no momento de funcionamento dos grupos de trabalho.

No Quadro 3, é possível identificar as distinções no processo de organização de ambos os eventos:

QUADRO 3: III Encontro de Internacionalização do CONPEDI vs. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI: uma análise comparativa

ETAPAS	EVENTOS	
	III ENCONTRO DE INTERNACIONALIZAÇÃO DO CONPEDI MADRID - ESPANHA	XXIV CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS
1. PUBLICAÇÃO DO EDITAL E DIVULGAÇÃO DO EVENTO	<i>Ampla difusão, tanto do edital quanto do próprio evento, através de boletins eletrônicos, redes sociais e notícias veiculadas no site da organização.</i>	<i>Ampla difusão, tanto do edital quanto do próprio evento, através de boletins eletrônicos, redes sociais e notícias veiculadas no site da organização.</i>
2. SUBMISSÃO DE ARTIGOS	<p>- RECEBIMENTO DE ARTIGOS</p> <p><i>O recebimento dos artigos foi feito através de e-mail, o qual era gerenciado pelo secretário executivo. Cabia a este profissional o armazenamento dos artigos no repositório digital e a compilação das informações enviadas pelos autores.</i></p> <p>- CHECAGEM DA ASSOCIAÇÃO AO CONPEDI</p>	<p>- RECEBIMENTO DE ARTIGOS</p> <p><i>Procedimento executado pelos próprios autores, mediante acesso à área do associado, no espaço destinado para tal fim.</i></p> <p>- CHECAGEM DA ASSOCIAÇÃO AO CONPEDI (ANUIDADE DE 2015)</p> <p><i>O sistema automaticamente impediu a submissão por parte dos</i></p>

	<p>(ANUIDADE DE 2015)</p> <p><i>Procedimento executado pelo secretário executivo, no qual era necessário o acesso individualizado aos cadastros, para verificação da anuidade.</i></p> <p>- ACUSAÇÃO DE RECEBIMENTO DE ARTIGOS</p> <p><i>Procedimento executado pelo secretário executivo. Os e-mails recebidos eram respondidos um a um, de forma que os autores obtivessem uma comprovação de que o artigo foi devidamente recebido.</i></p>	<p><i>autores que não estivessem devidamente associados (anuidade de 2015 em dia).</i></p> <p>- ACUSAÇÃO DE RECEBIMENTO DE ARTIGOS</p> <p><i>Finalizado o processo de submissão, o sistema automaticamente gerou um registro de que o artigo foi devidamente submetido na área do associado.</i></p>
3. ANÁLISE EDITORIAL	<p><i>Coube ao profissional de secretariado analisar aspectos relativos à apresentação formal do trabalho (estrutura), verificar se a quantidade máxima de artigos por autor, estipulada em edital, foi respeitada e se os autores possuíam a titulação mínima exigida.</i></p>	<p><i>O sistema impediu a extrapolação da quantidade de artigos por autor, prevista em edital, além de fazer o cruzamento de sua formação acadêmica com a titulação mínima requerida, no ato do seu cadastramento, durante o processo de submissão. Ao profissional de secretariado foi atribuída unicamente a análise dos aspectos estruturais concernentes aos artigos submetidos.</i></p>
4. AVALIAÇÃO	<p><i>O profissional de secretariado executou o encaminhamento dos artigos contidos no repositório digital, os quais foram reunidos manualmente, para a</i></p>	<p><i>O processo de distribuição e avaliação dos artigos foi feito no próprio sistema em que os artigos foram submetidos. Nesse sentido, foi necessária apenas a distribuição dos</i></p>

