



LETÍCIA SILVA FERREIRA

**LOGÍSTICA EM EVENTO: ESTUDO DE CASO DE UMA
COMISSÃO DE FORMATURA LOCALIZADA NO INTERIOR DO
SUL DE MINAS GERAIS.**

LAVRAS-MG

2018

LETÍCIA SILVA FERREIRA

**LOGÍSTICA EM EVENTO: ESTUDO DE CASO DE UMA COMISSÃO DE
FORMATURA LOCALIZADA NO INTERIOR DO SUL DE MINAS GERAIS.**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

Profa. Dra. Daniela Meirelles Andrade Orientadora

**LAVRAS-MG
2018**

LETÍCIA SILVA FERREIRA

**LOGÍSTICA EM EVENTO: ESTUDO DE CASO DE UMA COMISSÃO DE
FORMATURA LOCALIZADA NO INTERIOR DO SUL DE MINAS GERAIS**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 03 de Julho 2018

Dr(a). Daniela Meirelles Andrade Orientadora UFLA

Dr. Dênis Renato de Oliveira UFLA

Profa. Dra. Daniela Meirelles Andrade Orientadora
Orientadora

**LAVRAS-MG
2018**

AGRADECIMENTOS

O caminho até aqui não foi fácil. Para chegar neste momento, passei por muita insegurança, dúvidas e dificuldades. Porém, por todo caminho com espinhos, sempre há flores no final, sendo assim, qualquer esforço durante esse trajeto foi de grande valia.

Hoje, vejo meu grande sonho se concretizando e me sinto uma pessoa plena e realizada por estar alcançado meu objetivo.

Mas, para que esse sonho virasse realidade, muitas pessoas me ajudaram a concluí-lo.

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus pela forma como tem me guiado, fazendo com que eu consiga trilhar meu caminho no tempo certo, sem pressa, mas exatamente no meu tempo.

Agradeço aos meus pais que, diante de tantas dificuldades, estão sempre ao meu lado para o que eu precisar. À minha irmã que, além do apoio, nos deu nosso maior presente, minha sobrinha Helena, meu muito obrigada!

Às minhas avós e avôs que me abençoam do céu. Aos meus amigos do curso pela companhia, seja nas dificuldades das provas ou nos momentos felizes em sala de aula que vão deixar muita saudade. Aos professores pelos ensinamentos, em especial a minha orientadora Daniela Meireles por ter me incentivado e ajudado a não desistir nos momentos em que pareciam mais difíceis.

A todas as minhas amigas, que me acompanham desde muito tempo e que estão comigo nos melhores e mais difíceis momentos da minha vida e que sempre torceram por essa vitória.

À empresa Viva Eventos, pelo aprendizado e crescimento profissional diariamente, em especial a Neila e Pacheco, que, além de amigos de longa data, estavam sempre de prontidão para me ajudar no que fosse preciso.

À comissão de formatura por todo aprendizado conquistado junto.

Fica aqui meu agradecimento as pessoas que me ajudaram a lutar e não desistir do meu objetivo ao longo desses quatro anos e meio.

Dedico essa trajetória a todos e quero compartilhar com vocês essa conquista imprescindível para o meu crescimento.

RESUMO

Esta pesquisa abordará os processos logísticos realizados durante o planejamento, execução e término do baile de formatura e tem como objetivo identificar e descrever as atividades logísticas necessárias para a realização do mesmo. Além disso, pretende detectar as possíveis falhas e propor melhorias para que o nível de serviço prestado não seja comprometido. A organização do baile envolve quatro fases, quais sejam: concepção – levantamento de informações; pré-evento – planejamento e organização; transevento – execução; pós-evento – desmontagem e avaliação. A divisão em fases teve como objetivo compreender as ações desenvolvidas ao longo da preparação, execução e finalização do evento. O estudo é de caso e foi pautado pela abordagem qualitativa e quantitativa, com objetivo descritivo. Para a coleta dos dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, observação participante e aplicação de questionário de avaliação pós-evento com a finalidade de obter a percepção e satisfação do cliente. Os resultados foram obtidos com base no quadro de componentes logísticos proposto por Allen *et al.* (2008), e feita à descrição dos processos logísticos e atividades realizadas em cada uma das fases. Na fase do pré-evento, existe um envolvimento maior dos organizadores em todo o planejamento do evento. Na execução do evento, é feita a conferência das atividades por meio do instrumento de controle checklist. Já no pós-evento, além da descrição das atividades de desmontagem, foi feita a avaliação por meio do questionário de satisfação do cliente, sendo possível mensurar as falhas durante todo o processo logístico e sugerir melhorias para os próximos bailes de formatura.

Palavras-chave: Evento. Logística de Eventos. Nível de Serviço Logístico.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 – Tipologias de eventos	9
Tabela 2 – Modelo de Briefing.....	14
Tabela 3 – Modelo de <i>checklist</i> para a fase de realização do evento.....	16
Figura 1 – Modelo de planejamento e organização de eventos.....	19
Tabela 4 – Componentes do processo de logística	21
Quadro 1 – Relação de entrevistados.....	27
Tabela 5 – Logística pré-evento.....	30
Quadro 2 – Ponto a ponto da montagem.....	32
Tabela 6 – Logística pré-evento.....	37
Tabela 7 – Logística pré-evento.....	40
Quadro 3 – Pontos positivos e negativos e sugestão de melhoria	43
Gráfico 1 – Avaliação geral do evento.....	42

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Eventos	9
2.1.1 Concepção.....	12
2.1.2 Pré-evento.....	13
2.1.3 Per ou transevento.....	15
2.1.4 Pós-evento.....	17
2.2 Logísticas de eventos.....	20
2.2.1 Nível de serviço logístico	23
3 METODOLOGIA	26
3.1 Caracterização da pesquisa	26
3.2 Coleta de dados.....	27
3.3 Análise dos dados.....	29
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
4.1 Descrição das atividades na fase pré-evento	30
4.2 Descrição das atividades na fase transevento	37
4.3 Descrição das atividades na fase pós-evento	40
5 CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICE A	51
APÊNDICE B.....	52
ANEXO A.....	54
ANEXO B.....	55

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento do número de universidades e faculdades e, conseqüentemente, o aumento dos cursos de graduação nas últimas décadas no Brasil, é notória a alta demanda do mercado de eventos, principalmente para as festas de formaturas.

De acordo com a pesquisa realizada em maio de 2015, pelo Data Popular, a pedido da Associação Brasileira de Eventos Sociais (ABRAFESTA), concluiu-se que o mercado de eventos teve movimentação de R\$ 16,8 bilhões em 2014, sendo que apenas a região sudeste obteve R\$ 8,6 bilhões (ASSOCIAÇÃO..., 2015). Com base nesses dados, observou-se a importância de se iniciar um estudo ligado às práticas administrativas junto ao setor de eventos.

Para compreender a execução de um evento, bem como a administração dessa prática, é necessário entender melhor sua definição. Evento é uma atividade que promove o encontro e a integração de pessoas que tenham um objetivo em comum, com a finalidade de comemorar ou celebrar algo em uma data específica. Para que o evento tenha sucesso, é necessário realizar um criterioso planejamento de acordo com o projeto definido e fornecedores escolhidos. Neste contexto, a atividade de maior evidência é a logística (ALLEN *et al.*, 2008).

A logística é uma importante ferramenta da administração que facilita a movimentação e o controle do produto ou serviço prestado, cujo objetivo é atingir as metas de uma organização dentro do tempo, prazo, quantidade, custo e local correto, proporcionando qualidade na prestação do serviço ou produto fornecido para os clientes (CHRISTOPHER, 2013).

A partir desse cenário, surge o seguinte questionamento: quais são os processos logísticos durante o planejamento e a execução de um baile de formatura? Com o intuito de responder tal questionamento, esta pesquisa tem como objetivo geral compreender e descrever as práticas logísticas desenvolvidas durante o planejamento e a execução do baile de gala, não apenas para alcançar êxito organizacional, mas também para a melhoria da prestação de serviços aos seus clientes e usuários. Especificamente, pretende-se:

- 1) identificar quais são os processos logísticos realizados;
- 2) descrever as práticas logísticas utilizadas; e
- 3) detectar possíveis falhas nos processos logísticos.

O objeto deste estudo é uma associação civil sem fins lucrativos, constituída por alunos de cursos de graduação de uma universidade situada em uma cidade, localizada no interior do sul de Minas Gerais. Essa associação tinha como finalidade arrecadar fundos e

coordenar as atividades necessárias para a realização do baile de formatura dos cursos de graduação em março de 2018, logo após o final do segundo semestre letivo do ano de 2017, junto aos formandos.

O planejamento logístico é o conjunto de técnicas que facilita o fluxo das ações dentro de uma associação, tendo em vista a agilidade nos processos em todos os setores e a redução dos custos. A organização de uma formatura envolve diferentes serviços, como decoração, atrações musicais, *buffet*, cerimonial, entre outros, que devem estar alinhados para que todos os segmentos cumpram os prazos determinados e alcancem a excelência no dia do evento.

Partindo desse pressuposto, a formatura acadêmica é um evento de suma importância para os formandos e seus familiares, tanto no plano profissional como na vida pessoal, pois representa a conquista de uma etapa da vida e a realização de um sonho.

Os tradicionais bailes de formatura necessitam de um planejamento minucioso, visto que imprevistos são constantes obstáculos da excelência, podendo acontecer diversas situações fora do projetado. Nesse sentido, compreender os processos logísticos que envolvem os mesmos é de suma importância para a sua efetividade.

Ao observar a proporção que esse tipo de evento vem tomando, percebeu-se a necessidade de compreender a fundo e descrever os processos logísticos para que uma formatura desse porte alcançasse o nível de serviço, com eficiência e eficácia dentro dos padrões logísticos.

Pensando dessa forma, essa pesquisa foi elaborada para facilitar a organização e execução de eventos de formatura, bem como detectar possíveis falhas e propor soluções a fim de otimizar o tempo e reduzir os custos através dos processos logísticos. Sendo assim, a presente pesquisa realizada é extremamente relevante para a contribuição do desenvolvimento do setor de eventos e formaturas no país, especialmente da região sudeste.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Eventos

Evento, para Duarte (2009, p. 5), “é entendido como a celebração de um acontecimento especial, uma vez que, quando falamos em evento estamos a falar de um marco proposital, planejado e organizado”.

No Dicionário Aurélio de Português Online (2018), encontra-se a definição de evento como sendo um acontecimento, sucesso ou êxito. Além disso, pode ser visto em outros dicionários online como qualquer acontecimento com propósitos específicos, organizado por pessoas especializadas, ou ainda, como um imprevisto ou uma eventualidade (DICIO, 2018).

Entretanto, ao considerar o significado de evento como eventualidade, ou seja, casual, fortuito e que depende de acontecimento incerto, percebe-se que todo evento está diretamente ligado com o aspecto temporal do acontecimento de alguma eventualidade (SANTOS; CHEHADE; ROCHA, 2010).

Canton (1997, p. 19) afirma que “evento é a soma de ações previamente planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos junto ao seu público alvo”.

Sendo assim, evento pode ser considerado qualquer encontro ou junção de pessoas que tenham objetivos mútuos, a fim de reunir, celebrar ou comemorar algo ou algum acontecimento. Essas atividades geralmente são formais, com local e data marcada, a fim de atingir o objetivo de quem oferece o evento (GIACAGLIA, 2004).

Contudo, esse conceito envolve diversos significados, que podem ser classificados de acordo com sua origem, tipologia e objetivo pretendido. Para Cesca (2008), os eventos são classificados de duas maneiras: institucionais e promocionais (comerciais). Além disso, existem outras classificações como: eventos religiosos, políticos, artísticos, culturais, científicos, desportivos, dentre outros.

Os tipos de eventos existentes podem ser especificados conforme tabela 1:

Tabela 1 – Tipologias de eventos

Congresso	Promovido geralmente por instituições de ensino com o objetivo de discutir e trocar informações técnico-científico e culturais.
Seminário	Transmitir conhecimento sobre um tema específico, podendo no final abrir para debate junto aos participantes.

Simpósio	Exposição de um tema de conhecimento específico, orientado por um coordenador, abrindo para pergunta aos ouvintes.
Conferência	Reunião em que o conferencista possui grande conhecimento sobre determinado assunto e que, ao final da sua apresentação, é aberto a perguntas aos participantes.
Palestra	Exposição educativa em que o palestrante fala sobre determinada temática e os ouvintes já possuem algum conhecimento sobre o assunto. Ao término deverá ser aberto a perguntas, caso os ouvintes tenham dúvidas.
Mesa-redonda	Reunião com especialistas que pretendem debater sobre uma mesma idéia, tendo opiniões iguais ou diferentes sobre o tema. É coordenado por um moderador que faz as perguntas aos participantes da mesa.
Fórum	Discussão e debates promovidos por um tipo de classe trabalhadora ou grupos representativos de comunidade que tem o objetivo de refletir sobre um tema coletivo. Ao final, o coordenador reúne todas as opiniões e expõe uma opinião final.
Jornada	Reunião de profissionais de determinado tema, de esfera regional, com o intuito de aprofundar o estudo e divulgar a produção técnico-científica destinada ao incentivo de novos conhecimentos a sociedade.
Mostra	Exposição pequena itinerante, ou seja, que circula vários lugares com a intenção de divulgar algo.
Debate	Discussão entre pessoas ou grupo o qual cada pessoa defende pontos de vistas diferentes sobre um assunto.
Feira	Divulgação e venda de produtos por um grupo de pessoas ou empresas que se juntam para comercializar seus produtos.
Exposição	Divulgação de produtos ou serviços de um ou diferentes setores com foco informativo que ficarão a visitação do público.
Salão	Divulgação com foco institucional e não comercial para informar sobre produtos, e com objetivo de promover uma boa visão da instituição ou empresa.
<i>Workshop</i>	Encontro de determinada corporação onde são realizadas discussões sobre algum produto, apresentando novas técnicas e demonstração a um público interessado.

Oficina	Evento utilizado principalmente pela área educacional que proporciona o conhecimento.
Lançamento de um produto	Realizado por uma organização que pretende lançar um produto. Ele pode ser promovido em diferentes locais e contar com o oferecimento de cafés.
Encontros de conveniência	Reunião de pessoas para um momento de descontração que são servidas por um <i>buffet</i> . Esses encontros podem ser classificados como: <i>Coquetel/Baile</i> : reunião com o objetivo de celebrar algo, tem curta duração para o coquetel, e longa duração para o baile. As pessoas são servidas por garçons com salgados ou jantar, bebidas e doces. <i>Almoço/Jantar</i> : realizado para homenagens, comemorações ou receber visitas. <i>Banquete</i> – é um encontro formal e cerimonioso com um número de pessoas considerável. <i>Brunch</i> – é junção de café da manhã e com almoço, no qual são servidas comidas dos dois tipos.

Fonte: Adaptado de Coutinho (2010).

Os diversos tipos de eventos elencados na tabela 1.1, podem ser classificados de acordo com vários critérios, quais sejam: quanto à sua finalidade, quanto à periodicidade, quanto à sua abrangência, quanto ao âmbito, quanto ao público-alvo, quanto ao nível de participação (GIACAGLIA, 2004).

Diante da diversidade e variações de conceitos, os tipos de eventos podem ser classificados também de acordo com seu porte (megaeventos, eventos de marca, eventos de grande porte, e eventos locais/comunitários) e pela forma ou conteúdo (festivals e eventos esportivos) (ALLEN *et al.*, 2008).

A partir das classificações e tipologias vistas, pode-se classificar o evento desta pesquisa como sendo um evento promocional, ou seja, comercial, e sua tipologia como encontro de conveniência, sendo especificado por coquetel/baile, o qual visa celebrar a formação dos estudantes de uma universidade.

