INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE
CAMPUS CANGUARETAMA

CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM EVENTOS

RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL EFETIVA COMO BOLSISTA DE APOIO AO GABINETE – CAMPUS CANGUARETAMA

RALINE GUEDES DA SILVA

CANGUARETAMA/RN
2025

RALINE GUEDES DA SILVA

RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL EFETIVA COMO BOLSISTA DE APOIO AO GABINETE – CAMPUS CANGUARETAMA

Relatório de conclusão de curso apresentado à Coordenação do Curso Técnico em Eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Eventos.

Orientadora: Prof. Me Jaci Câmara de Albuquerque

CANGUARETAMA/RN
2025

“Tudo posso naquele que me fortalece.”
Filipenses 4:13

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado força, sabedoria e a oportunidade de ingressar no IFRN. Sou grata por ter conseguido concluir essa caminhada de quatro anos, superando desafios e aprendendo a cada etapa.

Agradeço também à minha família, que esteve ao meu lado em todos os momentos, oferecendo apoio, incentivo e compreensão. Nos dias difíceis, foram eles que me encorajaram a continuar e a não desistir dos meus objetivos.

Registro ainda minha gratidão a Cida e Flávio, que estiveram comigo durante a Prática Profissional. Suas orientações e apoio foram essenciais para o meu desenvolvimento e para a realização das atividades no gabinete.

RESUMO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante a prática profissional realizada no Gabinete da Direção-Geral do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – Campus Canguaretama, por meio do Programa de Apoio à Formação Estudantil (PAFE). A experiência proporcionou uma compreensão aprofundada das rotinas administrativas, oferecendo uma perspectiva prática e aplicada do funcionamento institucional. A prática ocorreu de junho de 2022 a 2025, com carga horária de 15 horas semanais, desempenhadas de segunda a sexta-feira no turno matutino. Entre as principais atividades realizadas estiveram: atendimento ao público interno e externo; atendimento telefônico e registro de recados; organização e arquivamento de documentos; localização e armazenamento digital de portarias antigas; preparação e organização da sala de reuniões; apoio na elaboração de materiais institucionais; e execução de demandas administrativas solicitadas pela Direção-Geral.

Palavras-chaves: Gabinete; prática profissional; eventos. IFRN

ABSTRACT

This report presents the activities developed during the professional practice carried out in the Office of the General Directorate of the Federal Institute of Rio Grande do Norte – Canguaretama Campus, through the Student Training Support Program (PAFE). The experience provided an in-depth understanding of administrative routines, offering a practical and applied perspective on institutional functioning. The practice took place from June 2022 to 2025, with a weekly workload of 15 hours, performed from Monday to Friday during the morning shift. The main activities included: assisting internal and external audiences; answering phone calls and recording messages; organizing and filing documents; locating and digitally storing old ordinances; preparing and organizing the meeting room; supporting the production of institutional materials; and carrying out administrative tasks requested by the General Directorate.

Keywoards: Cabinet. professional practice; office; events. IFRN

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01: Organização das portarias de 2016 em pasta no pen drive **..... 18**
FIGURA 02: Brindes para a reunião do Conselho Diretor (CODIR) **.....19**

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO……..…09
2. REFERENCIAL TEÓRICO……...10
2.1. Eventos **…….....10**
2.2. Planejamento e organização de eventos**…….....…….....11**
2.3. Atendimento ao público**.....11**
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.……..…13
3.1. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN)**.....…….....13**
3.2. Campus Canguaretama**.....…….....10**
3.3. Caracterização do setor**.....…….....14**
4. PLANO DE TRABALHO…….……..16
5.RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.…….....…17
5.1 Atendimento ao público interno e externo**…….....……17**
5.2 Atendimento telefonico**.....…….……...17**
5.3 Organização de portarias antigas em arquivo digital**…….…….....18**
5.4 Organização da sala de reuniões**.....…….……..19**
5.5 Atividades complementares**.....…….....…….. 19**
6. OPORTUNIDADES E DESAFIOS.....…….....21
7.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....…….....23
8. REFERÊNCIAS.....…….....24