	<i>área responsável pelo gerenciamento do processo de avaliação dos artigos.</i>	<i>trabalhos enviados, para avaliação dos professores cadastrados como avaliadores.</i>
5. APROVAÇÃO, TRATAMENTO DOS DADOS E DIVULGAÇÃO DO RESULTADO DAS AVALIAÇÕES	<i>Após a compilação dos artigos com nota suficiente para aprovação, estes foram tratados para que, então, o resultado pudesse ser divulgado. O anúncio do resultado foi feito mediante contato estabelecido por e-mail com os autores.</i>	<i>Após a compilação dos artigos com nota suficiente para aprovação, estes foram tratados para que, então, o resultado pudesse ser divulgado. O anúncio do resultado foi feito por meio de divulgação no site, nas redes sociais e na própria área do associado.</i>
6. INÍCIO DAS INSCRIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO EVENTO	<i>Uma vez divulgado o resultado, foi disponibilizado, no site do evento, os links para quitação da inscrição, em diversas modalidades. O participante, ao clicar no link, era redirecionado para um provedor de pagamento terceirizado, sem vínculo com o sistema do CONPEDI. O secretário executivo, após findo o prazo de realização das inscrições, reunia os informes de pagamento e efetuava o cruzamento das informações com os cadastros dos participantes, processo este feito manualmente, por meio do preenchimento em planilha.</i>	<i>Após a abertura do prazo para realização das inscrições, o(s) autor(es) acessavam sua área do associado e, ao clicar no ícone para quitação da inscrição, eram redirecionados para o provedor de pagamento das inscrições, o qual era vinculado ao sistema desenvolvido para o CONPEDI, o que, por sua vez, eliminou a tarefa de cruzar os informes de pagamento com os cadastros dos participantes.</i>
7. DEFINIÇÃO DOS COORDENADORES DOS GRUPOS DE TRABALHO	<i>O profissional de secretariado estabeleceu contato telefônico e por e-mail, a fim de convidar professores doutores a atuarem como coordenadores dos grupos de trabalho no evento.</i>	<i>O profissional de secretariado estabeleceu contato telefônico e por e-mail, a fim de convidar professores doutores a atuarem como coordenadores dos grupos de trabalho no evento.</i>

8. ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO	<i>A programação foi elaborada a partir da inclusão manual dos artigos aprovados para apresentação no evento, por parte do profissional de secretariado.</i>	<i>No processo de elaboração da programação, a relação dos artigos aprovados, divididos de acordo com os respectivos grupos de trabalho e com a ordem de apresentação definida, foi exportada do sistema, o que, por sua vez, facilitou o trabalho do secretário executivo, no que concerne ao processo de inserção desses artigos.</i>
9. PRODUÇÃO E PREPARO DE MATERIAL	<i>Os certificados de participação, bem como as declarações de apresentação de artigo e de coordenação de grupo de trabalho foram elaborados um a um pelo profissional de secretariado. Além disso, os relatórios dos grupos de trabalho e as listas de presença foram elaborados também de modo manual.</i>	<i>As listas de presença, os certificados de participação, bem como as declarações de apresentação de artigo e de coordenação de grupo de trabalho foram gerados via sistema, o que, por consequência, eliminou a execução dessa tarefa pelo secretário executivo.</i>

Fonte: Elaborado pela Autora (2015)

5.4 IMPACTOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Diante do exposto, em consonância com o terceiro objetivo específico previamente estabelecido, cabe refletir sobre como os recursos tecnológicos impactaram na atuação do profissional de secretariado no primeiro estágio da organização dos eventos científicos analisados e comparados.

Primeiramente, é possível verificar que a utilização de um *software* desenvolvido sob encomenda como ferramenta de apoio à execução dos processos de submissão, análise editorial, avaliação dos artigos, quitação de inscrições, elaboração de programação do evento e de materiais necessários, resultou na redução do tempo dispendido nas atividades realizadas pelo profissional de

secretariado, e até mesmo na eliminação de algumas tarefas até então atribuídas a esse profissional.

Com o sistema de submissão de artigos, a única demanda para o secretário executivo foi a de sanar eventuais dúvidas dos associados quanto ao processo de envio de artigos, visto que todo o procedimento relacionado à submissão foi efetuado mediante sistema pelos próprios autores dos artigos. No que concerne à análise editorial, o profissional de secretariado pôde se concentrar exclusivamente na checagem de aspectos estruturais dos trabalhos ao invés de examinar se os demais requisitos do edital estavam sendo respeitados, o que diminuiu, por consequência, a duração dessa etapa.

Já no tocante ao processo de avaliação, a utilização do sistema atenuou consideravelmente a ocorrência de falhas humanas, visto que todos os artigos submetidos via sistema foram devidamente atribuídos aos respectivos avaliadores. Nas circunstâncias do evento internacional, a possibilidade de algum artigo não tramitar por essa etapa era elevada, visto que o processo de reunião dos artigos, os quais eram armazenados em nuvens computacionais, foi feito mecanicamente pelo profissional de secretariado.

Além disso, com o apoio do sistema, foi possível acompanhar diariamente a avaliação dos artigos e, sob essas condições, tomar providências para a solução de eventuais contratempos. No caso do evento realizado em Madrid, o profissional de secretariado em nenhum momento foi cientificado acerca dos procedimentos adotados para avaliar os trabalhos, cabendo-lhe apenas a divulgação do resultado dessas avaliações.