O evento de formatura pode ser classificado, igualmente, como um evento especial:

O termo “eventos especiais” foi criado para descrever rituais, apresentações específicas que tenham sido deliberadamente planejados e criados para marcar ocasiões especiais ou atingir metas

ou objetivos específicos de cunho social, cultura ou corporativo.
(ALLEN *et. al.*, 2008, p. 4)

Os ‘eventos especiais’ oferecem oportunidades para uma experiência de lazer, social ou cultural para o seu público-alvo, sendo seu objetivo principal proporcionar lazer e entretenimento (MARUJO, 2014).

Para Matias (2013), as fases dos processos do evento são divididas em quatro etapas:

- **Concepção:** primeiramente a idéia deve ser incorporada, fazendo com que o organizador busque por diversos elementos que vão ajudar a definir o evento.
- **Pré-evento:** será feito o planejamento e, conseqüentemente, a organização inicial de todo o evento.
- **Per ou Transevento:** a realização e execução do evento.
- **Pós-evento:** encerramento e avaliação do evento.

Ao definir as estratégias, ou seja, após as ações serem desenvolvidas para que o objetivo seja alcançado, a organização de um evento deve seguir quatro passos fundamentais para tal: planejamento, organização, execução e avaliação (FORTES; SILVA, 2011).

A partir dessas visões e para ter um melhor entendimento sobre o mesmo, serão apresentadas nos tópicos seguintes as quatro principais etapas que envolvem a organização de um evento.

2.1.1 Concepção

Nesta primeira fase, deve ser feito todo o levantamento das informações para que o organizador consiga, através dessas, incorporar e definir a escopo do evento (MATIAS, 2013).

Sendo assim:

No contexto dos eventos, este estágio é o da tomada de decisões referentes a questões tais como a natureza do evento e o estudo de viabilidade econômica. É a fase em que é elaborado um plano inicial, que nada mais é do que traçar as linhas gerais, um esboço do evento para ser apresentado ao promotor/contratante ou organizador. Conterá as estratégias iniciais que poderão ser adotadas, incluindo uma análise situacional, um orçamento e cronograma geral para que seja tomada a decisão de prosseguir, ou não, com o planejamento e a organização. Esse levantamento de informações deve ser elaborado pela coordenação geral do evento (SILVA, 2008, p. 9).

Na etapa da concepção, as reuniões de planejamento serão de suma importância para ajudar os organizadores a levantarem o maior número de elementos, como os abaixo propostos por Matias (2013):

- Reconhecimento das necessidades desse evento;
- Elaboração das alternativas para suprir as suas necessidades;
- Identificação dos objetivos específicos;
- Coleta de informações sobre os participantes, patrocinadores, entidades e outras entidades em potencial;
- Listagem dos resultados desejados;
- Estimativas de exequibilidade econômica técnica;
- Estimativas de tempo e recursos necessários;
- Estabelecimentos de diretrizes;
- Elaboração dos contornos do projeto (MATIAS, 2013, p. 150).

Para o levantamento das informações é importante reunir as equipes, com a junção das idéias, o evento começa a ser concebido. E assim, a formatação de um evento começa a surgir, com dados que determinarão os objetivos e a elaboração do projeto e o cronograma de trabalho e atividades dos grupos (WAMSER, 2013).

2.1.2 Pré-evento

No pré-evento são realizados os planejamentos. Nele é feito o escopo do projeto, apontando todas as estratégias de ação, os recursos, os custos e o cronograma; isto é, onde tudo é detalhadamente explicado (OLIVEIRA, *et al.*, 2012).

De acordo com Freiburger (2010, p. 171) Matias (2013): “ao planejar um evento o primeiro passo é traçar os objetivos. Os objetivos são fatores essenciais para criar, estabelecer, firmar, manter e divulgar o conceito e a imagem de uma organização, pessoa, ou produto”.

Para que os objetivos desejados sejam alcançados, o planejamento deve ser criterioso através de projetos e planos que serão elaborados para dar início à organização. Os principais fatores envolvidos nessa etapa são: definição do objetivo específico; definição de quem será o público; estratégias para a atração do público; recursos humanos, físicos, materiais e financeiros; descrição dos procedimentos do início ao fim por meio do *briefing* e *checklist*; e determinação de quem fará, e como será feito todo o acompanhamento e controle do evento (CESCA, 2008).

A elaboração do planejamento (projeto) é realizada por meio do cronograma de trabalho, onde é feita a distribuição de tarefa de cada setor e das providências que deverão ser tomadas, envolvendo a preparação, a execução e a avaliação do evento (CESCA, 2008).

De acordo com Matias (2013, p. 169), “durante todas as fases do planejamento e organização de um evento, são utilizados alguns instrumentos que auxiliam no controle e desenvolvimento das atividades, como o *briefing* e o *checklist*”.

A tabela abaixo é um modelo de *briefing* contendo as informações mais relevantes sobre o evento.

Tabela 2 – Modelo de Briefing

<u>BRIEFING EVENTO</u>
DADOS GERAIS DO EVENTO
Contratada:
Contratante:
COMISSÃO ORGANIZADORA
Quem são os componentes?
Endereço:
E-mail:
Telefone:
EVENTO
Objetivo:
Qual é o tipo de evento?
Qual é o tema definido?
Qual é a data?
Qual é o local?
Qual é a metragem do local?
PÚBLICO-ALVO
Qual será a quantidade total de convidados?
Terá mesas? Se sim, qual será a quantidade?
Qual será a quantidade total de convidados por mesa?
PROGRAMAÇÃO
Programação do evento:
Terá atrações musicais? Se sim, quais?
Qual será a duração, início e término?
SERVIÇOS
Quais serão os serviços prestados? Buffet, decoração, sonorização, filmagem, fotografia?
O que será oferecido aos convidados? Alimentação, bebidas, brindes?
Citar todos os serviços:
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA
Qual o valor a ser arrecadado?
Existe verba prevista? Se sim, qual é o valor?
EQUIPAMENTOS
Quais serão os equipamentos audiovisuais e administrativos utilizados?

RECURSOS HUMANOS
Quais são a quantidade e função dos membros executores?

Fonte: Adaptado de Freiburger (2010).

Já o *checklist*, é uma relação de providências, tarefas ou necessidades do evento, sendo utilizado para o acompanhamento e controle na fase de execução do evento (MATIAS, 2013).

Se todos os objetivos definidos no pré-evento forem bem elaborados, por meio da construção sólida de um planejamento, que envolve a boa organização, a produção do evento será efetiva e sem maiores problemas (FORTES; SILVA, 2011).

Porém, planejar eventos é muito mais que simplesmente elaborar e fazer a conferência do *checklist*. O controle deve ser constante em todas as fases dos eventos, pois todas as tomadas de decisões terão consequências. Evento é um ir e vir constante entre decisões e ações, com interfaces entre as diferentes fases no processo de planejar e operacionalizar eventos, sendo primordial saber como realizá-la com total segurança para todos os envolvidos (OLIVEIRA, 2016).

2.1.3 Per ou Transevento

A etapa do transevento começa quando é iniciada a organização no local do evento e a realização da montagem das instalações de infraestrutura. Esse momento pode ser considerado o mais intenso, pois necessita do nível elevado de coordenação e supervisão, visto que, nesta fase, tudo deve estar funcionando, de acordo com as funções e tarefas delegadas a cada setor, conforme logística planejada e com um cronograma a ser seguido. (MIZZIN, 2012).

Conforme explicado por Silva (2008):

A execução de um evento é a fase em que todas as ações planejadas nos estágios anteriores são implementadas, acompanhadas e monitoradas. Não é uma tarefa simples, pois demanda muito do profissional responsável em termos de tempo, vigor e paciência. Ele deverá, durante todo o tempo, verificar se tudo o que foi planejado está ocorrendo, de fato, a contento, conforme o estabelecido. (SILVA, 2008, p. 9).

Na realização do evento, são colocados em ação todos os trabalhos e atividades que foram planejados na fase do pré-evento por meio da conferência das informações contidas no *checklist* (COUTINHO, 2010).

Para que o evento seja executado com maestria, deve-se estar sempre atento a cada detalhe, porém, mantendo ciência de que podem acontecer eventualidades que não estavam previstas de acordo com o planejado. Primeiramente, antes de iniciar o evento, os organizadores deverão realizar uma vistoria na estrutura física, na segurança, nos equipamentos sonoros, nos mobiliários, limpeza do local e banheiros, entre outros. Quando os convidados chegarem, devem ser recebidos na entrada do evento por recepcionistas que os direcionarão para a sua mesa ou cadeira. O espaço deve ser apresentável, com decoração agradável e iluminação adequada, de maneira que os convidados se sintam aconchegados (COUTINHO, 2010).

De acordo com Matias (2013), o *checklist* é o sistema de controle que orienta o organizador do evento para que Matias (2013): todas as providências, tarefas ou necessidades do evento sejam executadas conforme as fases de planejamento, isto é, no antes, durante e no depois do evento.

A tabela 3.1 apresenta um modelo de *checklist* que lista as principais atividades e providências que deverão ser feitas na hora de um evento.

Tabela 3 – Modelo de *checklist* para a fase de realização do evento.

CHECKLIST DO EVENTO			
Evento:		Data:	
Local:		Horário de início:	
Cidade / Endereço:			
Responsável pela conferência:		TELEFONE:	
SETOR	RESPONSÁVEL	ATRIBUIÇÕES	
Infraestrutura	Equipe de montagem	Responsável pelas instalações físicas do local, equipamentos, etc.	
Decoração	Coordenador de decoração	Responsável pela montagem e desmontagem da decoração.	
Buffet	Coordenador de buffet	Responsável pelo fluxo de bebidas e alimentos.	
Atrações	Produtor de bandas	Responsável pela passagem de som, camarim e apresentações.	
Cerimonial	Produtor do evento	Responsável pela recepção dos convidados, checagem de itens, infraestrutura de apoio.	

Fonte: Adaptado de Freiburger (2010).

O *checklist* é um instrumento de apoio e serve para que o organizador não se esqueça de nenhum detalhe da organização do evento, além de ajudar a verificar se cada atividade está sendo realizada da maneira que foi planejada. Entretanto, existem fatores que fogem do controle dos organizadores, situações que podem acontecer e não estavam previstas, fazendo com que os gestores usem a sua experiência para, caso seja necessário, improvisar e tomar a melhor decisão. (FREIBERGER; OLIVEIRA, 2012).

De acordo com Giacaglia (2004), nos dias que antecedem o evento, no decorrer e nos encerramentos, o organizador deverá acompanhar e controlar o que está sendo implementado. Durante todo o tempo, ele deve verificar se tudo o que foi planejado está ocorrendo, de fato, conforme contrato.

Além disso, por melhor que tenha sido o planejamento e por mais experientes que sejam o gestor e seus colaboradores, ele deve supervisionar o trabalho de todas as equipes e encontrar soluções rápidas e eficientes que acabam ocorrendo em todo e qualquer evento (GIACAGLIA, 2004).

2.1.4 Pós-evento

O pós-evento, como o nome propõe, inicia com o encerramento do evento. Sua primeira atividade consiste na realização de toda a desmontagem e, após esse processo, são realizadas as avaliações de todas as etapas sucedidas anteriormente e no decorrer do evento, onde serão observados os pontos positivos e negativos gerados, sendo feita à mensuração da qualidade e o nível de serviço prestado no evento (COUTINHO, 2010).

Segundo Oliveira (2016), compreende-se a avaliação de um evento como sendo:

O processo de observação, mensuração e monitoração crítica da implementação do evento. A finalidade desse processo é avaliar os resultados do evento, permitindo que se apresentem resultados ou *feedbacks* aos parceiros, aos organizadores e ao público interno. É um instrumento para ações de análises e melhorias. (OLIVEIRA, 2016, p. 69, grifo do autor).

Esse é o momento ideal para os organizadores analisarem os resultados conquistados e programar as próximas ações. Nesse sentido, eles podem aplicar um questionário de satisfação do cliente com o intuito de avaliar a qualidade e efetividade dos procedimentos realizados no dia do evento. Com isso, conseguirão obter um retorno em relação ao nível de serviço logístico prestado, ou seja, saber se o evento foi um sucesso ou um insucesso. Esse

retorno é extremamente importante para que, em eventos futuros, seja realizada a prevenção das mesmas falhas (MATIAS, 2013).

Giacaglia (2004) afirma que:

Para avaliar o retorno do evento é de suma importância considerar análises tanto quantitativas como qualitativas. Isso significa que é preciso saber que qualquer evento gera resultados mensuráveis quantitativamente e resultados perceptíveis, porém de difícil mensuração. Essa não mensurabilidade dos resultados, por esse motivo chamados de qualitativos, não deve conferir-lhes um sentido de inferioridade com relação aos anteriores. (GIACAGLIA, 2004, p. 215).

Alen *et.al.* (2008) explica que a avaliação do pós-evento implica a coleta de dados e informações sobre o evento e a mensuração dos objetivos baseados na observação, feedbacks e análises, questionários e estudos.

O cliente-consumidor do atual mercado está cada vez mais exigente em relação à qualidade da prestação dos serviços e dos produtos. O atendimento ao cliente pode ser definido como a provisão consistente de utilidade de tempo e lugar, isto é, os produtos e serviços só terão valor a partir do momento em que eles estiverem nas mãos do cliente no tempo e no local estabelecido (CHRISTOPHER, 2013).

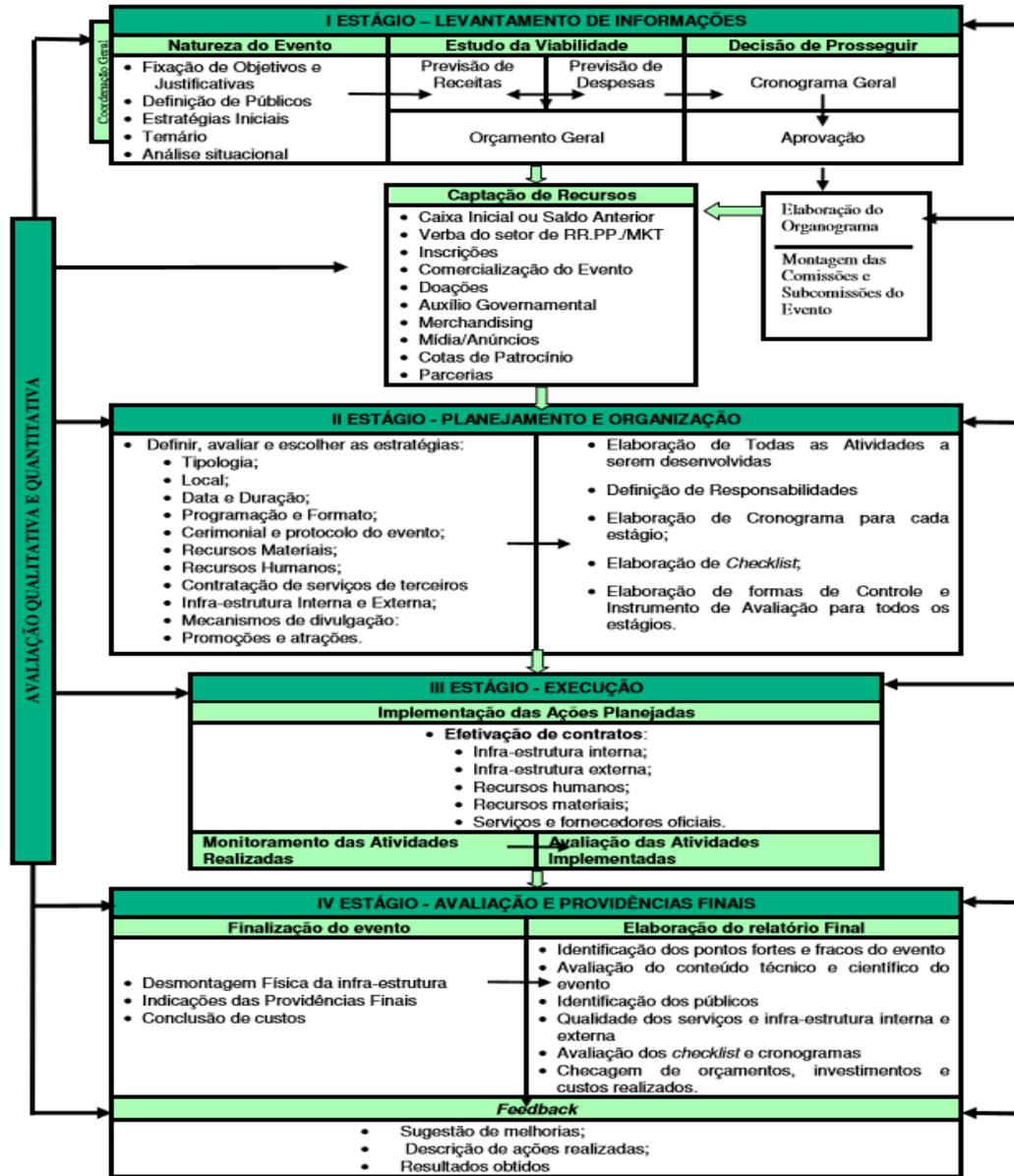
Dessa forma, de acordo com Bertaglia (2009), entender as necessidades do cliente é o fator principal para o sucesso de uma organização, além das propostas e resultados que ela apresenta em forma de serviço ou produto. Portanto, as organizações devem saber ouvir e interpretar as demandas do cliente-consumidor.