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de prática profissional tem como objetivo contextualizar e vivenciar as atividades realizadas pela discente enquanto bolsista no setor do Gabinete da Direção-Geral do Campus Canguaretama, por meio do Programa de Apoio à Formação Estudantil (PAFE). O programa constitui uma política institucional do IFRN que visa promover a formação integral do estudante, proporcionando experiências práticas alinhadas à sua área de formação e contribuindo para o desenvolvimento de competências como responsabilidade, organização, comunicação, proatividade, ética, atenção aos detalhes e trabalho em equipe.

Inserida no programa desde junho de 2022, a discente exerceu suas atividades no Gabinete da Direção-Geral de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h, totalizando 15 horas semanais dedicadas ao apoio administrativo, arquivamento e tramitação de documentos, atendimento ao público, organização de processos e suporte direto às demandas da Direção-Geral. As experiências vivenciadas no setor permitiram integrar teoria e prática, favorecendo o desenvolvimento profissional e o aperfeiçoamento das habilidades necessárias ao exercício da função de técnica em Eventos.

Este relatório encontra-se organizado em seções que apresentam o referencial teórico que fundamenta a prática profissional, a caracterização da empresa e do setor de atuação, o plano de trabalho estabelecido, o relato detalhado das atividades desempenhadas, as oportunidades, desafios enfrentados e, por fim, as considerações finais. Essa estrutura busca proporcionar uma compreensão clara, sequencial de toda a prática desenvolvida ao longo do período.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

No mundo dos eventos existem diversos conceitos e definições que buscam explicar a natureza, a finalidade e a dinâmica de realização dessas atividades. Dentro dessa temática, autores da área destacam que os eventos são ações planejadas, estruturadas e orientadas a um objetivo específico, podendo assumir formatos culturais, institucionais, educacionais, sociais ou corporativos.

2.1 eventos

Segundo Marlene Matias (2013, p. 4), os eventos são acontecimentos que possuem suas origens na antiguidade e que atravessaram diversos períodos da história da civilização humana, atingindo os dias atuais. Com base nessa perspectiva, percebe-se que os eventos passaram a ocupar um papel estratégico tanto na comunicação quanto na própria dinâmica organizacional.

O evento pode ser entendido como a soma de esforços e ações planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos junto ao público-alvo. Trata-se de uma ação profissional que envolve pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implementação de um projeto, visando atingir o público de forma concreta e com resultados previamente estabelecidos. Essa definição evidencia que, independentemente do tipo ou modalidade, todo evento requer planejamento estratégico e atenção às necessidades do público (Brito e Fontes, 2002).

Melo Neto (2003. p. 13) afirma que evento é um conceito de domínio amplo onde, na verdade, tudo é evento. De cursos e palestras até shows, jogos e competições esportivas, exposições, festivais, festas e mostras de arte.

Os eventos são apresentados sob diversos tipos ou modalidades, de acordo com sua natureza, fato gerador, objetivos, qualificação ou nível dos participantes, amplitude, área, local etc. De forma ampla, são classificados em eventos comerciais, políticos, sociais, esportivos, gastronômicos, culturais, técnicos e turísticos, sendo que cada segmento apresenta tipos específicos. (ZANELLA, 2003, p. 19)

Essa classificação mostra a diversidade dos eventos e a necessidade de planejamento e organização, mesmo em atividades simples, reforçando a importância de compreender essas modalidades

2.2 Planejamento e organização de eventos

A comunicação interna clara e aberta é fundamental para o funcionamento das atividades organizacionais, permitindo que colaboradores expressem ideias, recebam informações importantes e participem de decisões que afetam o ambiente de trabalho (Chiavenato, 2014). Esse princípio também se aplica à organização de eventos, que exige alinhamento entre equipes, definição de responsabilidades e fluxo de informações eficiente.

