

CAPÍTULO 8

USO DA TECNOLOGIA PARA POTENCIALIZAR O ÊXITO DE CERIMONIAIS

Davina Vasconcelos
Adriana Zenaide Clericuzi
Lucas Gomes da Silva

RESUMO

A organização de cerimoniais representa um campo de atividade que estabelece os procedimentos a serem seguidos em solenidades formais. Os profissionais responsáveis pelo cerimonial não são obrigatoriamente de uma área ou uma categoria profissional específica, dentre aqueles que estão aptos a organização de cerimoniais estão os profissionais de Secretariado Executivo, que vem se destacando em conduzir grandes eventos. Para que o cerimonial seja bem-sucedido tem-se utilizado cada vez mais ferramentas digitais para que tudo ocorra da melhor forma possível. O presente trabalho tem como objetivo apresentar como o secretário executivo vem se beneficiando do auxílio da tecnologia da informação durante os cerimoniais. Para isso, foi necessário ser compreendido as diretrizes sobre comunicação, tecnologia, protocolo e etiqueta. O campo de pesquisa foram duas empresas que promovem eventos na cidade de João Pessoa. A coleta de dados foi feita por meio de entrevista não-estruturada, onde o entrevistado discorreu da temática tecnologia para comunicação em eventos, e apontou qual ou quais delas são aplicadas. Os resultados apontaram que as empresas pesquisadas não só vivem a tecnologia no seu cotidiano, como sempre estão em busca do aperfeiçoamento dessas. Os entrevistados demonstraram por meio das suas respostas serem adeptos de várias ferramentas tecnológicas, assim como discorreram sobre os benefícios que essas propiciam à organização.

PALAVRAS-CHAVE: Cerimonial. Tecnologia. Comunicação.

1. INTRODUÇÃO

Para um profissional de secretariado executivo atuar de forma eficaz na área de Cerimonial, Protocolo e Etiqueta, sabe-se que além de uma gama de conhecimentos teóricos, esse deve fazer uso de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) que auxiliem na hora da execução de eventos para que esses fluam de forma natural e assertiva. Para tal é necessário a identificação das ferramentas que serão utilizadas, aquelas que irão obter mais êxito durante o processo de execução.

A Comunicação foi e continua sendo de fundamental importância para o desenvolvimento e execuções em variados setores, como o da Educação, do Comércio, entre outros. A relevância da transmissão de informações se evidencia quando se trata de trabalhos realizados em equipes, como é o caso do Cerimonial. Segundo Bettega (2002, p. 11) “o cerimonial é o conjunto das formalidades que devem ser seguidas em um ato solene ou festa pública. Regra que estabelece tais formalidades”.

Deste modo é um conjunto de formalidades (normas e regras) a serem seguidas na organização de uma cerimônia, acompanhado do protocolo e etiqueta, assim torna-se

imprescindível a utilização de ferramentas que auxiliem a comunicação, de modo que os objetivos do evento sejam atingidos com sucesso.

A tecnologia por sua vez, faz uso prático do conhecimento científico através de seus recursos (equipamentos de som, equipamentos de luz, equipamentos de vídeo, aparelhos de comunicação, computadores, datashow, devices, computador e inúmeros aplicativos, impressora, smartphome). Uma empresa equipada de computadores modernos, internet de alta velocidade, redes de informática internas, *smartphones* e equipamentos multifuncionais, torna-se preparada para a competição do mercado de trabalho.

Dentre tantos benefícios, o destaque maior é para um fator muito precioso que está cada vez mais escasso que é o “tempo” que se ganha com a velocidade das soluções tecnológicas pois a comunicação nas cerimônias de modo geral estão cada vez mais apoiadas por esses recursos tecnológicos e evidentemente é cada vez mais importante o secretário executivo se tornar mais conhecedor das novas ferramentas disponíveis no mercado (ADELINO; SILVA, 2012). Ver-se variados tipos de ferramentas tecnológicas usadas entre equipes na comunicação de cerimoniais que serão mostrados nesse artigo, e suas aplicações. São soluções tecnológicas que minimizam possíveis problemas que eventualmente possam surgir.