Para que o atendimento ocorra com excelência, Christopher (2013) cita como princípios básicos quatro seguimentos: i) a responsividade, que está atrelada à Matias (2013): agilidade em que a demanda do consumidor é atendida; ii) a confiabilidade, que está ligada a habilidade de prestar o serviço de maneira confiável; iii) a resiliência, refere-se à capacidade em lidar com situações inesperadas e conseguir contorná-las; e, por último, iv) o relacionamento entre cliente e fornecedor, atendimento especializado ou individual, que, quanto maior for o contato e as trocas de informações, maiores serão as chances de obterem resultados mútuos.

Nessa lógica, “ao finalizar um evento, é importante resolver as eventuais pendências e aplicar as lições aprendidas com o evento nos futuros processos de gerenciamento de eventos” (ALLEN *et al.*, 2008).

Foi proposto por Silva (2008) o quadro da Figura 1, o qual demonstra as atividades que os profissionais de eventos devem utilizar no processo de planejamento, organização, execução, controle e avaliação para que os objetivos desejados sejam alcançados.

Figura 1 – Modelo de planejamento e organização de eventos.



Fonte: Adaptado de Silva (2008)

No estágio primeiro da figura, são realizados os levantamentos de informações conforme fase de concepção. O segundo estágio se refere ao pré-evento, isto é, planejamento e organização. Já o terceiro estágio remete à fase de execução, transevento. E, por último, o quarto estágio, compete ao pós-evento, onde são realizadas as atividades de avaliação e providências finais.

2.2 Logística de eventos

Atualmente, sabe-se que a concorrência entre as empresas e organizações está gradativamente maior. Com isso, a busca pela qualidade dos serviços e produtos ficou notória, visto que o consumidor tem se tornado cada vez mais exigente. Dessa forma, as organizações se sentem obrigadas a se preocuparem, principalmente, com o preço, a qualidade e o nível de serviço (BERTAGLIA, 2009).

A logística é fator importante para atingir a eficácia organizacional, visto que “o sistema logístico incorpora todas as atividades de apoio necessárias para que a empresa planeje e controle a aquisição, o desenvolvimento, o desdobramento, a utilização e a alocação dos seus recursos” (MARTEL; VIEIRA, 2010, p. 9).

Sendo assim, de acordo com Christopher (2013), pode-se considerar que:

Logística é o processo de gestão estratégica da aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e estoques finais (e os fluxos de informação relacionados) por meio da organização e seus canais de comercialização, de tal forma que as rentabilidades atual e futura sejam maximizadas através da execução de pedidos, visando custo-benefício. (CHRISTOPHER, 2013, p. 2).

Além disso, segundo Martins e Laugeni (2005), ela pode ser definida como:

O processo de planejamento, implementação e controle de eficiência, e do custo efetivo relacionado ao fluxo de armazenagem de matéria-prima, material em processo e produto acabado, bem como do fluxo de informações, do ponto de origem ao ponto de consumo com o objetivo de atender às exigências do cliente. (MARTINS; LAUGENI, 2005, p. 179).

Compreende-se que a logística é a gestão dos materiais e serviços, a qual busca realizar o planejamento, produção, armazenamento e distribuição desses produtos ou serviços, no tempo certo visando à efetividade e a eficiência. A logística envolve desde a organização e gestão de matérias-primas até a entrega do produto final (CHRISTOPHER, 2013). Dessa forma, esta atividade pode ser considerada elemento imprescindível para o alcance do sucesso organizacional dentro de qualquer tipo de evento.

As operações logísticas nas empresas envolvem o planejamento, a implementação e a execução do projeto, através da administração dos sistemas e do controle do fluxo de serviços e materiais, com o objetivo de fortalecer as estratégias da empresa e atingir um nível desejado de serviço ao cliente pelo menor custo possível (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

As diversas atividades, realizadas nas etapas de um evento, podem ser organizadas conforme tabela 4.1.

Tabela 4 – Componentes do processo de logística

PRÉ-EVENTO	EVENTO	PÓS-EVENTO
<i>Suprimento de consumidor</i>	<i>Logística do local do evento</i>	<i>Encerramento do evento</i>
* marketing	* fluxo do público, artistas e equipamentos	* retirada e desmontagem
* ingressos	* comunicação	* limpeza
* filas	* infra-estrutura de apoio	* avaliação do evento
* transporte	* artigos de consumo	
<i>Suprimento de produtos</i>	* procedimentos de emergência	
* transporte		
* acomodação		
* necessidades dos artistas		
<i>Suprimentos de instalações</i>		
* seguranças		
* força		
* água		
* firmas contratadas		

Fonte: Adaptado de Allen *et al.* (2008).

A parte de suprimento do consumidor envolve todos os processos referentes a serviços e bens ao atendimento do consumidor, como o marketing, ingressos, fila e transporte, ou seja, todas as questões relacionadas à expectativa do cliente final quanto ao evento (ALLEN *et al.*, 2008).

O marketing é um conjunto de ações que visa melhorar os resultados e estabelecer um conceito e estilo do produto ou serviço, caracterizando a qualidade e sedimentando a imagem do mesmo (FORTES; SILVA, 2011).

A logística está ligada ao *marketing* de um evento, visto que esse conceito se fundamenta nas necessidades específicas do cliente, buscando correspondê-las, de acordo com os recursos disponíveis para satisfazê-las de maneira individualizada (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Os ingressos são a principal forma de entrada em um evento; podem ser um instrumento de venda de entrada ou somente o controle de entrada em eventos.

As filas estão presentes diariamente na vida do consumidor em diversos sistemas de serviços prestados por empresas. Pode-se considerá-las uma importante percepção do cliente quanto à qualidade dos serviços (GIANESI; CORRÊA, 2014).

O transporte do consumidor até o local do evento fica à escolha do público, podendo ser privado, carro próprio, táxi ou van; ou transporte público; ônibus (ALLEN *et al.*, 2008).

Na área de suprimento de produto, como o próprio nome já diz, está relacionado aos diversos produtos que são oferecidos ao cliente-consumidor. Se o produto principal de um evento são as atrações, os componentes de logística serão o transporte dos artistas até o local do evento, as acomodações, como a hospedagem em hotel, e as necessidades dos mesmos em relação ao camarim e à movimentação e instalação de equipamentos e palco. (ALLEN *et al.*, 2008).

Em suprimentos de instalações, são realizadas funções de armazenamento de produtos alimentícios, manutenção de equipamentos e a contratação de infraestrutura. Em casos de eventos grandes, como de festivais, é necessário locar tendas, banheiros químicos, geradores, palco, som, iluminação, atividades de segurança, fornecimento de água e energia. Por isso, o gestor do evento deve antecipar todas as contratações, de acordo com o porte do evento que será realizado (ALLEN *et al.*, 2008).

A logística no local do evento é envolvida por todo o fluxo entre público, artistas, fornecedores, gestores e equipamentos. A movimentação desses elementos fica sob a responsabilidade do gestor de eventos para que estejam interligados uns aos outros. A comunicação no local do evento pode ser feita de diversas formas, sendo as principais vias rádio de comunicação, celulares e mensagens de texto, sinalização e mensageiros (ALLEN *et al.*, 2008).

Na infraestrutura de apoio, o mapa do local é uma ferramenta fundamental que contém informações logísticas para o gestor e facilita a indicação das áreas sem necessidade de explicações. É feito, também, o gerenciamento do lixo sólido, como limpeza do local, banheiros, funcionários de limpeza. Em artigos de consumo, é realizada a logística dos produtos alimentícios, isto é, todo o armazenamento e a distribuição dos alimentos e bebidas aos convidados no decorrer da execução do evento. Nos procedimentos de emergência, requer a contratação de ambulância, pessoal especializado em atendimento de primeiros socorros, e, até mesmo, a elaboração de um plano de emergência (ALLEN *et al.*, 2008).

No encerramento do evento, são realizadas as atividades de desmontagem, retiradas dos equipamentos e objetos, além da avaliação do evento, que pode ser feita pelos organizadores e por meio da satisfação dos participantes para que os pontos positivos e negativos sejam identificados (MATIAS, 2013).

O evento só termina com a avaliação do mesmo, sendo primordial fazer a avaliação da logística real do evento, por meio de documentos escritos que consigam reconhecer as falhas e

sugerir melhorias para os próximos eventos, além de identificar o nível de serviço contratado (ALLEN *et al.*, 2008).

2.2.1 Nível de serviço logístico

O nível de serviço logístico é a qualidade com que o ciclo do pedido de bens e serviços é realizado, ou seja, é o resultado do desempenho de todos os esforços logísticos que uma organização realiza, desde a solicitação do pedido até a entrega do produto/serviço ao cliente. O nível adequado de serviço logístico está relacionado ao desempenho desejado do serviço. (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Para que os processos aconteçam de maneira apropriada, deve ser definido o nível de serviço logístico entre a organização e as empresas e fornecedores contratados; “o desafio é equilibrar as expectativas de serviços e os gastos de modo a alcançar os objetivos do negócio” (BOWERSOX; CLOSS, 2001, p. 23).

Conforme lembra Bertaglia (2009), as organizações estão sempre procurando focar no cliente para oferecer-lhes um nível de serviço. Dessa maneira, o nível de serviço logístico pode ser considerado bom, quando os fornecedores executam o serviço adequadamente, isto é, dentro do prazo, dia, hora, local, quantidade e preço definido em contrato ou de acordo com o combinado.

Ao ser estabelecido o nível de serviço contratual, este determinará o sucesso logístico, na medida em que o mesmo for executado. Assim, “a logística é tomada e considerada como perfeita quando há integração da administração de materiais em sua totalidade e distribuição física dos produtos e serviços com plena satisfação do cliente” (POZO, 2016, p. 6).

De acordo com Giansesi e Corrêa (2014), os critérios para uma organização obter um bom desempenho são:

- *qualidade* (fazer produtos melhores que os concorrentes);
 - *custos* (fazer produtos mais baratos que os concorrentes);
 - *tempo* (entregar os produtos mais rápido que os concorrentes);
 - *confiabilidade* (entregar os produtos nos prazos); e
 - *flexibilidade* (mudar muito e rapidamente o que se está fazendo).
- (GIANESI; CORRÊA, 2014, p. 23, grifo do autor).

Esses aspectos possibilitam a definição de um parâmetro para cada atividade logística, ou seja, aspectos que permitam alcançar o nível de serviço estabelecido.

A logística envolve diversas atividades, as quais são fundamentais para medir o desempenho das operações logísticas, através do tempo de início e término de cada etapa do

ciclo do pedido ou serviço, método conhecido como *lead time*. Ele deve estar bem alinhado entre a empresa e o fornecedor, para que o serviço final seja concluído no prazo correto e o pedido esteja completo e em perfeito estado. Nos dias atuais, em que tempo está relacionado aos custos, o *lead time* é de suma importância para que a empresa consiga reduzir os custos (POZO, 2016).

Além disso, para atingir o controle mínimo e máximo da qualidade do serviço, é preciso ter uma dimensão da situação contábil, ou seja, dos custos envolvidos nas operações logísticas como as receitas, dinheiro em caixa, lucro, estoque, perdas entre outros. Cada elemento do balanço está interligado com cada parte e cada variável, que pode influenciar na sua forma final (CHRISTOFER, 2013).

Outro método de gerenciamento importante na logística é o *Just-in-time*, fator desenvolvido pelos japoneses para melhorar o fluxo das atividades, reduzir o desperdício e melhorar a qualidade. De acordo com Pozo (2016), o *Just-in-time* é o método de administração de materiais e serviços que visa organizar a quantidade correta e necessária, no tempo mais curto possível, e com a aplicação mínima de recursos, sendo eles financeiros, materiais ou humanos, objetivando a eliminação de desperdícios.

A primeira empresa a utilizar esse conceito foi a Toyota, indústria automobilística que define como desperdício “qualquer quantidade maior do que o mínimo necessário de equipamento, materiais, componentes, e tempo de trabalho absolutamente essencial à produção.” (POZO, 2016, p. 119).

O *Just-in-time* consiste na melhoria contínua em todas as áreas e a todos os participantes em questão, desde os gerentes aos funcionários. Ele “é um meio para reduzir as perdas no espaço de trabalho, sejam elas relacionadas ao tempo ou a recursos.” (BERTAGLIA, 2009, p. 391).

Ele segue a linha de que tudo deve ser reduzido, estoques, o tempo de produção, tempo de entrega, tempo de realização de serviço, isto é, consiste em atender as demandas no menor tempo possível, porém com o objetivo único de aumentar a produtividade e os lucros (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Sendo assim, é necessário definir as necessidades do cliente, por meio do planejamento. Segundo Bertaglia (2009, p. 389), realizar “a reorganização dos processos produtivos, com a respectiva redução dos custos e aumento de produtividade, encontrando no *Just-in-time* uma forma bastante elaborada para alcançar êxito”.

Portanto, a gestão logística é considerada eficaz e eficiente quando consegue atingir o nível de serviço firmado em contrato; além disso, o serviço só poderá ser considerado

excelente quando cada uma das necessidades do atendimento for cumprida com a satisfação do cliente (CHRISTOPHER, 2013).

Sendo assim, ouvir o cliente-consumidor e entender suas necessidades, muitas vezes, são fatores primordiais para que a organização consiga, além de identificar falhas, ter melhorias no nível de atendimento (GIANESI; CORRÊA, 2014).

Nesse sentido, a logística em eventos tem como objetivo atingir o nível de serviço desejado pelo menor custo possível e estabelecer relações em cada etapa das atividades, através da unificação das informações em ligações que fazem com que o evento seja finalizado com sucesso (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

A presente pesquisa pode ser classificada quanto a sua abordagem, seu objetivo e procedimentos. Classifica-se, quanto a sua abordagem, como qualitativa, na intenção de fazer descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações, condutas observadas e suas manifestações (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Na pesquisa qualitativa, o pesquisador deve aprender a pessoa como o instrumento de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados (GODOY, 1995). Os métodos qualitativos consideram a participação do pesquisador, ou seja, suas impressões, reflexões e observações como parte do processo de pesquisa (FLICK, 2009). Além disso, ela pode ser considerada, também, como quantitativa, pois quantifica os resultados de opiniões e comportamentos de uma determinada população.