> As fases do processo de planejamento e organização de eventos são: Concepção: incorporação da ideia; pré-evento: planejamento e organização; Per ou Transverto: realização; Pós-evento: avaliação e encerramento. (MATIAS, 2013, p. 153).

Essa organização demonstra que um evento não se resume somente ao momento da realização, mas depende de um conjunto de ações planejadas, executadas e avaliadas, reforçando a importância de uma boa gestão.

As fases básicas do processo de planejamento de um evento envolvem a realização de uma pesquisa de mercado, a definição dos objetivos, o estabelecimento das estratégias e, por fim, a elaboração do projeto do evento (Brito e Fontes, 2006, p. 177).

2.3 Atendimento ao público

De acordo com Kotler e Keller (2012), o atendimento ao público funciona melhor quando a instituição consegue se comunicar bem e passar segurança para quem procura ajuda. Quando o atendimento é feito com clareza e organização, isso melhora a experiência das pessoas e contribui para uma imagem mais positiva do setor.

Segundo Chiavenato (2004), as relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho têm grande influência no dia a dia, porque atitudes como respeito, atenção e saber ouvir ajudam a melhorar a comunicação e tornam o atendimento mais eficiente. Para o autor, essas habilidades são essenciais para lidar com diferentes pessoas e manter um funcionamento mais organizado no setor.

Segundo Cobra (2009), o atendimento ao público deve ser entendido como uma parte essencial dos serviços, pois envolve não apenas responder às demandas, mas também criar uma relação de confiança e acolhimento com o usuário. Ele destaca ainda que um bom atendimento contribui para a satisfação

das pessoas e para a boa imagem da instituição.

O atendimento ao público, de acordo com Pereira (2012), deve ser compreendido como um processo humanizado que prioriza acolhimento, ética e eficiência. O autor destaca que ouvir o usuário, compreender suas necessidades e oferecer respostas claras são elementos essenciais para criar confiança e melhorar a relação entre instituição e cliente. Enfatiza ainda que a qualidade do atendimento depende tanto da postura profissional quanto das condições proporcionadas pela organização, evidenciando que a valorização e a capacitação dos atendentes são fundamentais para a prestação de um serviço mais satisfatório e eficiente.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1 Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN)

O Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) é uma instituição pública federal de ensino, vinculada ao Ministério da Educação (MEC), que oferece educação em diferentes níveis, abrangendo ensino médio técnico, cursos superiores tecnológicos, educação profissional inicial e continuada, além de programas de pesquisa e extensão. A instituição tem como missão promover educação de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento científico, tecnológico, social e econômico do estado do Rio Grande do Norte.

A estrutura do IFRN é multicampi, atendendo diversas regiões do estado, o que permite expandir o acesso à educação profissional e tecnológica. A instituição busca integrar o ensino teórico e prático, promovendo laboratórios, atividades de pesquisa aplicada, cursos técnicos e tecnológicos, além de oportunidades de estágio e extensão universitária. Dessa forma, os estudantes desenvolvem competências técnicas, acadêmicas e socioemocionais, preparando-os para atuar de forma ética e responsável no mercado de trabalho.

Outro ponto importante é a política de interiorização da educação, levando cursos de qualidade para municípios que não contam com instituições de ensino técnico ou superior. Essa descentralização contribui para a formação de mão de obra qualificada em diferentes regiões, fortalece a economia local e promove a inclusão educacional de jovens e adultos, consolidando o papel do IFRN como agente de transformação social.