Quanto à escolha da ferramenta tecnológica a ser utilizada, o profissional deve estar atento aos acontecimentos em que fica à mercê com o uso desta. Pois embora essas se apresentem como elementos facilitadores, articuladores e orientadores durante a execução de um Cerimonial, toda atenção é necessária para o bom funcionamento da tecnologia escolhida. Orientado por essas diretrizes, o presente estudo irá evidenciar as tecnologias mais utilizadas para comunicação no Cerimonial por profissionais da área de eventos, para isso será enfatizado a promoção do uso da tecnologia para comunicação no Cerimonial em duas empresas da cidade de João Pessoa.

1.2 Problema de Pesquisa e Objetivo

A Comunicação é considerada o ponto central no qual gira a execução de todo Cerimonial, para que esse tenha um percurso eficiente e alcance seu objetivo é necessário que o profissional tenha controle absoluto sob uma série de acontecimentos simultâneos. Para essa missão ser possível a equipe deve estar munida de meios que possibilitem a realização de tudo que foi planejado de acordo com o âmbito trabalhado.

Vista a relevância de se escolher as melhores práticas para serem aplicadas no mercado de trabalho, com a finalidade de se obter sempre o melhor resultado esperado pelo contratante e pelo público, o trabalho tem a seguinte questão: Como se apresenta o uso da tecnologia para comunicação no Cerimonial? Cujo objetivo é analisar por meio da atuação de profissionais de duas empresas do município de João Pessoa, quais os meios de comunicação oriundos da tecnologia mais utilizados atualmente para a realização dos seus trabalhos de Cerimonial.

2. CERIMONIAL

O Cerimonial é a ordem hierárquica que determina as regras de conduta aos governos e seus representantes em ocasiões oficiais e particulares. Segundo Bettega (2002, p. 12) é a programação que é colocada à disposição dos organizadores, onde estes devem segui-las em prol de evento com resultados assertivos. Ao abordar o Cerimonial conjuntamente, tem-se o Protocolo e a Etiqueta, onde o “protocolo é o conjunto de leis, decretos, normas e regras que regem o Cerimonial, objetivando dar a cada um dos participantes de determinada solenidade as prerrogativas e privilégios a que têm direito pelo cargo ou função que ocupam” (MEIRELLES, 2006).

Para que seja possível o acontecimento de um Cerimonial este artigo irá se deter nos pontos relevantes para tal, é indispensável que exista comunicação entre equipes que trabalham conjuntamente, que elas façam fluir da melhor forma as informações necessárias a todos que participam dos cerimoniais produzidos nas escolas, nas empresas e outros tipos de organização. O cerimonialista é o profissional específico para conduzir os cerimoniais, ele precisa ter o domínio das técnicas de comunicação e planejamento. Ter visão do mercado de eventos e negócios, conhecer diversos tipos de eventos, serem possuidor de criatividade, espírito de liderança e boa comunicação oral e escrita. Esse é o cabedal trivial que esse profissional deve deter.

Os componentes da equipe precisam estar sintonizados entre si, para que tudo ocorra como foi planejado, e principalmente serem capazes de resolver algum imprevisto que eventualmente possa surgir, bem como estar cientes das normas e princípios regentes no seu campo atuante. O cerimonial no Brasil foi regulamentado pelo Decreto 70.274, o qual contém normas de Cerimonial, no que diz respeito a ordem geral de precedência, levando-se em conta as tradições concernentes a época atual. Em eventos empresariais, definição e normas são as mesmas aplicadas em um cerimonial público. O chefe do cerimonial, já conhecedor das

normas da empresa deverá segui-las corretamente usando a ordem de precedência empresarial entre Assessores, Diretores, Superintendentes e o Presidente da Empresa.