Com relação ao processo de inscrição para participação no evento, com o apoio do sistema, a tarefa de verificação dos pagamentos efetuados foi completamente extinguida das atribuições do profissional de secretariado, visto que no XXIV Congresso as transações realizadas estavam diretamente interligadas ao cadastro dos associados e, por consequência, aos artigos eventualmente submetidos, ao contrário do III Encontro, na qual fazia-se necessária a consulta individual de cada pagamento efetuado, a fim de cruzar os dados informados com os dados dos autores.

Para o processo de elaboração tanto da programação quanto dos certificados e declarações, o emprego dos recursos tecnológicos permitiu que essas atividades fossem aprimoradas, o que ocasionou, por sua vez, o decréscimo no tempo

demandado para realização dessas etapas ou o desdobramento destas em procedimentos menos complexos. De modo mais específico, a utilização de um sistema desenvolvido em consonância com as necessidades do CONPEDI viabilizou que a relação dos artigos aprovados fosse inserida na programação de maneira eficaz e ágil - visto que estes eram exportados de acordo com o Grupo de Trabalho ao qual estavam vinculados e com a respectiva ordem de apresentação já definida pelos coordenadores -, da mesma forma que oportunizou que a expedição dos certificados e declarações pudesse ser executada rapidamente, mediante leitura digital do *QR-code* nos crachás utilizados por cada participante e na lista de presença dos Grupos de Trabalho, na fase de Trans-Evento, dispensando conferências e diminuindo o retrabalho na fase anterior.

Outro ponto a ser considerado é que, com a adoção de um sistema de submissão, aspectos envolvendo os prazos e as exigências do edital foram rigorosamente cumpridos, em função da alta precisão provida por um software dessa natureza. Uma vez que o envio era terminantemente encerrado, o sistema automaticamente inviabilizava o acesso à área de submissão. Sob as circunstâncias do III Encontro, o envio de artigos por e-mail era feito mesmo após a data limite e infringindo normas do regimento, a exemplo da inobservância do critério de obrigatoriedade de associação, cabendo ao profissional secretariado a atribuição de informar que o artigo enviado não poderia ser aceito.

Em contrapartida, o emprego de um sistema pode ocasionar transtornos, na medida em que este é passível de falhas, as quais acarretam no impedimento de execução de procedimentos previstos e, conseqüentemente, no andamento das atividades como um todo. Nesse sentido, o acolhimento de demandas relacionadas a eventuais inconsistências, as quais podem advir majoritariamente de equívocos humanos, é de incumbência do profissional de secretariado, o qual fica responsável pelo encaminhamento e monitoramento dessas diligências.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Adelino e Silva (2012), a emancipação alcançada pelo profissional de secretariado nas últimas décadas se deve principalmente à inserção da tecnologia como aliada em seu cotidiano. Essa integração entre os recursos tecnológicos e as tarefas desempenhadas pelo secretário executivo, de acordo com as autoras, trouxeram reflexos positivos, a exemplo da otimização do tempo na execução das atividades e consequente oportunidade para aprimoramento tanto pessoal quanto profissional.

Além disso, Almeida, Rogel e Shimoura (2010) verificaram que aspectos relacionados à Tecnologia da Informação e ao domínio de programas de informática ocuparam o quinto lugar na relação das principais atribuições técnicas requeridas do profissional de secretariado, pelas organizações.

Nesse sentido, em referência aos objetivos específicos consignados, foi possível verificar que a Tecnologia da Informação trouxe e ainda vem trazendo inúmeras ferramentas para o cotidiano do profissional de secretariado, das quais podemos citar o *desktop*, o *notebook* e o *tablet*. Além disso, a análise comparativa estabelecida viabilizou o reconhecimento dos reflexos da Tecnologia da Informação na atuação do profissional de secretariado, entre aspectos positivos e negativos.

Em se tratando da resposta ao problema de pesquisa, - Como a disposição da TI (Tecnologia da Informação) reflete na atuação do profissional de secretariado frente à organização de dois eventos científicos realizados por uma organização sem fins econômicos? - na organização CONPEDI, a utilização de um software desenvolvido sob encomenda propiciou a redução no tempo dispendido para realização das demandas oriundas das etapas que compõem a organização de um evento científico, resultou na eliminação de algumas tarefas até então atribuídas ao profissional de secretariado ou no desdobramento destas em procedimentos menos complexos, além de viabilizar o cumprimento rigoroso de prazos e demais exigências constantes do edital e ainda diminuir as inconsistências provenientes de falha humana.