3.2 Campus Canguaretama

O Campus Canguaretama está localizado no município de Canguaretama, na BR-101, Km 160, s/n, Areia Branca. Essa localização estratégica permite que o campus atenda às necessidades educacionais e profissionais da comunidade local, ao mesmo tempo em que acompanha a vocação econômica regional, especialmente nas áreas de turismo, tecnologia e indústria. Inaugurado em 2 de outubro de 2013, o

campus foi planejado para oferecer cursos que atendem às demandas do mercado regional e ao perfil da população local. Os cursos atualmente ofertados incluem: Tecnologia em Gestão do Turismo, Licenciatura em Educação do Campo, Tecnologia em Sistemas para Internet, Técnico Integrado em Eletromecânica, Informática e Eventos

A gestão do campus é liderada por um Diretor-Geral, com apoio de coordenadores de curso e setores administrativos que garantem a execução das atividades acadêmicas e administrativas. A equipe acompanha indicadores de desempenho, organiza eventos institucionais, supervisiona laboratórios e espaços pedagógicos, e promove a capacitação contínua de servidores e professores. Esse modelo de gestão permite que os estudantes tenham acesso a um ambiente educacional estruturado, seguro e propício ao desenvolvimento de competências técnicas e práticas.

O campus dispõe de infraestrutura completa, incluindo salas de aula, laboratórios de informática e eletromecânica, auditório, biblioteca e áreas externas para práticas pedagógicas e eventos institucionais. Essa estrutura possibilita aos estudantes, especialmente dos cursos de Eventos e Gestão do Turismo, vivenciar atividades de planejamento, logística, comunicação e execução de eventos, consolidando a integração entre teoria e prática profissional.

Além da formação acadêmica, o Campus Canguaretama desenvolve ações de extensão, projetos comunitários, workshops e parcerias com escolas e municípios da região. Essas atividades promovem a interação dos estudantes com a comunidade, fortalecendo habilidades de comunicação, organização e liderança, fundamentais para profissionais de eventos e turismo. A diversidade de cursos permite ao campus atender a diferentes públicos, garantindo formação voltada às demandas sociais e econômicas da região, consolidando seu papel como instituição de referência no ensino técnico e tecnológico.

3.3 Caracterização do setor

O Gabinete da Direção-Geral é um setor central do campus, onde chegam grande parte das demandas administrativas da instituição. É nele que a Direção organiza suas atividades diárias, recebe documentos, atende pessoas e faz o acompanhamento das ações que envolvem a gestão do IFRN.

No dia a dia, o gabinete trabalha com tarefas como registro e encaminhamento de documentos, atualização de informações, organização de agendas, atendimento presencial e preparação de reuniões. Também é comum que o setor apoie a realização de atividades institucionais, como encontros, visitas formais e ações que demandem algum tipo de organização administrativa. Em muitos momentos, o setor também atua orientando estudantes, servidores e visitantes sobre procedimentos e encaminhamentos internos.

Por lidar com documentos oficiais e informações importantes, o setor exige bastante atenção, organização e responsabilidade. É um ambiente onde circulam diferentes tipos de demandas, desde solicitações simples até processos mais complexos, o que torna o trabalho dinâmico e essencial para o funcionamento do campus. Assim, o gabinete se caracteriza como um espaço que reúne comunicação, organização, atendimento e suporte direto à gestão, contribuindo para que as atividades do IFRN aconteçam de forma mais fluida e organizada.

4. PLANO DE TRABALHO

As atividades desenvolvidas durante a pratica profissional incluíram:

- Atender o público interno e externo: anotar recado, encaminhar para os setores, prestar informações
- Atender telefone na ausência do chefe de gabinete: Anotar recados, repassar telefonema para outros setores.
- Apoio na organização de documentos digitais: localizar portarias antigas e armazená-las em pastas no pen drive
- Organização da sala de reuniões, abrindo o ambiente com antecedência, ligando o ar-condicionado, organizando mesas e cadeiras quando necessário e, em algumas ocasiões, preparando água ou café para receber visitantes, servidores ou autoridades.
- Executar outras atividades de acordo com as solicitações do chefe de gabinete ou da direção geral.

5. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

5.1 Atendimento ao público interno e externo

Durante minha prática profissional, uma das atividades mais significativas foi o atendimento ao público, tanto interno quanto externo. Essa função consistiu em receber visitantes, servidores e membros da comunidade acadêmica, registrando recados, encaminhando solicitações para os setores competentes e prestando informações de forma clara e cordial. O atendimento exigia atenção, paciência e empatia, pois muitas demandas eram complexas ou exigiam explicações detalhadas sobre processos administrativos.