O Cerimonial Empresarial, pode ser mais criativo e menos burocrático que o do Cerimonial Público, salvo quando as visitas forem oficiais ou existir presença de autoridades públicas, nesse caso se faz necessário seguir as normas do Cerimonial Público. Um dos maiores desafios encontrados pelos gestores de todas as empresas, independentemente do ramo ou da quantidade dos colaboradores, é a busca pela produtividade para atender a demanda do mercado altamente competitivo e exigente. A prioridade por uma gestão estratégica, busca otimizar processos, reduzir custos e desperdícios e potencializar o capital humano. Nesse contexto, é importante o uso das soluções tecnológicas com o intuito de aumentar a produtividade da equipe. Atualmente existe recursos variados totalmente on-line, permitindo assim que todos da equipe fiquem conectados entre si.

No entanto, tão importante quanto possuir as ferramentas tecnológicas é saber usá-las adequadamente, os componentes de equipes devem ter conhecimento bastante para saber manuseá-las. E assim surgem questionamentos: Como lidar com tantas informações tecnológicas presentes e que a cada dia evoluem, como as equipes serão beneficiadas com tais tecnologias? A nova geração que nasceu, cresceu e continua acompanhando a evolução do mundo informatizado, se adapta sem problemas ao seu manuseio, o mesmo não acontece com as gerações anteriores, as quais enfrentam dificuldades na adaptação do aprendizado.

Não restam dúvidas, todos estão engajados em um propósito, que é poder acompanhar a velocidade do tempo atendendo a demanda do mercado. A tecnologia é uma grande aliada nesse processo, através dos recursos tangíveis como computador, impressora, ou intangíveis na forma de um sistema, uma aplicação virtual. E a resposta para o questionamento, apenas com esforço contínuo será possível a adaptação integral com a tecnologia existente, bem como a persistência de estar em contato com ela diariamente. Deste modo o processo de acompanhar as novidades da área fica naturalmente viável, pois o usuário passa a entender o porquê de tal modificação. Nesse sentido o profissional de Cerimonial conectado não apenas conseguirá acompanhar, como compreender as mudanças ocorridas, bem como ver os benefícios que ela resulta em sua equipe e/ou trabalho.

3. TECNOLOGIA

Este trabalho foi conduzido para entender o quanto as Tecnologias de Informação e Comunicação são utilizadas de modo a considerar o interesse e as necessidades das equipes,

bem como, o quanto beneficiam e favorecem a integração dos membros de forma livre e responsável no processo de desenvolvimento e execução de eventos, em prol de melhorar os resultados finais.

Sendo assim, a utilização qualificada das tecnologias e conteúdo das mídias, como recurso aliado ao desenvolvimento de trabalhos em equipes, contribui para a eficiência e otimização dos resultados. Dessa forma, a tecnologia não consiste apenas em um recurso a mais para os líderes de equipes motivarem os envolvidos, mas sim um procedimento metodológico, adotado de maneira planejada. O modo e o momento de utilização do recurso da informática devem estar relacionados ao trabalho a ser desenvolvido, bem como ao objetivo a ser alcançado.

É sabido por todos que os recursos tecnológicos ajudam no desenvolvimento das operações rotineiras das empresas desde a produção até a comercialização, no caso do profissional de secretariado, do momento do planejamento até o da execução do evento.

Atualmente os recursos tecnológicos básicos estão mais acessíveis, comparado ao início de quando foram lançados, com pequenos investimentos se pode ter acesso a eles, aumentando os investimentos adquire-se recursos tecnológicos mais potentes de última geração.

Os avanços tecnológicos estão sendo utilizados praticamente por todos os ramos do conhecimento. As descobertas são extremamente rápidas e estão a nossa disposição com uma velocidade nunca imaginada. A internet, os canais de televisão à cabo e aberta, os recursos de multimídia estão presentes e disponíveis na sociedade (KALINKE, 1999, p. 15).

Desta forma ver-se a necessidade de se manter atualizados com as novas ferramentas tecnológicas que surgem a cada dia, tornando-se assim imprescindíveis os investimentos em novas tecnologias, para atender as cobranças de qualidade, eficiência, melhores produtos, serviços e processos, itens essenciais para qualquer organização se projetar no mercado em que atua. Entretanto é necessário cautela diante de decisões inovadoras, analisando qual a melhor solução.