Quanto ao objetivo, classifica-se como descritiva. De acordo com Cooper e Schindler (2011), são as características da população-alvo, com o intuito de responder as seguintes perguntas: quem, o quê, onde, quando e como são realizados os processos correlacionados com o objeto da investigação. Nesse sentido, buscou-se descrever as características de uma dada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2010).

Por fim, quanto aos procedimentos, esta pesquisa se caracteriza como sendo um estudo de caso, que consiste no esclarecimento profundo e minucioso, o qual permitiu o conhecimento amplo e detalhado do processo logístico e do objeto de estudo (GIL, 2010). O estudo de caso é o levantamento de diversos itens através de entrevistas, observações diretas realizadas no ambiente de estudo, dados da população-alvo, informações em artigos, livros e revistas (COOPER; SCHINDLER, 2011). A combinação desses elementos permitiu à pesquisadora analisar o funcionamento organizacional e operacional dentro da associação estudada e descrever o processo de logística de um baile de formatura acadêmica.

O objeto de observação e estudo é uma comissão de formatura, titulada como uma associação civil sem fins lucrativos, composta por alunos dos diversos cursos de graduação de uma Universidade situada em uma cidade localizada no interior do sul de Minas Gerais. Os integrantes da comissão tiveram como função coordenar as atividades do baile de formatura, que aconteceu no final do mês de março de 2018, junto aos formandos.

Esse objeto foi escolhido com o propósito de tornar cada vez mais eficiente os processos logísticos nos próximos eventos de formatura, assim como tentar mitigar as falhas.

3.2 Coleta de dados

A coleta de dados deste estudo de caso se concretizou, primeiramente, pela leitura e pesquisas bibliográficas em livros, artigos e periódicos relacionados à organização e gestão de eventos e formaturas, conforme base teórica desta pesquisa.

Em seguida, por meio da observação participante, realizada no dia do baile, a pesquisadora, junto aos observados, pode interagir e compreender os processos de construção social da realidade do grupo pesquisado, o que implica aprender, na medida do possível, a trabalhar como aquelas pessoas trabalham, percebendo as conexões entre estas e as práticas cotidianas (SERVA; JÚNIOR, 1995).

Além disso, foram realizadas cinco entrevistas semiestruturadas. Por meio delas, os entrevistados tiveram a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, conforme as perguntas elaboradas no roteiro da entrevista, presente no Apêndice A. A escolha dos entrevistados deveu-se ao fato de que, para cada setor, são oferecidos serviços diferenciados, e, dessa forma, cada entrevistado tem um entendimento abrangente do funcionamento das diversas atividades que envolvem um evento. As entrevistas foram realizadas com os profissionais relacionados a cada área de organização da formatura. Isso porque foram eles quem planejaram e desempenharam as funções no dia do baile, vivenciando de perto os acontecimentos, assim puderam fornecer informações relevantes para a identificação do objetivo desta pesquisa.

Dessa forma, a relação dos entrevistados estão descritas no QUADRO 1.

Quadro 1 - Relação de entrevistados

Entrevistados	Setor	Especialidade/ Serviços	Resultado/Objetivo
Entrevista 1	Cerimonial	Assessoria, produção e execução.	Pré-evento, transevento, pós-evento.
Entrevista 2	Cerimonial	Planejamento, relacionamento, produção e execução.	Pré-evento e transevento.
Entrevista 3	Buffet	Coordenar as atividades de execução do Buffet.	Pré-evento, transevento, pós-evento.
Entrevista 4	Decoração	Planejar, executar e coordenar a equipe de decoração.	Pré-evento e pós-evento.
Entrevista 5	Comissão de formatura	Tomadas de decisões nas escolhas.	Pré-evento.

Fonte: Da autora (2018).

A entrevista semiestruturada proporciona maior flexibilidade. Pois, além do roteiro pré-estabelecido, outras perguntas puderam ser feitas durante a conversa, o que fez com que a entrevista fluísse colhendo informações relevantes que contribuíram para o objetivo desta pesquisa (BONI; QUARESMA, 2005).

O roteiro de entrevista (APÊNDICE A) foi elaborado com perguntas relacionadas aos processos logísticos, realizados nas seguintes etapas: pré-evento – planejamento e organização; evento – execução; pós-evento – desmontagem e avaliação. Com isso, objetivou-se compreender as ações que foram desenvolvidas ao longo da preparação, execução e finalização do evento.

Os agendamentos das entrevistas foram efetuados de acordo com a disponibilidade de dia e horário dos entrevistados e da pesquisadora. Das cinco entrevistas, quatro foram realizadas pessoalmente e gravadas em formato de áudio. Quanto à entrevista com o entrevistado 4, o roteiro foi enviado via e-mail e as questões respondidas via áudio no aplicativo *WhatsApp*. Pois, o entrevistado reside em outra cidade, o que impossibilitou que a entrevista fosse realizada pessoalmente.

A primeira entrevista semiestruturada foi realizada com o representante da empresa de cerimonial, contratada pela comissão de formatura para assessorá-la na produção do evento, além de prestar o serviço de cerimonial no dia do baile de formatura. A empresa de cerimonial é responsável pela conferência de todos os serviços contratados, de acordo com as escolhas feitas pela comissão de formatura. Ou seja, ela foi responsável por todas as etapas do evento, que envolveram desde a parte de infraestrutura até a logística das atividades executadas por cada setor, por isso essa entrevista foi de grande relevância para o estudo.

A segunda entrevista também foi feita com um membro da equipe de cerimonial, responsável pela parte de planejamento, relacionamento, produção e execução do baile de formatura. Assim como a primeira entrevista, ela foi essencial para a identificação das atividades logísticas realizadas, principalmente, na fase de pré-evento e transevento.

A terceira entrevista foi efetuada com o responsável do *buffet*, um dos fornecedores mais importantes. O *buffet* é incumbido de fornecer aos convidados produtos de primeira qualidade de alimentos e bebidas durante a realização do evento, portanto, encarregado por toda parte dos processos logísticos alimentícios.

Para conseguir identificar as atividades desenvolvidas pela empresa de decoração, foi feita a quarta entrevista com o coordenador da equipe de decoração. E, por último, foi realizada entrevista com a presidente da comissão, para compreender a tomada de decisão pelos fornecedores que executaram o baile de formatura.

Além das entrevistas, que foram de suma importância para a contribuição da identificação do objetivo deste trabalho, realizaram-se diálogos e conversas informais com a comissão de formatura, associados e outros fornecedores. Eles foram desenvolvidos no dia do baile de formatura, juntamente com a observação participante da pesquisadora, tomando notas detalhadas das situações relevantes.

No pós-evento, foi aplicado questionário de pesquisa de opinião (APÊNDICE B). Esse questionário continha 6 perguntas fechadas e 2 abertas. Com a sua aplicação, objetivou-se identificar os pontos fracos e fortes dos serviços e permitir que os usuários pudessem expor sua opinião, além de sugerirem melhorias para o próximo baile de formatura. As atividades foram separadas nos setores de *Buffet*, Cerimonial, Decoração, Estrutura e Atrações. Criaram-se escalas de votação de 0 a 5 pontos, para que os serviços prestados pudessem ser votados.

O questionário foi enviado por e-mail para uma lista com 110 associados participantes do evento, a qual foi fornecida pela comissão de formatura, facilitando assim a aplicação do mesmo. Além disso, o questionário foi enviado também para grupos de comissões futuras que participaram do baile em estudo, e tinham a pretensão de avaliar os fornecedores e prestadores de serviços, e, dessa forma, puderam opinar sobre o mesmo. De aproximadamente 150 pessoas que receberam o questionário, foram obtidas 60 respostas, a partir das quais foi possível avaliar o evento (pós-evento).

Com os dados coletados, foi possível identificar as atividades operacionais logísticas realizadas em todas as etapas do evento, desde a organização até a etapa final, sendo essencial para conhecer o processo de logística, o nível de serviço logístico, a qualidade do serviço prestado e a satisfação do cliente.

3.3 Análise dos dados

O método utilizado para a análise dos dados foi, qualitativo e estatístico descritivo. Quanto aos dados qualitativos, foi realizada análise de conteúdo, para codificar os enunciados e as narrativas em categorias, desenvolvidas a partir de diversos instrumentos coletados no estudo (FLICK, 2009). Foi analisado o conteúdo dos dados obtidos nas entrevistas aplicadas e na observação participante, possibilitando a interpretação das categorias, que foram separadas em pré-evento, evento e pós-evento. Após a identificação das características que se destacaram em cada uma, foi feita a sistematização dos dados respondendo ao problema de pesquisa proposto.

Já os dados estatísticos descritivos, foram analisados por meio dos resultados obtidos no questionário aplicado pela ferramenta Google Formulários, através das planilhas geradas com as variáveis contínuas, sendo possível mensurar a satisfação do cliente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O baile de formatura deste estudo se caracteriza como sendo um evento fechado, por ser realizado apenas para os formandos e seus convidados, havendo a necessidade de apresentação de convite/ingresso para a entrada na festa. Em relação à tipologia, enquadra-se como sendo um encontro de conveniência, especificamente um baile, com a finalidade de celebrar a formação dos estudantes de uma universidade (COUTINHO, 2008). O evento teve início às onze horas da noite e termino às nove da manhã, totalizando dez horas de duração ininterruptas, conforme observação participante da autora.

Os principais atores envolvidos no evento de formatura foram: a associação de formatura, objeto desta pesquisa; empresas de cerimonial, *buffet* e decoração; produtor de eventos; cerimonialista; fornecedores; mestre de cerimônia; seguranças; *barmans*; garçons; e associados (integrante participante do baile de formatura, público-cliente - família e convidados dos associados). De acordo com a entrevista 1, “em média três mil pessoas participaram do evento, dentre formandos, familiares, convidados e prestadores de serviços.”

Os resultados dos processos logísticos desenvolvidos no cenário do baile de formatura foram baseados nas fases de eventos salientadas por Matias (2013), sendo considerados as fases de pré-evento, transevento e pós-evento; e no modelo dos componentes do sistema de logística realizado por Allen *et al.* (2008), suprimento de consumidor, suprimento de produtos, suprimento de instalações, logística no local do evento e encerramento do evento.

4.1 Descrição das atividades na fase pré-evento

Tabela 5 – Logística pré-evento

PRÉ-EVENTO	
Elaboração dos instrumentos de controle ponto a ponto e <i>checklist</i>	
Mapa do evento	
Montagem do evento	
<i>Suprimento de consumidor</i>	<i>Expectativa do cliente quanto ao evento</i>
Marketing	Postagens nas redes sociais na intenção de conseguir que mais formandos participem da festa de formatura.
Ingressos	Cartões magnéticos e utilização de catracas eletrônicas, instrumento desenvolvido para que entrasse mais rápido as pessoas

Filas	Foram utilizados demarcador de fila, separadas em cinco entradas, para que o fluxo acontecesse de forma rápida, e os convidados não permanecessem tanto tempo esperando para entrar
Transporte	Cada um escolheu a melhor forma, dentre táxi, locação de van, ou carro particular, contando com um amplo terreno de estacionamento
<i>Suprimento de produtos</i>	<i>Principais produtos oferecidos: Buffet e Atrações</i>
Transporte	Transporte dos produtos alimentícios e transporte dos artistas
Acomodação	Reserva de hotel para artistas e equipe de buffet
Necessidades dos artistas	Camarim, instrumento, som, iluminação, palco
<i>Suprimentos de instalações</i>	<i>Infraestrutura, armazenamento e instalações</i>
Seguranças	Equipe de segurança contratada
Força	Energia elétrica
Água	Fornecimento de água nos banheiros, cozinhas
Firmas contratadas	A contratação dos fornecedores é feita pela comissão de formatura, através da lista de fornecedores credenciados

Fonte: Da autora (2018)

Entre as atividades realizadas na fase de pré-evento, foram identificadas as ações de planejamento e organização de um evento, conforme entrevista 1:

[...] Dentro da execução do evento, o primeiro instrumento a ser utilizado é o planejamento, [...] o preenchimento do briefing e do checklist, em alguns eventos a gente usa também uma coisa chamada ponto a ponto que é pegar coisas que vão ser executadas e colocar no papel ponto a ponto de um evento (ENTREVISTA 1).

Portanto, o primeiro passo realizado na fase do pré-evento foi a construção do planejamento para a execução do evento através dos instrumentos de controle chamados *briefing*, *checklists* e ponto a ponto de montagem do baile, contendo a descrição dos serviços a serem realizados por cada fornecedor no dia do evento (MATIAS, 2013).

[...] As atividades realizadas no pré-evento são inúmeras, elas vão iniciar na confecção do checklist do evento, dependendo do evento tem mais esse documento chamado ponto a ponto, tem um consultor de planejamento e relacionamento, que foi aquela pessoa que construiu junto com a comissão de formatura toda a idéia de como ia acontecer a formatura, que tem todos os contratos, ela tem todo o conhecimento, ela joga isso pro checklist, passa pro produtor, e o produtor executa o evento fazendo a cobrança de todos os fornecedores, verificando tudo aquilo que foi contratado (ENTREVISTA 1).

De acordo com a entrevista 2, “[...] o ponto a ponto é considerado uma geração de pendências, com a função que cada fornecedor irá executar.” Após gerada todas as pendências, e ter a definição final de cada atividade, é iniciado o preenchimento do *checklist*.

O Quadro 2 abaixo, fornecido como dados secundários pela empresa de cerimonial, relata os principais serviços que foram executados no dia do evento.

Quadro 2 – Ponto a ponto da montagem

PONTO A PONTO				
BAILE				
SERVIÇO	FORNECEDOR	DATA CHEGADA	HORÁRIO CHEGADA	RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM
ESTURURA				
TENDAS PARA ESTRUTURA EXTERNA				
FECHAMENTO METÁLICO				
PISO ELEVADO PARA COZINHA				
PASSAR CABEAMENTO LUSTRES DA PALÁCIO				
BUFFET				
TAPETES				
BRIGHT				
BRIGHT HALL BANHEIROS				
GRADIS				
PONTOS DE ENERGIA DE TODO O SALÃO/ELETRICISTA				
GERADOR				
BANHEIROS CONTAINER				
ESGOTO E HIDRAULICA P/ COZINHA				
CAMINHÃO PIPA P/ BANHEIRO E COZINHA				
CAÇAMBAS				
PALCO 1 E 2				
SOM DO PALCO 1 E ILUMINAÇÃO				
PAINEL DE LED				
BANHEIROS QUIMICOS				
CLIMATIZAÇÃO				
PISTA DE DANÇA				

LUSTRES SALÃO (06 NOS DOIS DIAS)				
ILUMINAÇÃO DECORATIVA NAS TRAVES , ENTRADAS, PONTO FOTOGRAFICO, E CANTINHOS PERSONALIZADOS				
PISTA QUADRICULADA				
MESAS CONVIDADOS				
CADEIRAS CONVIDADOS				
LOUNGES				
MOBILIÁRIOS CANTINHOS				
FUNDO FOTOGRAFIA				
FLORICULTURA EM GERAL				
CATRACAS				
CAMARINS				
POSTO MÉDICO				
SINALIZAÇÃO				
ABSOLUT BAR				

Fonte: Dado secundário fornecido pela empresa de cerimonial (2018).