Também aprendi a priorizar solicitações, identificando aquelas que precisavam de resposta imediata e as que podiam seguir prazos mais longos. Durante o atendimento, percebi a importância da organização, já que era necessário registrar recados e manter informações acessíveis para que nenhuma demanda fosse esquecida. Além disso, a atividade possibilitou compreender a articulação entre os diferentes setores do campus, mostrando como o trabalho em equipe é essencial para a eficiência do gabinete.

5.2 Atendimento telefônico

Durante a prática profissional, realizei o atendimento telefônico na ausência do chefe de gabinete. Essa função exigia atenção, organização e agilidade, pois era necessário registrar corretamente todos os recados recebidos e repassar as ligações para os setores competentes, garantindo que nenhuma informação se perdesse.

Cada chamada telefônica precisava ser atendida de forma clara e cordial, transmitindo segurança ao interlocutor e demonstrando profissionalismo. Algumas ligações exigiam explicações detalhadas sobre procedimentos administrativos, enquanto outras apenas solicitavam informações básicas ou direcionamento para o setor correto. Essa variedade de demandas contribuiu para desenvolver habilidades de comunicação, paciência e capacidade de adaptação.

Além de atender e registrar as chamadas, era importante acompanhar o encaminhamento dos recados, verificando se cada demanda havia sido recebida e estava sendo tratada pelo setor responsável. Essa prática evidenciou a importância

do acompanhamento e do controle das informações para o bom funcionamento do gabinete, evitando que solicitações importantes fossem esquecidas ou atrasadas.

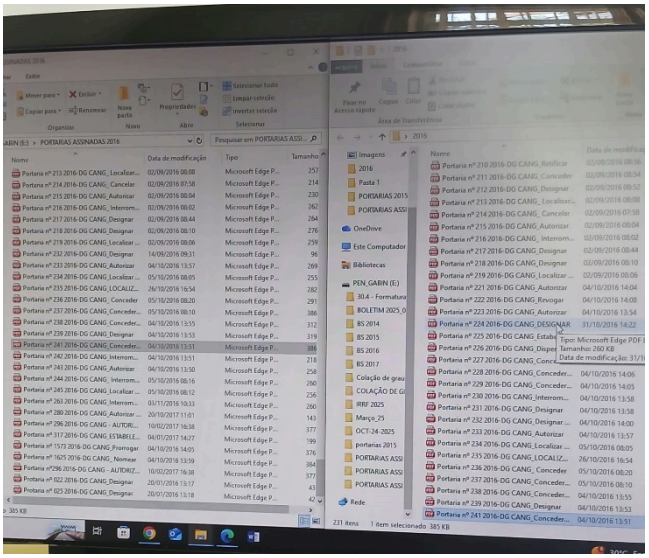
5.3 Organização de portarias antigas em arquivo digital

Durante a prática profissional, realizei a atividade de localizar portarias antigas do campus e organizá-las em uma pasta no pen drive. Essa tarefa exigiu atenção e cuidado, pois era necessário conferir cada documento, identificar datas, números de portarias e classificá-las corretamente para facilitar o acesso futuro.

O processo envolveu selecionar os documentos relevantes, verificar a integridade das informações e criar uma estrutura de pastas clara e organizada no arquivo digital. Além disso, foi necessário digitalizar alguns documentos em outro setor, garantindo que todos os arquivos estivessem disponíveis eletronicamente e acessíveis de forma prática para futuras consultas. Essa etapa reforçou a importância do uso de ferramentas digitais para preservar e organizar informações administrativas.