As tecnologias de informação possibilitam ao indivíduo ter acesso à várias informações simultaneamente, bem como trabalhar em contextos tanto próximos como distantes de sua realidade. Serve como elemento facilitador em um espaço de socialização, gerando rapidez e o otimização dos resultados, isto é, quando utilizadas de forma correta. Entre os fatores que nos fazem optar pelo uso das ferramentas tecnológicas, o mais evidente está relacionado à otimização dos resultados. Para melhor compreender esses processos, faz-

se necessário a abordagem nas tecnologias colaborativas, onde essas exploram o avanço e as facilidades dos conceitos de computação em nuvem, oferecendo uma série de soluções para melhorar e agilizar a comunicação corporativa interna, organizar o capital intelectual e padronizar tarefas e otimizar processos de maneira prática, segura e inovadora (BRAZIP, 2015).

Deste modo percebe-se que o sentido maior das tecnologias colaborativas é manter as conexões entre os profissionais, facilitando a distribuição de afazeres e possibilitando um maior controle e engajamento da equipe. O resultado desses fatores será o aumento de produtividade em equipe, uma vez que é possível uma maior conexão entre os envolvidos e o trabalho ganha uma nova dinâmica.

Outro ponto a ser discutido é a melhoria da qualidade da comunicação, uma vez que os colaboradores (internos) tem uma conexão estabelecida, o fluxo de informações flui alinhadamente com os objetivos propostos inicialmente, sanando assim possíveis deslizes durante a execução do trabalho. Além disso, a comunicação em tempo real proporciona a melhoria no sistema de tomada de decisões, já que é possível avaliar rapidamente os resultados que estão sendo proporcionados. Deste modo a escolha tem a tendência de vir a se tornar cada dia mais eficiente.

Além dos benefícios gerados para a equipe que está executando o evento, as ferramentas tecnológicas é uma evidente aliada para a comunicação com o público final. O site Moblee (2017) divulgou 6 ferramentas que beneficiam o setor de eventos, antes, durante e pós-evento. São elas:

1 - Inscrições e vendas de ingressos on-line, que presta a comodidade para quem vai participar e auxilia no controle de quem está organizando o evento. Deste modo é possível a organização melhor atender o público durante a execução dele;

2 - Projeção Mapeada, técnica que desenvolve imagens em 2D ou 3D da estrutura física do ambiente do evento, além de dar um ar de modernidade, enriquece a comunicação visual e atinge o principal objetivo que é facilitar a transição dos participantes, possibilitando a melhor situação do mesmo durante a permanência no evento;

3 - Aplicativos para o evento, que vem para otimizar a experiência do participante em determinado evento, onde através dele é possível ter a programação atualizada com detalhes, mantendo o participante engajado durante todo o evento;

4 - Realidade Virtual, é uma forma de aproximar o participante do contexto do evento, ainda é pouco utilizada por ter um custo mais elevado;

5- Smartphones, umas das principais ferramentas utilizadas para a comunicação durante os eventos (seja por quem organiza ou quem participa) por possuir automação no seu sistema;

6 - Redes Sociais, é uma das principais ferramentas utilizadas antes do acontecimento do evento, dá a oportunidade de se aproximar dos participantes previamente, fazendo que eles se engajem com tema antecipadamente, que por sua vez (quando bem utilizada) gera uma expectativa positiva no público.

Essas ferramentas tecnológicas podem ser responsáveis por dar um incremento no evento, bem como promover um melhor alcance dos objetivos dele. Nesse contexto, para o estudo em questão que tem a finalidade de identificar a utilização da tecnologia para a comunicação no âmbito do Cerimonial.

4. METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva. Onde a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, e sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social ou de uma organização, que foi a do presente estudo. O pesquisador que opta por uma abordagem qualitativa, resiste à hipótese de um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua particularidade, o que pressupõe uma metodologia própria.