O consultor de planejamento, junto com o produtor, vai montando o planejamento para a execução do evento; no caso desse evento de formatura, antes e durante a semana do evento, foram feitas várias reuniões para formular tanto o ponto a ponto como o *checklist*.

[...] O checklist junto com ponto a ponto, que é um resumo das coisas mais importantes pra ficar de olho o tempo inteiro, esse ponto a ponto é alimentado durante os dias da semana, a cada dia, pois o evento como é uma coisa muito dinâmica, vai surgindo novas coisas e aí a produtora vai retratando aquilo, colocando em uma lista o que foi resolvida e o que não foi (ENTREVISTA 1).

O entrevistado 2 ressalta que “a primeira coisa que a gente faz para começar a montar o checklist do evento, é unir todos os contrato de todos os fornecedores, ler atentamente cada um pra começar a executar de acordo com o que foi estabelecido.” Para que o evento alcançasse seus objetivos, foi realizado um planejamento criterioso, por meio da elaboração dos instrumentos de controle ponto a ponto e *checklist*, contendo a descrição logística dos procedimentos, para que o acompanhamento e as providências fossem executadas no dia do evento (CESCA, 2008).

Tomando como base os componentes logísticos elencados por Allen *et al.* (2008), foram identificadas as atividades de suprimentos de consumidores, suprimentos de produtos e

suprimentos de instalações. No componente de **suprimento de consumidores** foram detalhadas as atividades de *marketing, ingressos, filas e transporte*. Na atividade de *marketing*, identificou-se que:

[...] a gente usava a estratégia de marketing pra conseguir mais associados, postávamos no facebook e no instagram artes, gifs, com informações do que ia ter na formatura, na intenção de conseguir mais gente pro fundo, quanto mais associados no fundo, mais coisas a gente poderia colocar na formatura, como por exemplo um item a mais de buffet, algum brinde pros formandos, ou até mesmo melhorar as atrações. (ENTREVISTA 5).

Já em relação aos *ingressos*, estes foram confeccionados por uma empresa terceirizada, especializada na produção de cartões magnéticos e na utilização de catracas eletrônicas, “[...] instrumento desenvolvido para que entrasse mais rápido as pessoas.” (ENTREVISTA 1). Os ingressos/convites foram impressos em cartões de pvc magnéticos e ao serem apresentados na entrada do evento, “[...] “a função do segurança posicionados nas catracas, era fiscalizar se os convidados estavam entrando com convite, o convite era passado na catraca, para verificar sua autenticidade, evitando assim, a falsificações dos convites.” (ENTREVISTA 1).

Para a atividade de *filas*, onde os convidados são alocados do lado de fora do salão, antes de iniciar a execução do evento, são utilizados demarcador de fila, separadas em cinco entradas, para que o fluxo acontecesse de forma rápida, e os convidados não permanecessem tanto tempo esperando para adentrar. De acordo com o entrevistado 1, “[...] nessa formatura, entraram 3300 pessoas, a gente fez o cálculo com o fluxo de 24 pessoas por minuto, em uma hora e vinte minutos, entraram 3050 pessoas na catraca.” O grande fluxo de pessoas na entrada do evento pode ter ocasionado nos convidados a percepção de que a fila estava extensa e longa. A expectativa do cliente em relação às filas está relacionada com a sua percepção quanto à qualidade do serviço. Nesse sentido, se a fila tem um fluxo rápido o cliente tem a percepção de que o serviço é bom; se a fila é extensa e demorada, a qualidade do serviço pode ser classificada como ruim (GIANESI; CORRÊA, 2014).

Os *transportes* dos convidados e formandos até o local do evento não foram de responsabilidade da comissão, ficando a critério de cada um dos participantes. Segundo o entrevistado 5, “[...] cada pessoa, família escolheu a forma que ia pra formatura, eu loquei uma van pra minha família, mas teve gente que preferiu ir de carro, mas como sempre tem blitz, muita gente preferiu chamar táxi pra ir e voltar pra casa [...]”. Para se deslocarem até o evento, cada um escolheu a melhor forma, dentre táxi, locação de van, ou carro particular, contando com um amplo terreno de estacionamento (OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE).

Em componentes de **suprimento de produtos**, identificou-se que as principais atividades oferecidas aos formandos e convidados foram as atrações de bandas e o serviço de *buffet*. Dentro dessas, de acordo com a entrevista 3, foram realizadas as compras e o *transporte* dos produtos alimentícios. A compra dos alimentos e bebidas foi feita com antecedência pelo *buffet* contratado, que, por ser de outra cidade, utilizou caminhões para o transporte do mesmo.

[...] No planejamento o que a gente faz é se programar para as compras né, então isso a gente já tem os fornecedores de cada produto, insumo, então a gente deixa agendado para fazer essa compra futuramente, e a parte de programação da logística toda do evento, que aí são os caminhões né, quantos caminhões vão [...]. (ENTREVISTA 3)

Ainda em **suprimentos de produtos**, foram realizadas as atividades de *acomodações dos artistas*, garçons, cozinheiras, montadores de estrutura, visto que muitos fornecedores eram de outras cidades, sendo necessário reservar hotéis. De acordo com a entrevista 3, “[...] para as acomodações a equipe vai na semana, e aí no dia chega apenas os garçons para trabalhar, e então a gente precisa fazer as reservas pro pessoal, pra não correr o risco de ficar sem lugar pra dormir na cidade que o evento está sendo feito”.

Porém, conforme entrevista 1, somente a acomodação dos artistas era de responsabilidade dos coordenadores do evento. Nesse caso, os demais setores eram responsáveis pela reserva antecipada e pelo pagamento da mesma. De acordo com a entrevista 1, “[...] tem uma equipe que fica por conta somente das bandas, eles ficam responsáveis por agendar o hotel, fazer as compras do camarim, pela passagem de som [...]”.

Quanto às *necessidades dos artistas*, os instrumentos são de sua responsabilidade e da equipe que os acompanha; o som e a iluminação de palco são contratados pela organização do evento; e as exigências feitas para camarim, como climatização, alimentos e bebidas, são realizadas por uma equipe da empresa de cerimonial responsável somente pela parte de produção de bandas.

O **suprimento de instalações** remete a toda *infraestrutura*, como o armazenamento dos alimentos e bebidas; a instalação e o funcionamento de banheiros; a estrutura móvel e movimentação dos materiais. As ferramentas de infraestrutura são de responsabilidade das empresas contratadas; essas empresas têm a função de realizar a montagem antecipada dos objetos e peças na semana ou um dia antes do acontecimento do evento.

A *contratação dos fornecedores* é feita pela comissão de formatura, através da lista de fornecedores credenciados apresentada pela empresa de cerimonial. Para a escolha das empresas terceirizadas, é realizada uma cotação de preço, e, após isso, é apresentado à

comissão de formatura, tendo esta autonomia para realizar a escolha, além de ter poder para decidir entre os fornecedores principais dentre estrutura, atrações, decoração e *buffet*. Contudo, o restante dos itens foi definido pela empresa de cerimonial de acordo com a necessidade (ENTREVISTA 2). Segundo a entrevista 5, para a tomada de decisão, preza-se pela qualidade, pontualidade e realiza-se a verificação da prestação de serviço. Após essa análise, escolhe-se de duas a três empresas, fazendo um comparativo entre elas; por fim, é realizada a escolha final.

As escolhas, portanto, foram feitas em conjunto, com a empresa de cerimonial e a comissão de formatura. Ao ser apresentado à comissão de formatura os fornecedores cadastrados, após a avaliação da mesma, é tomada a decisão em relação às escolhas, de acordo com as preferências e levando em consideração, também, a relação custo-benefício.

Conforme explicado na entrevista 4, tem-se que:

[...] primeiramente a gente faz um briefing com a comissão de formatura, para entender o que eles querem na questão de decoração floral do evento, e a partir daí a gente começa o planejamento...ee...a parte floral em cima desse briefing, a gente vai elencar as cores e as flores que a comissão gosta, vamos selecionar os mobiliários que eles tem preferências e a partir daí a gente faz o pedido de tudo. A parte floral...ee.. a gente estipula a quantidade de flor que vai usar em cada arranjo pra daí então a gente conseguir mensurar o que a gente vai precisar no montante final, bem como a parte de mobiliário, quantas cadeiras, quantas mesas a gente vai utilizar. (ENTREVISTA 4).

Quanto às contratações dos mobiliários e flores, observa-se que:

[...] de acordo com as escolhas da comissão, nós já temos alguns fornecedores que já são credenciados e já estão acostumados a atender a nossa demanda. [...] a partir dessa escolha da comissão, a gente mensura quantos maços de flores são utilizados em cada arranjo, nessa formatura nós usamos aproximadamente 1100 maços de flores entre lírios, astromélias, rosas. (ENTREVISTA 4).

Através do *checklist*, é montado o cronograma, para não ter nenhum atraso. O coordenador explica que “[...] tudo é como são é feito com o máximo de antecedência possível pra evitar isso, no checklist já é previsto uma margem de segurança pra evitar o atraso e isso ser um contratempo. E no dia, os coordenadores, ficam por conta de supervisionar isso pra que não tenha atraso” (ENTREVISTA 4).

A montagem é feita durante a semana, “[...] o mobiliário, chega geralmente dois antes do evento e a parte floral é montada sempre na véspera de cada evento, a gente monta os arranjos no dia, e no dia do evento só coloca no lugar para garantir a durabilidade das flores” (ENTREVISTA 4).

Foi reforçado na entrevista 2 que “outra coisa importante utilizada no planejamento, é a construção do projeto, ou seja, o mapa do evento [ANEXO A], que é acompanhado por um engenheiro e arquiteto responsável”. A elaboração do mapa é realizada no pré-evento, servindo também como instrumento de controle. O mapa contém informações que ajudam o produtor e os convidados no dia do evento a identificar e localizar os setores, sem a necessidade de explicações (ALLEN *et al.*, 2008).

Dessa forma, de acordo com as entrevistas, observação participante e por meio de dados secundários fornecidos, foi possível identificar e realizar a descrição de algum dos processos logísticos realizados na fase pré-evento, visto que, como afirmado em entrevista, as atividades são inúmeras.

Percebeu-se que a fase do pré-evento se caracteriza por toda parte de planejamento e atividades logísticas realizadas até o último instante antes da liberação da entrada no evento, o qual teve início às 23:00 horas, conforme observação participante da pesquisadora no dia do evento. Após esse horário, serão descritas as atividades na fase de execução do evento.

4.2 Descrição das atividades na fase transevento

Tabela 6 – Logística no transevento

EVENTO	
<i>Logística do local do evento</i>	
Conferência e fiscalização das atividades listadas no checklist	
Fluxo do público, artistas e equipamentos	Fluxo livre do público, artistas, prestadores de serviços e equipamentos
Comunicação	Rádio comunicador
Infra-estrutura de apoio	Limpeza, dos banheiros, mesas, piso
Artigos de consumo	Bens perecíveis - distribuição dos alimentos e bebidas
Procedimentos de emergência	Ambulância a noite toda

Fonte: Da autora (2018)

A primeira atividade realizada na execução do evento foi a conferência das atividades listadas no *checklist* (ANEXO B), instrumento de controle que orienta o organizador a executar as tarefas no horário certo, e a fiscalizar as atividades que foram e ou que deveriam ter sido realizadas.

Ao chegar ao evento, conforme entrevista 1, a organização repassou todos os itens detalhadamente com cada setor, verificando se todos estavam sendo cumpridos de maneira

adequada. Dessa forma, foi verificado se existia alguma divergência; se tivesse algo faltando, era solicitado para que o setor responsável providenciasse. De acordo com a entrevista 1, tem-se que:

[...] Na realidade, às vezes, dependendo do evento, da complexidade do evento a gente já preenche o checklist direto pegando com base os contratos que a gente tem, fazemos uma reunião de planejamento, pega os contratos e vai preenchendo o checklist, com os dados de cada contrato, com a quantidade de pessoas, os horários, esse documento é primordial para o evento sair adequado, porque o nosso serviço, é um serviço de fiscalizar a produção de um evento (ENTREVISTA 1).

Conforme entrevista 2, “No dia em si, teoricamente a montagem está praticamente pronta, o que é feito, é conferência de *checklist*, minimizando todos os, os problemas, pendência.” Portanto, na hora do evento, as relações de providências foram sendo realizadas conforme descritas no *checklist* (ANEXO B).

As atividades logísticas realizadas na fase transevento compete a todos os fluxos logísticos na hora da execução. As atividades evidenciadas nesta fase foram os **fluxos** de público, artistas, prestadores de serviços e equipamentos, além da distribuição de alimentos e bebidas fornecidos pelo *buffet*. Comunicação de informações pelas equipes de serviços, atividades de infraestrutura de apoio, e procedimentos de emergências. “Basicamente os fluxos das atividades é seguir o checklist e o fluxo das informações são realizadas pelo rádio comunicador” (ENTREVISTA 2).

Ainda de acordo com a entrevista 2, a quantidade média de contratação por cada setor foram: 20 recepcionistas; limpeza 12; seguranças interno e externo 30; coordenação 8, 1 pra cada área; 3 pessoas para produção de banda e camarim; 1 eletricista de plantão. Cada coordenador é responsável por supervisionar seu setor, e todos os coordenadores recorrem aos produtores através do *rádio comunicador*.

Foi ressaltado, na entrevista 1, que “o fornecedor de buffet, é sem dúvidas o mais importante na realização de uma formatura.” No dia do evento, portanto, o *buffet* chega ao local do evento cedo, aproximadamente as 8:00 da manhã, e ali é realizada a parte de montagem, começa a ser realizada a conferência do *checklist* de buffet, se todos os itens que foram estipulados em contrato estão ali, se é necessário comprar algo, e como será feita essa solicitação, foi relatado pelo entrevistado 3.

Ainda com base na fala do entrevistado 3, tem-se que:

[...] Às 23:00, com o início do evento, são colocadas em práticas a divisão de garçons por setor, o qual cada metrie, fica responsável por uma área de

gerenciamento dos garçom. Ele, acompanha o andamento do serviço naquele espaço, observando se há reclamação em alguma mesa, se o atendimento do garçom está sendo realizado com eficiência, para que caso tenha alguma reclamação o problema seja solucionado no momento.(ENTREVISTA 3).

A quantidade de funcionários do buffet é uma média em geral de a cada 10 convidados, 1 funcionário, no evento estudado, somente da parte de buffet, tinham aproximadamente 350 pessoas trabalhando, dentre garçons, *matries*, cozinheiras, cupins (limpeza de mesas), e coordenadores, dados informados pelo entrevistado 3.

A partir do *fluxo dos convidados*, percebeu-se que o movimento das pessoas dentro do salão foi livre, o que permitiu que os convidados se deslocassem dentro do salão conforme suas preferências. Já os prestadores de serviços foram alocados conforme as suas funções, e os *artistas* realizaram as suas apresentações respeitando os horários de início e término estabelecidos em contrato, de acordo com o *checklist* apresentado pela organização. Para o *fluxo de alimentos e bebidas*, a coordenação foi realizada pelo *buffet*, contando com uma equipe especializada na prestação do serviço, dando celeridade em todo o processo logístico. Além disso, as variações dos picos de altos e baixos de demandas em determinados setores já devem estar previstas no planejamento do evento.

O *fluxo das informações* entre as equipes e os coordenadores, durante todo o evento foram transmitidas por rádio comunicador ou pela busca pessoalmente das pessoas dentro do salão. Já as atividades de infraestrutura de apoio, como a distribuição das mesas dos formandos, mobiliários e decorações, foram desenvolvidas um dia antes do evento. A limpeza durante a realização do evento foi realizada pela equipe de limpeza responsável pelo salão e banheiros.