A atividade permitiu compreender a relevância da preservação e do arquivamento adequado de documentos, mesmo em formato eletrônico, garantindo que informações antigas possam ser consultadas sempre que necessário. Além disso, contribuiu para o desenvolvimento de habilidades de organização, atenção aos detalhes e responsabilidade, já que qualquer erro na classificação ou digitalização poderia dificultar a localização futura das portarias

Figura 1 :Organização das portarias de 2016 em pasta no pen drive



Fonte: autoria - 2025

5.4 Organização da sala de reuniões

Durante a prática profissional, participei da organização da Sala 08, que é a sala de reuniões do campus, responsável por receber servidores, visitantes e autoridades para encontros institucionais. A atividade consistiu em preparar o ambiente antes da realização das reuniões, garantindo que estivesse limpo, organizado e funcional. Entre as ações realizadas, destacam-se a abertura da sala com antecedência, a ligação do ar-condicionado, a disposição de mesas e cadeiras e a verificação de materiais necessários, como projetor, computadores ou documentos.

Além da preparação física do espaço, em algumas ocasiões providenciei água, café ou outros itens de recepção para os participantes, demonstrando atenção ao conforto e à boa recepção de todos. A atividade exigiu planejamento e organização, pois cada reunião tinha horários determinados, sendo essencial que a sala estivesse pronta no momento certo

5.5 Atividades complementares

Durante a prática profissional, realizei diversas atividades complementares que surgiam de acordo com as solicitações do chefe de gabinete ou da Direção-Geral do campus. Essas demandas variavam diariamente, exigindo atenção, flexibilidade e pro atividade para atender às necessidades do setor de forma rápida e eficiente. Entre essas atividades, estavam tarefas como auxiliar na organização de documentos, fornecer informações a outros setores, apoiar na preparação de materiais para reuniões e contribuir com ações administrativas pontuais que surgiam conforme as demandas institucionais

Figura 2: Brindes para a reunião do Conselho Diretor (CODIR)

Fonte: Flávio Ferreira, 2025

Foi realizado ainda como pratica profissional atividades como a elaboração de brindes institucionais destinados à reunião do Conselho Diretor (CODIR), realizada em junho de 2025, atividade que envolveu a montagem de sacolas de papel Kraft contendo um adesivo comemorativo pelos 11 anos do IFRN – Campus Canguaretama, com a citação de Paulo Freire, além da organização dos materiais que seriam inseridos dentro dos brindes.

6. OPORTUNIDADES E DESAFIOS

6.1 Oportunidades

Durante a prática profissional no gabinete, tive várias oportunidades de aprender e crescer tanto pessoalmente quanto profissionalmente. Uma das principais atividades foi poder entender de perto como funciona a rotina administrativa da instituição. Ao abrir processos, acompanhar solicitações e fazer reservas de salas, comecei a enxergar melhor como os setores se organizam e como cada atividade precisa ser registrada para que tudo aconteça da forma correta.

Fazer reserva de salas, por exemplo, me ajudou a ter mais atenção aos detalhes, porque envolve verificar disponibilidade, horários, datas e garantir que nada esteja em conflito. Já a abertura de processos me ensinou a importância de seguir os passos certos e manter tudo bem organizado, já que isso facilita muito o encaminhamento das demandas.

Outra oportunidade importante foi o contato direto com servidores, estudantes e outras pessoas que procuravam o gabinete para resolver questões específicas. Isso me fez desenvolver mais segurança na comunicação, mais paciência e uma postura profissional melhor. A convivência com a equipe também me ajudou a aprender observando, entendendo como cada pessoa trabalha e como o gabinete serve como ponte entre vários setores.

Além disso, participar da rotina do gabinete me deu mais noção de organização e me deixou mais confiante para realizar as atividades com autonomia, já que com o tempo fui pegando prática e me adaptando ao ritmo do setor.

6.2 Desafios

A prática profissional no gabinete também apresentou alguns desafios. No início, a falta de prática e a timidez tornavam algumas atividades mais difíceis, principalmente no momento de atender as pessoas ou esclarecer dúvidas. Essa insegurança inicial era natural, pois o ambiente e as tarefas ainda eram novos.