Em oposição, cabe ponderar também que a adoção dos recursos tecnológicos implica na possibilidade de ocorrerem falhas, as quais podem prejudicar, em menor ou maior nível, o desenrolar das atividades,

comprometendo, dessa forma, o cumprimento do cronograma previsto e, por consequência, a relação entre a organização e seu público alvo.

Nesse sentido, ainda que a Tecnologia da Informação seja qualificada nos últimos tempos como uma das principais responsáveis pela otimização dos processos organizacionais e que seus impactos sejam majoritariamente positivos, os benefícios dela provenientes, na visão de Restier (2013), dependem diretamente de um processo cauteloso de escolha dos recursos tecnológicos disponíveis, em conformidade com as demandas da empresa, sob o risco de gerar impactos negativos para a organização, seja em função de despesas improfícuas ou de redução de performance, a qual ocasiona, por sua vez, em prejuízo quanto à competitividade da organização, frente ao mercado.

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, conforme visto anteriormente. Não obstante, o trabalho em questão pode servir como referência para outros estudos e até contribuir para a implantação de softwares de apoio aos processos organizacionais em outras instituições de ensino ou empresas. Outro fator limitante tange à quantidade de eventos analisados, visto que a comparação estabelecida restringiu-se a dois eventos de portes distintos, aspecto este que pode ter prejudicado a análise em um ou mais níveis.

Em última análise, sugere-se que sejam pesquisados aspectos concernentes à relação entre o profissional de secretariado e os recursos tecnológicos emergentes, de forma que seja possível investigar como esse profissional vem se adaptando e interagindo com as novas ferramentas disponíveis em seu cotidiano.

7 REFERÊNCIAS

ABES, Associação Brasileira das Empresas de Software. **Mercado Brasileiro de Software – Panorama e Tendências**. 1ª ed. São Paulo: ABES, 2015. Disponível em:

<<<http://central.abessoftware.com.br/Content/UploadedFiles/Arquivos/Dados%202011/ABES-Publicacao-Mercado-2015-digital.pdf>>> Acesso em: 31 ago. 2015.

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 05-23, jul./dez.2012. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/165/pdf_20#.Vb7AIPNVikq> Acesso em: 02 ago. de 2015.

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A, S. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/3/72#.Vfl23hFVhBc>> Acesso em: 16 set. 2015.

ARTICO, J. A. O secretário executivo com perfil de relações públicas. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 126-138, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/90/pdf#.Vd0YGrJViko>> Acesso em: 25 ago. 2015.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático**. São Paulo: Senac, 2000.

BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; LIMA, G. A.; BRITO, D. G. S. As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 25-47, jul./dez.2013. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/131/pdf_29#.Vc0pIHFVhBc> Acesso em: 09 ago. de 2015.

BRASIL, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Comissão Nacional de Classificação (BR). **Cadastro Nacional de Atividades Econômicas**. Rio de Janeiro, RJ, 2007. Disponível em: <<<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/classificacoes/cnae2.0/cnae2.0.pdf>>> Acesso em: 31 ago. 2015.

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: 29 ago. 2015.

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. 9a ed. São Paulo: Summus, 2008. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ikzxGAM5E5gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=organiza%C3%A7%C3%A3o+de+eventos+cient%C3%ADficos&ots=BktOJ--_l1&sig=C4mRPBLUXekKIB1XAg7XYL0DB4c#v=onepage&q=organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20eventos%20cient%C3%ADficos&f=false> Acesso em: 05 out. 2015.

Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito – CONPEDI (Florianópolis). **Apresentação da Organização para Captação de Recursos**. 2015. Acesso em: 19 ago. 2015

CORDEIRO, A. G. **Priorização de requisitos e avaliação da qualidade de software segundo a percepção dos usuários**. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual do Norte Fluminense. Engenharia de Produção, 2010.

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes (Brasília). **Competências**. 2015. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/acessoainformacao/80-conteudo-estatico/acesso-a-informacao/5418-competencias>> Acesso em: 18 out. 2015.

DIAS, D. **Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes**. In: Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 22. Foz do Iguaçu, 1998. Anais. Foz do Iguaçu: ANPAD, 2000.

FREITAS, W. R. S.; JABBOUR, C. J. C. Utilizando estudo de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Revista Estudo & Debate**. Lajeado, v. 18, n. 02, p. 07-22, 2011. Disponível em: <<http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/30/196>> Acesso em: 30 set. 2015.