Assim, os pesquisadores qualitativos recusam o modelo positivista aplicado ao estudo da vida social, uma vez que o pesquisador não pode fazer julgamentos nem permitir que seus preconceitos e crenças contaminem a pesquisa (GOLDENBERG, 1997, p. 34). Ao classificar o presente trabalho como descritivo, explica-se pelo fato da pesquisa descritiva exigir do pesquisador um número de informações sobre o tema determinado. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Geralmente são utilizadas em estudos de caso ou análise documental.

Para a coleta de dados foi feito uso de uma entrevista do tipo não-estruturada, ou seja, com questões abertas, propondo assim uma liberdade para que o entrevistado discorresse acerca da temática que se refere a promoção do uso da tecnologia para comunicação no Cerimonial. Onde a entrevista pode ser conceituada como “Encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 94).

Quanto ao tipo de entrevista não-estruturada é “instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 100). A entrevista foi realizada em duas empresas do município de João Pessoa- PB, onde ambas prestam serviços de Cerimonial. Quanto ao número de entrevistados dos quais foram realizados o contato, obtive-se o retorno com sucesso e não foi necessário buscar outras empresas.

Para contatá-los realizou-se uma pesquisa dos últimos eventos ocorridos na cidade, onde identifiquei essas duas empresas que foram responsáveis por esses eventos. O contato de ambas consegui por meio de pesquisa virtual. A entrevista foi realizada nas empresas em questão, onde os responsáveis responderam 9 questões sobre a promoção do uso da tecnologia para comunicação no Cerimonial. A partir da obtenção dos resultados foi feita uma análise de conteúdo por ela ser caracterizada como sendo uma técnica que possibilita descrever de forma sistemática o conteúdo obtido por meio dos dados que foram coletados (AZEVEDO; AZEVEDO, 2008).

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a coleta de dados que se deu por meio de entrevista e com os achados em mãos, foi feito o seguinte quadro abaixo (Quadro 1), indicando se a resposta foi positiva ou negativa por cada empresa, esse quadro foi elaborado para melhor analisar as respostas sobre o uso da tecnologia no cerimonial. Através desse levantamento foi possível ter uma compreensão mais precisa sob o conteúdo obtido e assim chegou-se ao resultado que a partir de agora será apresentado.

Quadro 1: Resultados da pesquisa.

Questionamentos	Empresa X	Empresa Y
Iniciação no setor de eventos e formação para uso de tecnologias	Iniciação empírica com formação acadêmica posteriormente.	Iniciação empírica e formação intuitiva.
Momentos de discussões pertinentes ao planejamento e execução / análise da viabilidade de uso de novas tecnologias	Positivas ambas as respostas.	Positivas ambas as respostas.
Prática de Educação continuada /Qual a importância para atuação /Auxílio quanto as tecnologias	Positivas ambas as respostas.	Positivas ambas as respostas.
Reflexão sob o uso de tecnologias	Positiva. Não discorreu detalhes.	Positiva. Não discorreu detalhes.
Infraestrutura adequada para o uso de tecnologias / Nº de equipes / se não possuísse a ferramenta tecnológica o nº continuaria	Positiva. Se não existisse a ferramenta tecnológica seria necessário o dobro de pessoas que estão presentes hoje.	Positiva. Duas equipes. A não presença da tecnologia não afetaria a quantidade de equipes.