A abertura de processos foi um desses desafios. Como envolve seguir etapas específicas, registrar informações corretamente e ter atenção a detalhes, havia receio de cometer erros. Com o tempo e a convivência com a rotina, essa atividade passou a ser realizada com mais segurança e familiaridade.

Outro ponto desafiador foram as situações inesperadas que surgiam ao longo do dia, como mudanças rápidas no planejamento ou solicitações que precisavam ser resolvidas imediatamente. Essas ocasiões ajudaram a desenvolver flexibilidade, paciência e a capacidade de pensar em soluções de forma prática.

Mesmo com esses desafios, a experiência contribuiu bastante para o meu crescimento profissional, fortalecendo a autonomia e a confiança na realização das atividades.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática profissional no gabinete foi uma experiência que contribuiu muito para meu crescimento. No início, a adaptação não foi tão simples, pois tudo era novo e exigia atenção a procedimentos que eu ainda não conhecia bem. Com o passar do tempo, a familiaridade com o ambiente e com as rotinas do setor ajudou a tornar as atividades mais tranquilas e naturais.

Participar do cotidiano possibilitou compreender melhor como funciona a organização administrativa da instituição. Cada tarefa realizada tinha um propósito dentro do setor e permitiu enxergar como as demandas são acompanhadas e encaminhadas de forma estruturada. Abrir processos, e fazer reservas de salas foram atividades que exigiram responsabilidade e cuidado, e cada uma delas ajudou a desenvolver um ritmo de trabalho mais organizado.

O convívio com servidores e pessoas que procuravam o gabinete também foi um ponto importante dessa experiência. Esse contato ajudou a melhorar a forma de me comunicar e a entender como lidar com situações diferentes ao longo do dia. A prática mostrou que, muitas vezes, é preciso manter calma, escutar com atenção e buscar a melhor maneira de orientar ou encaminhar cada solicitação.

Outro aprendizado relevante foi perceber a importância de manter registros claros e bem organizados. Esse cuidado evitava confusões e facilitava o andamento das demandas. A cada nova tarefa, ficava mais evidente como pequenos detalhes fazem diferença no trabalho administrativo e como eles ajudam a manter o setor funcionando de forma eficiente.

No geral, a prática profissional no gabinete foi fundamental para minha formação. Foi um período que permitiu desenvolver autonomia, aprender na prática e entender melhor a responsabilidade presente no trabalho administrativo. Cada atividade realizada contribuiu de maneira diferente para esse processo, tornando a experiência mais completa e significativa.

8. REFERÊNCIAS

BRITO, Janaina; FONTES, Nena. Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COBRA, Marcos. Marketing de serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Portal do IFRN: Campus Canguaretama.** Disponível em: https://portal.ifrn.edu.br/campus/canguaretama/o-campus/. Acesso em: 20 NOV. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Sobre o Instituto Federal do Rio Grande do Norte.** Disponível em: https://dados.ifrn.edu.br/organization/about/instituto-federal-do-rio-grande-do-norte. Acesso em: 20 NOV. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN. **Campus Canguaretama: notícias e projetos.** Disponível em: https://portal-treinamento.ifrn.edu.br/campus/canguaretama/noticias/campus-canguaretama-realiza-jornada-pedagogica-com-os-municipios-de-ares-goianinha-sao-jose-de-mipibu-e-senador-georgino-avelino/.Acesso em: 20 NOV. 2025

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

MATIAS, Marlene. Organização de eventos: procedimentos e técnicas. São Paulo: Manole, 2013.

MELO NETO, F. P. de. Marketing de eventos. 5. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2003.

PEREIRA, Rodrigo Araújo. Importância da qualidade no atendimento ao público. Exacta, [S. l.], v. 10, n. 3, p. 349–355, 2012. DOI: 10.5585/exacta.v10n3.3921. Disponível em: https://uninove.emnuvens.com.br/exacta/article/view/3921. Acesso em: 1 dez. 2025.

ZANELLA, L. C. Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização. São Paulo: Atlas, 2003.