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

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6a ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HUNT, V. D. **Process Mapping: How to Reengineer your Business Process**. New York: John Wiley & Sons, 1996.

KENNEDY, M. M. Generalizing from single case studies. **Evaluation Quarterly**, n. 3, p. 661-678, 1976.

KIDDER, L., & JUDD, C. M. **Research methods in social relations**. 5a ed. Nova Iorque: Holt, Rinehart & Winston, 1986.

LACERDA, A. L.; WEBER, C.; PORTO, M. P.; SILVA, R. A. A Importância dos Eventos Científicos na Formação Acadêmica: Estudantes de Biblioteconomia. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Santa Catarina, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 130-144, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2684281.pdf>> Acesso em: 05 out. 2015.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 143-174, set./dez.2014. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/289/pdf_26#.Vb7CM_NVikp> Acesso em: 02 ago. 2015.

LESSA, J. K.; SCHELL, M. As Competências do Profissional de Secretariado e a Utilização de Ferramentas de Gestão em Organizações. *In*: MARTINS, C. B.; D'ELIA, B. (Org.). **Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2015.

MAINART, D. A.; SANTOS, C. M. **Desenvolvimento de Software: Processos Ágeis ou Tradicionais? Uma visão crítica**. *In*: Encontro Anual de Computação, 8. Catalão, 2010. Anais de Artigos ENACOMP 2010. Catalão: ENACOMP, 2010. Disponível em: <http://www.enacomp.com.br/2010/cd/artigos/completos/enacomp2010_4.pdf> Acesso em: 03 set. 2015.

MARTINS, C. B.; TERRA, P. M.; MACCARI, E.; VICENTE, I. A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 69-89, jan./jun.2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs->

2.4.5/index.php/secretariado/article/view/4/73#.VdPqHbJViko> Acesso em: 19 ago. 2015.

MATIAS, M. **Organização de Eventos: procedimentos e técnicas**. São Paulo: Manole, 2001.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999, 268 p.

PORTELA, K. C. A.; MESQUITA, D. S.; RODRIGUES, J. S. A profissão de secretário executivo na cidade de Cuiabá – Mato Grosso. **Revista Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 90-103, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/136/pdf#.Vd5_K7JViko> Acesso em: 27 ago. 2015.

PORTO, C.; FROTA, A. Orientação ao Mercado: perspectiva secretarial. *In*: MARTINS, Cibele Barsalini; D'ELIA, Bete. (Org.). **Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC. 2015.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2a ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=zUDsAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=m%C3%A9todo+indutivo&ots=0hku7GK&sig=Yg8xJYdNdczJZ7TSYJjhCerX2rM#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20indutivo&f=false>> Acesso em: 10 set. 2015.

RAMPAZZO, L. **Metodologia Científica**. 3a ed. São Paulo: Loyola, 2005. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=rwyufjs_DhAC&oi=fnd&pg=PA17&dq=metodologia+descritiva&ots=9rChhcEnxy&sig=hsUlBx8cmDvUnW4ASIB4HJJFBic#v=onepage&q=metodologia%20descritiva&f=false> Acesso em: 10 set. 2015.

RESTIER, I. A Tecnologia da informação como patrimônio empresarial. *In*: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. (Org.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistema de informações empresariais**. 5a ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SABINO, R. F.; ANDRADE JÚNIOR, J. A. F. Secretariado: Formação e Mercado no Estado de Sergipe. **Revista Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 6-31, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/44/88#.VdPzq7JViko>> Acesso em: 19 ago. 2015.

SILVA, M. B. R. **PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS: um modelo para os Profissionais de Relações Públicas e Marketing**. 2003. Tese (Doutorado em Relações, Propaganda e Turismo) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <[http://fateci.parnaiba.com.br/documents/livros_dig_educ_fisica/disciplinas_7_semestre/Disciplina_%20POL%C3%8DTICAS,%20PROJETOS%20E%20EVENTOS%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20F%C3%8DSICA%20%20\(organiza%C3%A7%C3%A3o\)/0321.pdf](http://fateci.parnaiba.com.br/documents/livros_dig_educ_fisica/disciplinas_7_semestre/Disciplina_%20POL%C3%8DTICAS,%20PROJETOS%20E%20EVENTOS%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20F%C3%8DSICA%20%20(organiza%C3%A7%C3%A3o)/0321.pdf)> Acesso em: 07 out. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.