De acordo com a observação da pesquisadora, notou-se que, para os *procedimentos de emergência*, ficou disponível uma ambulância com um médico responsável para realizar qualquer tipo de atendimento ou urgência. Durante toda a realização do evento, houve a percepção da pesquisadora de que os fluxos aconteceram de maneira espontânea e descomplicada.

Lidar com um evento é sempre imprevisível, por mais que exista um planejamento minucioso de cada atividade; muitas vezes, o que foi planejado sofre alterações conforme os fluxos durante o evento (ALLEN *et al.*, 2008).

4.3 Descrição das atividades na fase pós-evento

Tabela 7 – Logística pós-evento

PÓS-EVENTO	
<i>Encerramento do evento</i>	
Retirada e desmontagem	Arranjos florais, mobiliários, peças do buffet, desmontagem da estrutura
Limpeza	Limpeza do local, pois, como o espaço foi alugado da prefeitura, a mesma exigiu que à área fosse entregue limpa
Avaliação do evento	Reuniões de feedback com os envolvidos e questionário de avaliação pós-evento

Fonte: Da autora (2018)

O pós-evento inicia com o término da execução do evento. As atividades compostas por essa etapa se resumem à retirada de objetos, **desmontagem** dos itens, **limpeza** do local e **avaliação do evento**. Segundo entrevista 1:

Os procedimentos utilizados assim que termina o baile, que termina às 6:00 da manhã, temos o que chamamos de pós-baile, que é do lado de fora, então a partir do momento que terminou o baile, e a gente toma cuidado pra que todos os convidados, não estejam, mais dentro do salão, aí a equipe de desmontagem entra, então vai ter uma equipe de limpeza para desmontagem, que é outra equipe, não é a mesma que trabalhou a noite inteira, pois as pessoas estão cansadas, e tal. (ENTREVISTA 1).

Conforme entrevista 4:

[...] Finalizando as atrações de bandas internas, dentro do salão, depois que as pessoas vão para extensão, parte de fora do evento, a gente já começa a fazer a desmontagem, que é recolher as flores, depois que tira tudo isso do salão, a gente começa recolher as peças de decoração, embala pra voltar pro depósito, retirado isso entra o pessoal de mobiliário para recolherem esse material que geralmente são de empresas de fora, aí depois está pronto pra gente tirar a estrutura (ENTREVISTA 4).

As primeiras atividades de **desmontagem** foram realizadas ainda na área interna do salão, visto que, após a apresentação da segunda banda, as pessoas se deslocaram para a parte externa, deixando o salão livre para que a etapa da desmontagem fosse realizada.

Os arranjos de decorações florais foram os primeiros itens a serem desmontados e levados para fora do salão. Logo após, teve a retirada das peças e objetos de decoração, os quais foram embalados, para voltarem para o depósito de origem. Finalizada essa parte, começou a ser feita a retirada dos mobiliários, como mesas e cadeiras. O processo de desmontagem do *buffet* aconteceu simultaneamente após as outras desmontagens. De acordo com o relato do entrevistado 3:

[...] é guardar tudo, aí começa um trabalho de pente fino mesmo né, , pra gente não ter perda de material, existe uma atenção voltada pra isso né, então é copo, jarra, richout, panela, fogão, tudo que a gente leva, a gente tem que trazer de volta, então principal atividade depois do evento é rodar o salão, recolher tudo, guardar cada coisa na sua caixa, pra depois a gente ir pra parte do caminhão, pra recarregar os caminhões, pois cada item, tem seu lugar correto no caminhão, pro caminhão aproveitar todo seu espaço e ter o encaixe ideal (ENTREVISTA 3)

Recolhidos todos os materiais dentro do salão e extensão utilizados pelo *buffet*, os mesmos foram encaixotados e levados para o caminhão. Segundo entrevista 2, durante as duas semanas após o término do evento, foi realizada a desmontagem total de palcos e da estrutura móvel, que demanda aproximadamente 3 semanas para ser montada e duas para ser desmontada; essa estrutura foi locada especialmente para o acontecimento do baile de formatura, pois, conforme entrevista 1, na cidade não existe uma estrutura fixa que comporte um baile de formatura desse nível. Após a conclusão da fase de desmontagem do evento, de acordo com a entrevista 1, foi feita toda a *limpeza do local*, pois, como o espaço foi alugado da prefeitura, a mesma exigiu que à área fosse entregue limpa.

A próxima atividade foi a *avaliação do evento*. De acordo com os entrevistados, foram realizadas reuniões de *feedback* com os envolvidos para a avaliação, juntamente com as comissões de formatura futuras, que compareceram para avaliar os serviços, além de reuniões com todos os fornecedores, e reunião com os diversos setores que prestaram seus serviços do dia do evento, com o objetivo de recolher informações dos procedimentos realizados, na intenção de verificar os pontos positivos e negativos gerados. Segundo entrevista 2, em todas as reuniões de feedback com os envolvidos, foram realizadas atas para que, nos próximos bailes de formatura, essas informações sejam utilizadas.

Segundo entrevista 1:

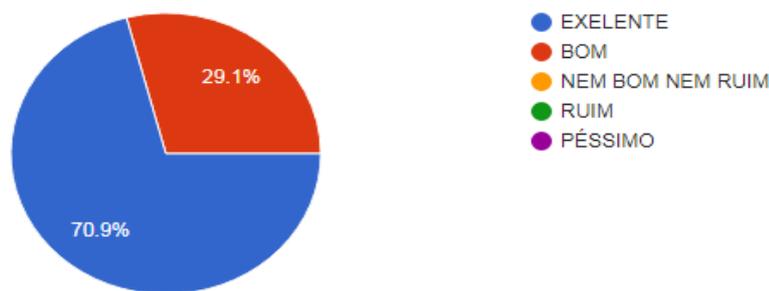
[...] Além disso, como a gente trabalha com um evento chamado formatura, em que os próximos formandos normalmente vão a esse baile, é feito uma reunião de feedback e avaliação com todas as outras comissões que foram lá, para que elas passem os pontos positivos e negativos e com base nisso que a gente faz o aperfeiçoamento do evento (ENTREVISTADO 1).

Perguntou-se aos entrevistados se é realizado um questionário de avaliação pós-evento. Todos responderam que não, que eram organizadas somente as reuniões de feedback com cada setor. A partir dessas informações, foi elaborado e aplicado um questionário de avaliação pós-evento (APÊNDICE B) pela pesquisadora, no intuito de recolher opiniões e sugestões das pessoas que estiveram presentes no baile de formatura. Com os dados coletados, foram identificados os pontos fracos e fortes dos serviços. A partir da percepção

dos clientes/usuários, dos formandos, dos fornecedores e prestadores de serviços, foi possível detectar prováveis falhas elencadas pelos mesmos e também medir o nível de serviço logístico.

O primeiro dado obtido pela primeira pergunta do questionário visa saber a opinião geral dos participantes em relação ao evento.

Gráfico 1 – Avaliação geral do evento.



Fonte: Do questionário (2018).

Percebeu-se, diante do Gráfico 1, que 70,9% dos participantes avaliaram o evento como sendo EXCELENTE, e 29,1% foi avaliado como BOM. Como pode ser observado na imagem, não foram obtidos votos para as opções nem bom nem ruim, ruim e péssimo. Conclui-se, assim, que o nível de serviço logístico geral do evento foi alcançado com êxito, visto que o nível de serviço é determinado pelo sucesso logístico, na medida em que o mesmo é executado de acordo com a relação contratual, e com a plena satisfação do cliente (POZO, 2016).

A seguir, destaca-se a média obtida em relação ao nível de serviço prestado pelos setores de *buffet*, cerimonial, decoração, estrutura e atrações. O setor de *buffet* alcançou o percentual médio de 4,31%; dentre os itens de serviços avaliados estavam salgados, bebidas (água, cerveja, refrigerante), mesa de frios, mesa de massas, comida japonesa, mesa de boteco, serviço volante de garçom, limpeza de mesa, browneria, carrinho de brigadeiro, feira na extensão, bar Heineken, bar de drinks. A média atingida pelo setor de Cerimonial alcançou a porcentagem de 4,5%; dentre os serviços prestados estavam a recepção dos convidados, chapelaria, segurança e o bar absolut. O setor de Decoração alcançou a porcentagem de 4,48% na média de 0 à 5 pontos, com os itens hall de entrada, estúdio fotográfico, arranjos florais,

lustres e mobiliários. Já a parte de Estrutura alcançou a porcentagem de 4,13%, com os serviços de sinalização dos espaços, tipo de tenda, piso, climatizadores/ar condicionado e banheiros. Em relação às Atrações, foram atingidos 4,32%, com a Banda Mister Lex, Tomate, Mc Marcinho, Bateria Engrenada e DJ Juninho Bravo.

A partir dos resultados obtidos por meio do questionário de avaliação e satisfação do cliente, na votação dos principais serviços prestados, chegou-se a seguinte classificação:

1º Cerimonial - 4,5

2º Decoração - 4,48

3º Atrações – 4,32

4º Buffet – 4,31

5º Estrutura – 4,13

Sendo os serviços prestados pelos principais fornecedores avaliados entre bom e excelente, pode-se concluir que o nível de serviço foi alcançado, pois cada uma das necessidades do cliente foi cumprida (CHRISTOPHER, 2013). Além disso, a logística é considerada eficaz e eficiente quando consegue atingir o nível de serviço, dessa forma, o nível adequado de serviço logístico está relacionado ao desempenho desejado do serviço pelo cliente (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Na questão aberta do questionário, solicitou-se que o cliente opinasse qual parte foi a mais e a menos preferida no baile de formatura. Com isso, foram obtidos os pontos positivos e negativos na intenção de detectar possíveis falhas logísticas, seja no planejamento, ou na execução do evento. Perguntou-se, também, se os usuários tinham sugestões de melhorias para o próximo baile de formatura; as respostas obtidas estão elencadas no quadro 3.

Quadro 3 – Pontos positivos e negativos e sugestão de melhoria

<u>Setor</u>	<u>Pontos Positivos</u>	<u>Pontos Negativos</u>	<u>Sugestão de melhorias</u>
<u>Buffet</u>	Variedade no cardápio, qualidade das comidas no geral	Garçons	"Buffet tenham garçons mais experientes. Uma equipe de garçons mais capacitada, o que da maior credibilidade para todos as empresas, pois os convidados nao separam a prestacao de servicos e os unem em um so."
	Disposição dos cantinhos ajudou na rotatividade das pessoas		"Priorizar um tipo de cerveja, aumentar a quantidade de comidas não mesa de frios".

	Cantinho Japonês		
	Cerveja Gelada	A cerveja não estava tão gelada em alguns momentos	"Melhorar a parte da climatização e a temperatura da cerveja."
	Browneria muito bem executada		
	Agilidade Drinks bem elaborados		
<u>Cerimonial</u>	Chapelaria	Filas gigantescas para entrar.	"Melhorar a logística da fila para entrar no baile, fila gigantesca. É preciso organizar melhor as fotos na entrada, que tomam muito tempo e faz com que os familiares fiquem tendo de esperar de pé."
		Valsa demorada, sem organização e bastante tumultuada e com espaço pequeno.	"Melhoria na organização dos estúdios de fotografias, com pessoal para orientar filas e tornar o momento mais rápido e menos estressante."
		Extensão com piso molhado, gerando desconforto para os convidados.	"Melhorar a parte da extensão, fica muito sujo (molhado com barro), poderia melhorar essa parte do evento."
		Pouco espaçamento entre as mesas.	"Atenção ao piso e espaçamento entre mesas."
		Hall de entrada pequeno e estreito, com poucos pontos fotográficos, ocasionando tumulto.	"Melhorar o Hall de entrada. Colocar mais fotógrafos na entrada da festa. Fazer uma entrada mais larga, com espaço bem maior para as fotos, se possível separar o corredor de entrada para o baile em relação às enormes filas para tirar as fotos." Alguma forma de identificação fácil dos/as formandos/as para as fotos; talvez uma pulseira ou adesivo."Acredito que possa colocar cerimonialistas para orientar na fila de fotos."
<u>Decoração</u>	Decoração bonita	Hall de entrada pequeno e estreito, com poucos pontos fotográfico.	"Aumentar espaço e decoração para as fotos. Melhorar decoração da festa".
		Má iluminação no banheiro.	
<u>Atrações</u>	Ótimos Shows/Atrações		"No geral as melhores partes acontecem com o show da atração principal!"
	O show do tomate		"Tentar caprichar em coisas pequenas e não só em atração. Atrações artísticas caras não são necessárias."
<u>Estrutura</u>		Falta de água no banheiro para descargas e para lavar a mão.	"Tentar um planejamento melhor com relação a água nos banheiros".
			"Aumentar a ventilação dentro da estrutura, trabalhar melhor no piso, organizar melhor o fluxo de entrada e saída dos banheiros".

Fonte: Da pesquisa (2018).

Os pontos positivos elencados no setor de *buffet* foram: a variedade no cardápio e a qualidade das comidas no geral; a disposição dos cantinhos que ajudou na rotatividade das pessoas; a agilidade na elaboração dos drinks; o cantinho japonês; a browneria muito bem

executada; cerveja Gelada. “A melhor parte foi à qualidade dos serviços (comida, garçons e decoração)”, ressaltou um convidado. “A comida japonesa e o bar de drinks. Top demais!!!”, acrescentou outro.

Já nos pontos negativos do *buffet* foram especificados o serviço de garçons e que a cerveja não estava gelada em alguns momentos. Sugeriu-se “melhorar a parte da climatização e a temperatura da cerveja, priorizar um tipo de cerveja e aumentar a quantidade de comidas, e não na mesa de frios, além de, fazer a contratação de garçons mais experientes e capacitados, gerando mais credibilidade para todas as empresas, visto que os convidados não sabem fazer a separação das prestações de serviços e os unem em um só.” De acordo essa relação, nota-se que em alguns momentos a cerveja estava sendo servida gelada, porém em alguns pontos, para alguns convidados, a temperatura não estava adequada conforme sua preferência.

Em relação aos serviços de **cerimonial**, no que se refere aos pontos positivos, foi citada a chapelaria como sendo um produto oferecido ao cliente que gera conforto, pois os convidados podem guardar seus pertences sem a preocupação de perdê-los. Quanto aos pontos negativos, foi o mais enumerado, uma vez que a equipe de cerimonial era responsável pela coordenação e fiscalização dos serviços e, dessa forma, incumbida pela maior parte dos serviços prestados. Um dos pontos elencados foi as filas gigantescas para entrar. Em relação a isso, sugeriu-se melhorar a logística da fila para entrar no baile, pois a mesma estava gigantesca, de acordo com uma resposta do questionário.

Outro ponto negativo indicado foi a valsa demorada, sem organização e bastante tumultuada, além de ser ressaltado que o espaço era pequeno de acordo com a quantidade de formandos. Sendo assim, o ideal seria aumentar o tamanho da pista para que todos tivessem espaço para dançar tranquilamente. Já na extensão, parte de fora do salão, a qual as apresentações iniciaram por volta das 6:00 horas da manhã, foi citado que o piso no local ficou molhado, gerando certo desconforto aos convidados. Dessa forma, deve ser identificado se existe algum vazamento de água, para que o problema seja solucionado. Em relação ao pouco espaçamento entre as mesas, deve ser verificada a disposição da mesma na montagem do planejamento.