Limitações para inserção/ Ocorrência de Infortúnios por mal uso das tecnologias	As limitações e infortúnios ocorridos geralmente são oriundos da flexibilidade relacionadas com o tempo e eventualidades.	Positivas ambas as respostas.
Fatores responsáveis pelo bom uso da tecnologia (comunicação, controle e agilidade)	Concentração do responsável pela roteirização e transparência do planejamento a ser executado.	Preço acessível, uso intuitivo e permissão de integração com outras plataformas.
Redução da carga horária com uso de tecnologias / Desafios de implantação de tecnologias	Continua a mesma carga, uma vez que ainda se encontra na fase de aperfeiçoamento. O maior desafio é a adaptação.	Primeira resposta positiva. Desafios relacionados a procrastinação e distração devido o fluxo de informações circulantes.
Atratividade do setor no município de João Pessoa / Desafios do profissional / Papel da tecnologia nesse campo de atuação.	Tem melhorado, no entanto necessita de um amadurecimento da parte dos que concedem os eventos.	Retraído e mercado instável. Desafio de construir conexão com público atrelado a qualidade e valores.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Conforme os dados que foram obtidos na pesquisa, foi possível observar que a tecnologia se encontra presente no cotidiano das empresas em questão, neste momento serão analisadas as respostas dessas para identificar o resultado proposto inicialmente.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme os dados que foram coletados e de acordo com os resultados dos quais foram obtidos, conclui-se que a promoção do uso da tecnologia para comunicação no Cerimonial se faz presente no município de João Pessoa. As empresas respondentes puderam discorrer sobre esse momento que vivenciam e como estão lidando com a adaptação das TICs. Por meio da análise das respostas ficou evidente que os resultados encontrados seguem rumo ao positivo, onde as empresas já conseguem sentir o aumento da produtividade, onde esta foi decorrente do bom uso das TICs.

Foram citadas também as dificuldades enfrentadas por essas empresas onde percebe-se que tange a linha da adaptação, ou seja, quando dominadas, os frutos sempre são positivos. Na área de eventos (Cerimonial, Protocolo e Etiqueta), é evidente que cada dia que passou foi mais necessário o uso das TICs, uma vez que a empresas que presta o serviço tem que atender os anseios, bem como acompanhar o momento que se encontra em evidência. Além desse ponto que é ligado transição e atualidade, tem-se os fatores da gestão, controle e agilidade, pontos que antes não eram tão fáceis de manter-se funcionando com eficácia e eficiência, hoje é possível através do bom uso das TICs. Como bem-visto na análise da pesquisa, onde foi

apontado que houve o aumento de produtividade em equipes, redução de custos e transparência das diretrizes que envolvem o planejamento e a execução dos eventos.

Pode-se perceber no decorrer do presente estudo, que o setor de Eventos está totalmente atrelado à Comunicação e a Tecnologia. Isso se deve à necessidade do profissional estar em conexão constante com o público com quem vai trabalhar ou servir. Chega-se à conclusão de que a empresa e /ou o profissional atuante deve estar atento as transições tecnológicas que devem ser aderidas com a finalidade de oferecer uma melhor prestação de serviço. Logo, esses profissionais buscam a inovação e a criatividade de forma que as utilizações das TICs levem a um melhor caminho para o processo de uso, planejamento e execução.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A tecnologia de informação como agente de mudança no perfil do profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSeC**, 2012. e- ISSN:2178-9010.

AZEVEDO, C. A. M.; AZEVEDO, A. G. **Metodologia científica: contributos práticos para a elaboração de trabalhos acadêmicos**. 9. ed. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2008.

BETTEGA, M. L. **Eventos e Cerimonial**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

BRAZIP. **Baixa produtividade da equipe saiba como as tecnologias colaborativas podem ajudar**. 2015. Disponível em: <http://www.brazip.com.br/sites/br/blog/2015/10/14/baixa-produtividade-da-equipe-saiba-como-as-tecnologias-colaborativas-podem-ajudar/>. Acessado em: Set. 2017.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

KALINKE, M. A. **Para não ser um Professor do Século Passado**. Curitiba: Gráfica Expoente, 1999.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1999.

MEIRELLES, G. F. **Protocolo e Cerimonial: Normas, Ritos e Pompa**. São Paulo: IBRADEP, 2006.

MOBLEE. Novidades tecnológicas que são tendência na organização de um evento. 2017. Disponível em: <https://www.moblee.com.br/blog/2017/07/6-novidades-tecnologicas-que-sao-tendencia-na-organizacao-de-um-evento/>. Acessado em: Set. 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.