No hall de entrada do salão, o que foi observado pelos usuários era a pouca quantidade de pontos fotográficos e número inferior de fotógrafos durante o início da festa, visto que o convidado, ao chegar ao local, ficava esperando no hall de entrada para que as fotos fossem feitas, gerando filas e tumultos. Dessa forma, o que poderia ser feito é aumentar os pontos fotográficos e aloca-los em lugares distintos, distribuindo os públicos, o que ajudaria a não

gerar tumulto, pois estariam melhores distribuídos. Além disso, as cerimonialistas poderiam orientar os formandos a entrarem no salão, acharem sua mesa e, após o horário de 23:00 a 00:30, considerado horário de pico, hora com mais fluxo na entrada, o convidado e seus familiares retornariam aos pontos fotográficos para fazerem as fotos.

No setor de **decoreação**, como ponto positivo, ela foi enaltecida como bonita. Porém, a observação de que o hall de entrada estava pequeno e estreito e com poucos pontos fotográficos, pode ser utilizado também nesse serviço como ponto negativo, visto que essa montagem é realizada em conjunto com a equipe de cerimonial, conforme informado na entrevista 2. Além disso, a iluminação dos banheiros foi ressaltada como ponto negativo também. De acordo com a observação da pesquisadora, no hall de espera do banheiro, onde contém espelhos, a quantidade de lâmpadas devem ser aumentadas; quanto às filas, acredita-se que devem ser melhoradas. Para isso, seria necessário a contratação de um número maior de banheiros *container*, além disso, as funcionárias do banheiro devem orientar as pessoas em relação ao fluxo de entrada e saída para que o problema seja solucionado.

No que diz respeito às **atrações de bandas**, foram classificadas como ótimas, sendo citado principalmente o show do cantor Tomate. "No geral as melhores partes acontecem com o show da atração principal!", comentou um convidado. Porém, como sugestão, foi especificado que devem "tentar caprichar em coisas pequenas e não só em atração, pois atrações artísticas caras não são necessárias".

No que se refere aos serviços de **estrutura**, foi listado a falta de água no banheiro para descargas e para lavar a mão, e como melhoria "tentar elaborar um planejamento melhor com relação a água nos banheiros, aumentar a ventilação dentro da estrutura, trabalhar melhor no piso, e organizar melhor o fluxo de entrada e saída dos banheiros".

Diante dos dados coletados, percebeu-se que os itens citados como pontos negativos nos principais serviços prestados devem ter uma atenção redobrada para serem melhorados. Sendo assim, as empresas envolvidas devem se atentar aos pequenos detalhes e procurar ajustar as possíveis falhas encontradas para que, nos próximos eventos, não ocorram os mesmos erros. A busca pela qualidade dos serviços prestados aos consumidores está cada vez mais rígida; dessa forma, as organizações devem se preocupar, principalmente, com o nível de serviço estabelecido (BERTAGLIA, 2009). O evento só termina com avaliação final do cliente, onde foi possível identificar as falhas e sugerir melhorias para as próximas formaturas (ALLEN *et al.*, 2008).

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou identificar, descrever e detectar possíveis falhas nos processos logísticos realizados durante o baile de formatura da comissão de formatura. A partir dessa premissa, foi possível identificar que a logística está presente em todas as fases do evento: concepção, pré-evento, transevento, pós-evento.

Para alcançar os objetivos estabelecidos, foram realizadas entrevistas, observação participante e aplicação de questionário de satisfação do cliente com os envolvidos. Por meio das entrevistas, foram identificados e descritos quais os processos logísticos e atividades realizadas em cada uma das fases, conforme quadro de componentes logísticos proposto por Allen *et al.* (2008).

Notou-se que, na fase do pré-evento, é necessário um engajamento maior dos organizadores, visto que um bom planejamento e organização é o principal responsável por todo o sucesso do evento. Durante a execução do evento, realizou-se a conferência de todas as atividades por meio do instrumento de controle *checklist*. Já no pós-evento, além da descrição das atividades de desmontagem, foi feita a avaliação do evento, por meio da aplicação do questionário de satisfação do cliente, sendo possível mensurar as falhas durante a execução dos principais serviços prestados, pelos setores de *buffet*, cerimonial, decoração, atrações e estrutura. Dentre os pontos negativos coletados por meio da aplicação do questionário de satisfação do cliente, notou-se que principalmente as filas são um grande gargalo em relação à logística do evento, estas devem ter uma atenção redobrada para que sejam melhoradas e, nas próximas formaturas, as mesmas falhas não sejam cometidas nessa atividade, e nem nas demais.

Nesse sentido, o presente trabalho proporcionou sugestões de melhorias nos processos logísticos para os futuros bailes de formaturas de uma Universidade situada em uma cidade, localizada no interior do sul de Minas Gerais.

Sugerem-se como possibilidades de estudos futuros sobre esse tema, o gerenciamento, fluxo e organização de filas em eventos de acordo com seu porte, especificamente, dentre os eventos de grande porte e megaeventos. Além disso, como pesquisa futura, sugere-se a realização de grupo focal para detalhamento do questionário para saber os reais motivos de determinada insatisfação dos formandos e convidados.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, J.; O'TOOLE, W.; MCDONNELL, I.; HARIS, R. **Organização e gestão de eventos**. Tradução Marise Phiboid e Adriana Kramer. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS. **Mercado de festas e cerimônias atingiu R\$ 16,8 bi em 2014**. 21 out. 2015. Disponível em: <<http://www.abeoc.org.br/2015/08/mercado-de-festas-e-cerimonias-atingiu-r-168-bi-em-2014/>>. Acesso em: 20 out. 2017.
- BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Santa Catarina, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005.
- BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001.
- CANTON, M. Evento: da proposta ao planejamento. **Turismo em Análise**, São Paulo, p. 18-30, maio 1997. Disponível em: <<http://www.periodicos.usp.br/rta/article/viewFile/63328/66095>>. Acesso em: 02 jun. 2018.
- CESCA, C. G. G. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. 9. ed. rev. e atual. São Paulo: Summus, 2008.
- CHRISTOPHER, M. **Logística e gerenciamento na cadeia de suprimentos**. Tradução Ez2 Translate; revisão técnica James Richard Hunter. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
- COOPER, D. R.; SHINDLER, P.S. **Métodos de pesquisa em administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- COUTINHO, H. R. M. **Organização de eventos**. Curso Técnico em Hospedagem, desenvolvido pelo Programa Escola Técnica Aberta do Brasil. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.
- DICIO. **Significado de eventos**. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/eventos/>>. Acesso em: 10 maio 2018.
- DICIONÁRIO AURÉLIO. **Significado de evento**. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/>>. Acesso em: 10 maio 2018.
- DUARTE, J. D. O. **Organização e gestão de eventos: métodos e técnicas e a sua aplicação na actividade das empresas de eventos**. Estudo de Caso: Dice Eventos. 2009. 113 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia em Ciências da Comunicação)–Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2009.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FORTES, W. G.; SILVA, M. B. R. **Eventos: estratégias de planejamento e execução**. São Paulo: Summus Editorial, 2011.

FREIBERGER, Z. **Organização de eventos**. 2010. Disponível em: <http://proedu.ifce.edu.br/bitstream/handle/123456789/753/3a_disciplina_-_Organizacao_de_Eventos.pdf?sequence=1>. Acesso em: 05 jan. 2018.

FREIBERGER, Z. OLIVEIRA, M. **Cerimonial, protocolo e eventos**. 2012. Disponível em: <http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20P%C3%ABlicos/M%C3%B3dulo%20IV/Cerimonial,%20Protocolo%20e%20Eventos/Livro_Cerimonial%20protocolo%20e%20eventos.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2018.

GIACAGLIA, M. A. **Organização de eventos: teoria e prática**. 1 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIANESI, G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

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

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>>. Acesso em: 28 mai. 2018.

MARTEL, A.; VIEIRA, D. R. **Análise e projeto de redes logísticas**. 2. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. 2. ed., rev., aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARUJO, N. Turismo e eventos especiais: a Festa da Flor na Ilha da Madeira. **Tourism & Management Studies**, Faro, v. 10, n. 2, p. 26-31, 2014.

MATIAS, M. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 6. ed., rev e atual. Barueri: Manole, 2013.

MIZZIN, F. **Etapas de um evento: o que ocorre em cada uma delas?** 11 mar. 2012. Disponível em: <<https://www.eventbrite.com.br/blog/planejamento/etapas-de-um-evento-o-que-ocorre-em-cada-uma-delas-ds00/>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

OLIVEIRA, B. T. H.; FILHO, C. L. D'A.; SILVA, V. G.; VALLE, W. M. Gestão de eventos: planejando, executando e concluindo sonhos. **Universitári@ - Revista Científica do Unisalesiano**, Lins, a. 3, n. 7, jul./dez. 2012.

OLIVEIRA, S. M. T. **Curso de planejamento e organização de eventos**. Brasília: Editora do IFB, 2016.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

SAMPIERI, H. R.; COLLADO, F.C.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, R. A. dos. CHEHADE, M. B. ROCHA, G. C. G. Importância da compreensão do conceito de eventos à execução do planejamento, perante as etapas pré, durante e pós-evento. **Revista Científica Eletrônica de Turismo**, Garça, a. VII, n. 12, jan. 2010.

SERVA, M.; JÚNIOR, P. J. Observação participante pesquisa em administração: uma postura antropológica. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n.1, p. 64-79, maio/jun. 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a08v35n3.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

SILVA, M. B. R. **O evento como estratégia na comunicação das organizações**: modelo de planejamento e organização. [2008?] Disponível em: <http://ead2.iff.edu.br/pluginfile.php/26430/mod_resource/content/2/Modelo%20de%20planejamento%20de%20eventos.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2018. Não paginado.

SOUZA, D. M. S.; ALMEIDA, M. L.; SILVA, M. A. A.; FREIRE, T. S. E S. Processos logísticos envolvidos na gestão de eventos: um estudo de inspiração entometodológica sobre o Recife Antigo de Coração. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE, 2016, São Paulo. **Anais do V SINGEP**. São Paulo: UNINOVE, 2016, p. 1-16. Disponível em: <<https://singep.org.br/5singep/resultado/25.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

WAMSER, E. **Planejamento de eventos**: concepção. 26 mai. 2013. Disponível em: <http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com/2013/05/planejamento-de-eventos-concepcao.html>. Acesso em: 12 de jul. 2018.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

Nome do Entrevistado:

Setor/ Empresa:

Data da entrevista:

1. Pré-evento:

- 1.1 Quais são as atividades realizadas no planejamento e organização? Explique cada uma detalhadamente.
- 1.2 Como é feita a tomada de decisão para contratação dos fornecedores?
- 1.3 Como é feita a escolha do local e data?
- 1.4 Qual o mecanismo utilizado para as ações das atividades? Cronograma de atividades, checklist?

2. Evento:

- 2.1 Quais são as atividades realizadas no dia do evento? Explique cada uma detalhadamente.
- 2.2 Como é feita a execução e controle de fluxos das atividades e informações?
- 2.3 Quantos funcionários são contratados em média para cada setor?
- 2.4 Como é feita a supervisão dos processos que estão sendo realizados no momento da festa?

3. Pós-evento:

- 3.1 Quais são os procedimentos utilizados para pós-evento? Explique cada uma detalhadamente.
- 3.2 É feita uma avaliação ou análise dos pontos positivos e negativos? Se sim, como?
- 3.3 É realizada uma reunião com os envolvidos no planejamento e organização do evento para essa avaliação? Se sim, como?
- 3.4 É aplicado questionário de pesquisa de opinião com os participantes do evento? Se sim, como?

APÊNDICE B – Questionário de Avaliação Pós-Evento**Em geral, como você avaliaria o evento?**

- () Excelente
- () Bom
- () Nem bom nem ruim
- () Ruim
- () Péssimo

Dê uma nota de 0 a 5 para os seguintes serviços prestados pelo Buffet:

Salgados
Bebidas (Cerveja, água, refrigerante)
Mesa de Frios
Massa ao manipulada
Comida Japonesa
Mesa de boteco
Serviço Volante de Garçons
Limpeza das mesas
Browneria
Carrinho de brigadeiro
Feira – extensão
Bar Heineken
Bar de drinks

Dê uma nota de 0 a 5 para os seguintes serviços prestados pelo Cerimonial:

Recepção dos convidados
Chapelaria
Bar Absolut
Segurança
Sinalização dos espaços

Dê uma nota de 0 a 5 para os seguintes serviços prestados ESTRUTURA:

Tipo de Tenda
Piso
Climatizadores/Ar condicionado
Banheiros

Dê uma nota de 0 a 5 para os seguintes serviços prestados DECORAÇÃO

Lustres
Hall de Entrada
Estúdio fotográfico
Arranjos florais
Mobiliários

Dê uma nota de 0 a 5 para os seguintes serviços prestados ATRAÇÕES

Banda Baile MR. Lex

Atração 1 – Tomate

Atração extensão 1 - Mc Marcinho

Atração extensão 2 – Bateria Engrenada

Dj intervalos – Juninho Bravo

Qual foi a sua parte mais / menos favorita do baile de formatura?

Você tem alguma sugestão para nos ajudar a melhorar o baile de formatura futuro?

ANEXO 2 – Checklist do evento

CHECKLIST BAILE			
	SIGLA DO CLIENTE	DATA DO EVENTO: 24/03/2018	DIA DA SEMANA: sábado
		LOCAL DO EVENTO:	HORARIO DE INICIO 23:00

SALÃO				OBSERVAÇÕES
NOME DO SALÃO:				
CIDADE / ENDEREÇO:				
CONTATO:		TELEFONE:		
AREA UTILIZADA:	SOMENTE ASFALTO			
FUNCIONÁRIO DE PLANTÃO DURANTE A MONTAGEM?		TELEFONE:		
DATA LIBERADA P/ MONTAGEM:		HORÁRIO LIBERADO:	07:00	
FUNCIONÁRIO DE PLANTÃO DURANTE O EVENTO?		TELEFONE:		
DATA PARA DESMONTAGEM:	30/03/2018	HORÁRIO LIMITE P DESMONTAGEM:	6 DIAS	
ÁREA DE EXTENSÃO DE BAILE				OBSERVAÇÕES
ÁREA UTILIZADA:	AREA EXTERNA			
INICIO DA EXTENSÃO:	6:00	TÉRMINO EXTENSÃO:	9:00	
QUANTIDADE DE PESSOAS:				OBSERVAÇÕES
FORMANDOS MESA INTEIRA:	77	CONVITES POR FORMANDO:	15	
FORMANDOS MEIA MESA	23	CONVITES POR FORMANDO:	15	
FORMANDOS MESA PROMOCIAL	27	CONVITES POR FORMANDO:	8	
TOTAL DE CONVIDADOS DO BAILE:		3288		
BUFFET				OBSERVAÇÕES
NOME DO BUFFET:	VILLA RICA			
CONTATO:		TELEFONE:		
DATA DE MONTAGEM:	23/03/2018	HORÁRIO DE CHEGADA:	09:00	
COORDENADOR RESPONSÁVEL NO DIA DO EVENTO:		TELEFONE:		
ITENS BÁSICOS DO BUFFET				OBSERVAÇÕES
ÍTENS BUFFET		DURAÇÃO / PONTOS	MOBILIÁRIO / PERSONALIZAÇÃO DO BUFFET?	CARDÁPIO / OBSERVAÇÕES

MESA DE FRIOS?	SIM	2 PONTOS / 7HRS	SIM	
CAFÉ DA MANHÃ?	SIM	TEMPO TODO	A DEFINIR	
CERVEJA/ MARCA:	ORIGINAL	ÁGUA:	SIM	COM E SEM GÁS
REFRIGERANTE?	SIM	SUCOS:	SIM	2 SABORES
EXTRAS DO BUFFET				
EXTRAS DE BUFFET	CANTINHO	DURAÇÃO / PONTOS	MOBILIÁRIO / PERSONALIZAÇÃO DO BUFFET?	CARDÁPIO / OBSERVAÇÕES
EXTRA 01:	BUTECO	2 PONTOS/ 7HRS	SIM	
EXTRA 02:	JAPONÊS	2 PONTOS /7HRS	SOMENTE 1 PUNTO	
EXTRA 03:	BROWNERIA	1 PONTO / TEMPO TODO	SIM	
EXTRA 04:	BRIGADERIA EXPRESS	2 CARRINHOS /APÓS A VALSA	BUFFET	
EXTRA 05:	MASSA MANIPULADA	2 PONTOS / 7HRS	SIM	
EXTRA 06:	FEIRA	1 / EXTENSÃO	SOMENTE MESA DE APOIO DENTRO DA TENDA	4 TENDAS 4X4
EXTRAS DE BEBIDAS	BEBIDA	DURAÇÃO / PONTOS	MOBILIÁRIO / PERSONALIZAÇÃO DO BUFFET?	OBSERVAÇÕES
EXTRA 1:	ESPUMANTE SALTON	VOLTANTE	NÃO TEM	
EXTRA 2:	BAR HEINEKEN	1 PONTO / NOITE TODA	NÃO	
BAR DE DRINKS				OBSERVAÇÕES
QUANTOS PONTOS NO SALÃO?	2	INFORMADO AO FORNECEDOR?	SIM	1 BAR 360 E OUTRO NA LATERAL DO PALCO
FORNECEDOR:	KADU BAR MAN			33 A 37 PESSOAS
CONTATO:		TELEFONE:		
BALCÃO:	SIM	TIPO DO BALCÃO:	AMEBA E RETO	
FORNECEDOR BALCÃO:	SPOT E KADU			
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA DE MONTAGEM:	21/03/2018	HORÁRIO DE CHEGADA:	09:00	
DRINKS ESCOLHIDOS:	CONFORME CONTRATO			
BAR ABSOLUT				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR BALCÃO:	ILUMIFEST	FORNECEDOR PAINEL:	ILUMIFEST	
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA DE MONTAGEM:	23/03/2018	HORÁRIO DE CHEGADA:	09:00	

FORNECEDOR GARRAFAS DECORATIVAS:	NÃO	FORNECEDOR LED E CONECTORES:	ILUMINAÇÃO ILUMIFEST	
RESPONSÁVEL CONFECÇÃO CARDÁPIO:		QUANTOS?	10	
MATERIAL (COQUETELEIRAS, COMPOTEIRAS, COPOS, CANUDOS, CAIXA TÉRMICA E ETC)	ILUMIFEST			
FORNECEDOR INSUMOS (FRUTAS, AÇUCAR, CANELA, GELO E ETC):	ILUMIFEST			
SABORES DAS VODKAS:	CITRON, APEARS, PEACH			
QUANTIDADE VODKA ORIGINAL?	240	QUANTIDADE VODKA SABORES?	48 DE CADA	
ENERGÉTICO? MARCA:	REDBULL	QUANTIDADE:	3000 LATAS	
SUCOS?	SIM	QUANTIDADE:	600 LITROS	
SABORES SUCOS:	ABACAXI, PÊSSEGO, UVA E MARACUJÁ			
RESPONSÁVEL PELA EQUIPE (barmans e bargirls)	ILUMIFEST	QUANTIDADE?	20	
RESPONSÁVEL UNIFORME EQUIPE?	GUSTAVO	MODELO:	PADRÃO ABSOLUT	
DRINKS ESCOLHIDOS:	VODKA COM SUCOS E ENERGETICO			
ATRAÇÕES				
PALCOS				
PALCO 1				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR/CONTATO :	ALTERNATIV A	TELEFONE:		
TAMANHO PALCO:	10X8M	ALTURA DO CHÃO:	1M	
POSIÇÃO NO SALÃO:	FUNDO/HALL CENTRAL	ALTURA DO PÉ DIREITO:	7,5	
POSSUI FECHAMENTO (teto e lateral)?	SIM	POSSUI CARPETE?	SIM	CINZA GRAFITE
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA PARA MONTAGEM:	20/03/2018	HORÁRIO DE INICIO DA MONTAGEM:	08:00	
PALCO 2				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR/CONTATO :	ALTERNATIV A	TELEFONE:		
TAMANHO PALCO:	10X8	ALTURA DO CHÃO:	1M	
POSIÇÃO NO SALÃO:	AREA EXTERNA	ALTURA DO PÉ DIREITO:	7,5	
POSSUI FECHAMENTO (teto e lateral)?	SIM	POSSUI CARPETE?	SIM	CINZA GRAFITE

RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA PARA MONTAGEM:	20/03/2018	HORÁRIO DE INICIO DA MONTAGEM:	09:00	
SOM E ILUMINAÇÃO DE PALCO				
SOM/ ILUMINAÇÃO PALCO 1			OBSERVAÇÕES	
FORNECEDOR/CONTATO :	NAVE DO SOM	TELEFONE:		
AUTORIZAÇÃO USO DO SOM P/ OUTRAS ATRAÇÕES?	SIM	QUAIS ATRAÇÕES VÃO USAR O SOM?	TOMATE	
RIDER DA BANDA COMPATÍVEL C/ ATRAÇÕES?	SIM			
NECESSIDADE DE COMPLEMENTO NO RIDER DA BANDA?	NÃO	QUAL COMPLEMENTO?	NÃO TEM	
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA PARA MONTAGEM:	21/03/2018	HORÁRIO DE INICIO DA MONTAGEM:	08:00	
SOM/ ILUMINAÇÃO PALCO EXTERNO			OBSERVAÇÕES	
FORNECEDOR/CONTATO :		TELEFONE:		
AUTORIZAÇÃO USO DO SOM P/ OUTRAS ATRAÇÕES?	SIM	QUAIS ATRAÇÕES VÃO USAR O SOM?	MC MARCINHO E ENGRENADA	
RIDER DA BANDA COMPATÍVEL C/ ATRAÇÕES?	SIM			
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA PARA MONTAGEM:	23/03/2018	HORÁRIO DE INICIO DA MONTAGEM:	12:00	
BANDA PRINCIPAL:			OBSERVAÇÕES	
FORNECEDOR:	MISTER LEX			PAINEL DE LED
CONTATO:		TELEFONE:		
VAI TOCAR EM QUE PALCO?	PALCO PRINCIPAL			
HORÁRIO DE CHEGADA P/ MONTAGEM SOM:	12:00	TEMPO DE DURAÇÃO DA MONTAGEM:	5H	
HORÁRIO LIBERADO P/ PASSAGEM DE SOM DE OUTRAS ATRAÇÕES	14:00			
ESTRUTURA EXIGIDA PELA BANDA			OBSERVAÇÕES	
TAMANHO PALCO:	10X8	ALTURA DO CHÃO:	1M	
ALTURA DO PÉ DIREITO:	7M	TAMANHO CAMARIM	6X7	
QUANTOS KVA _s DE ENERGIA P/ O SOM E ILUMINAÇÃO DA BANDA?	150			
CRONOGRAMA SHOW BANDA PRINCIPAL			OBSERVAÇÕES	

HORÁRIO DE INÍCIO SOM MECÂNICO:	23:00	HORÁRIO DE INÍCIO BANDA:	23:30	
HORÁRIO DA VALSA:	00:30	QUANTAS VALSAS?	2	
A BANDA VAI FAZER A VALSA?	NÃO	ALGUMA MÚSICA EM ESPECIALP/ O BRINDE? QUAL?		
HORÁRIO INICIO DE INTERVALO:	NÃO TEM	HORÁRIO FIM DE INTERVALO:	NÃO TEM	
HORARIO TERMINO DA BANDA:	03:30			
DESPESAS EXTRAS BANDA PRINCIPAL				OBSERVAÇÕES
NECESSÁRIO CAMARIM?	SIM	TAMANHO:	2 CAMARINS	
FORNECEDOR ESTRUTURA CAMARIM:	ALTERNATIVA	TELEFONE:		
FORNECEDOR MOBILIÁRIO CAMARIM:		TELEFONE:		
ITENS MOBILIÁRIO:	CONFORME LISTAGEM DO CONTRATO			A PARTIR DAS 18HRS
FORNECEDOR INSUMOS CAMARIM (bebidas, sucos, energéticos e tc):	BUFFET	TELEFONE:		
FORNECEDOR LANCHE (salgados, sanduíches, frios):	BUFFET	HORÁRIO LANCHE:	REPASSAR PARA O BUFFET ANTES	
LISTA DE CAMARIM:	CONFORME LISTAGEM ENVIADA			
NECESSÁRIO HOSPEDAGEM?	NÃO	HOTEL/ENDEREÇO	NÃO	
ATRAÇÃO EXTRA 1				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:	TOMATE			
CONTATO:		TELEFONE:		PEDIR PARA NÃO JOGAR CERVEJA PRA CIMA
CONTRATO FECHADO?	SIM	QUITADO?	SIM	
VAI TOCAR EM QUE PALCO?	MESMO PALCO			
HORÁRIO DE INÍCIO:	4:00	HORÁRIO DE TÉRMINO:	6:00	
HORÁRIO LIBERADO NO LOCAL P/ PASSAGEM DE SOM	14:00			
HORÁRIO DE CHEGADA P/ PASSAGEM SOM:	14:00	TEMPO DE DURAÇÃO DA PASSAGEM DO SOM:	2H	
HORÁRIO DE CHEGADA NO EVENTO P/ APRESENTAÇÃO:	03:00			
ESTRUTURA EXIGIDA PELA ATRAÇÃO				OBSERVAÇÕES
TAMANHO PALCO:	10X8	ALTURA DO CHÃO:	1M	
ALTURA DO PÉ DIREITO:	7,5M	TAMANHO/QUANTIDADE E DE CAMARIM	1 CAMARIM	
DESPESAS EXTRAS ATRAÇÃO EXTRA 1				OBSERVAÇÕES
NECESSÁRIO ALIMENTAÇÃO?	SIM	VALOR:		PAGO

NECESSÁRIO CARREGADORES?	SIM	QUANTOS?	4	
HORÁRIO DE INÍCIO CARREGADORES:	CHEGADA DA BANDA	HORÁRIO DE DESMONTAGEM CARREGADORES:	6:00	
NECESSÁRIO CAMARIM?	SIM	TAMANHO:	02 CAMARINS TENDA 4X4	
FORNECEDOR ESTRUTURA CAMARIM:	ALTERNATIVA	TELEFONE:		
FORNECEDOR MOBILIÁRIO CAMARIM:		TELEFONE:		
ITENS MOBILIÁRIO:	CONFORME ITENS DO CONTRATO			
FORNECEDOR INSUMOS CAMARIM (bebidas, sucos, energético etc):		TELEFONE:		
FORNECEDOR LANCHE (salgados, sanduíches, frios):	BUFFET	HORÁRIO LANCHE:	ASSIM QUE CHEGAREM NO EVENTO	REPASSAR PARA O BUFFET ANTES
LISTA DE CAMARIM:	LISTAGEM DO CONTRATO			
NECESSÁRIO HOSPEDAGEM?	SIM	HOTEL/ENDEREÇO		
NECESSÁRIO VANS LOCAL?	SIM	QUANTAS?	VAI TENTAR FAZER COM 2	
RESPONSÁVEL PELAS VANS		TELEFONE:		
ATRAÇÃO EXTRA 3				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:	DJ LOCAL			
CONTATO:	JUNINHO BRAVO	TELEFONE:		
HORÁRIO DE INÍCIO:	INTERVALOS ATRAÇÕES	HORÁRIO DE TÉRMINO:	8:00	
VAI TOCAR EM QUE PALCO?	PRINCIPAL			
BANDA DE EXTENSÃO				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:	MC MARCINHO			
CONTATO:		TELEFONE:		
CONTRATO FECHADO?	SIM	QUITADO?	SIM	
HORÁRIO DE INÍCIO:	6:30	HORÁRIO DE TÉRMINO:	7:30	
VAI TOCAR EM QUE PALCO?	PALCO EXTERNO			
HORÁRIO LIBERADO NO LOCAL P/ PASSAGEM DE SOM	NA HORA, 05:30			
HORÁRIO DE CHEGADA P/ PASSAGEM SOM:	05:00	TEMPO DE DURAÇÃO DA PASSAGEM DO SOM:	1 HORA	
HORÁRIO DE CHEGADA NO EVENTO P/ APRESENTAÇÃO:	TEM QUE CHEGAR ATÉ 05:30			
ESTRUTURA EXIGIDA PELA ATRAÇÃO				OBSERVAÇÕES
TAMANHO PALCO:	10X8	ALTURA DO CHÃO:	1M	

ALTURA DO PÉ DIREITO:	7,5	TAMANHO/QUANTIDADE E DE CAMARIM	1 DE 5X5	
DESPESAS EXTRAS ATRAÇÃO EXTENSÃO				OBSERVAÇÕES
NECESSÁRIO CAMARIM?	SIM	TAMANHO:	4X4	
FORNECEDOR ESTRUTURA CAMARIM:		TELEFONE:	JÁ TEM EM CIMA	
FORNECEDOR MOBILIÁRIO CAMARIM:		TELEFONE:		
ITENS MOBILIÁRIO:	MESAS E CADEIRAS			
FORNECEDOR INSUMOS CAMARIM (bebidas, sucos, energético etc):	BUFFET	TELEFONE:	JÁ TEM EM CIMA	
FORNECEDOR LANCHE (salgados, sanduíches, frios):	BUFFET	HORÁRIO LANCHE:	ANTES DA APRESENTAÇÃO	
LISTA DE CAMARIM:	SALGADOS DO BUFFET+ LISTAGEM			
BATERIA VISIONÁRIA				OBSERVAÇÕES
CONTRATO FECHADO?	SIM	QUITADO?	SIM	
HORÁRIO DE INÍCIO:	8:00	HORÁRIO TÉRMINO:	9:00	
CONTATO RESPONSÁVEL		TELEFONE:		
HORÁRIO DE CHEGADA NO EVENTO P/APRESENTAÇÃO:	TEM QUE CHEGAR ATÉ 06:30			
CERIMONIAL				
PERSONALIZAÇÃO				
DATA DE ENTREGA:		LOCAL DE ENTREGA:		
PLACAS DE SINALIZAÇÃO				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:		TELEFONE		
BANHEIRO FEMININO?	2	BANHEIRO MASCULINO?	2	
ÁREA DE FUMANTES?	SIM / 2	GUARDA VOLUME	SIM	
ENTRADA DE FORMANDOS?	NÃO	ENTRADA DE CONVIDADOS?	NÃO	
EXTENSÃO?	SIM	HASHTAG	NÃO TEM	
DATA DE ENTREGA:	21/03/2018	LOCAL DE ENTREGA:	EXPOLAVRAS	
LEMBRANÇA - MAPA				OBSERVAÇÕES
DESCRIÇÃO (Qtde de lados):	2			
QUANTIDADE:	1000			
EXTRAS CERIMONIAL				
CHAPELARIA VIVA:				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR DO BALCÃO:	SPOT			
CONTATO:		TELEFONE		
EQUIPE/QUANTIDADE:	7			
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		

DATA DE MONTAGEM:	24/03/2018	HORÁRIO DE CHEGADA:	21:30	
DECORAÇÃO: (HAVAIANA, CARTOLA E LETREIRO):	PLACA: CHAPELARIA	TRAVE P/DECORAÇÃO:	NÃO	
HAVAIANAS:	NÃO	QUANTIDADE:	NÃO	
POSIÇÃO NO SALÃO:	SAIDA DA EXTENÇÃO	CANETA RETROPROJETORA	SIM	
PULSEIRAS BRANCAS	1000	SACOLAS	POR VOLTA DE 1500	
PULSEIRAS AZUIS	612	ETIQUETAS	2500	
PULSEIRAS LARANJAS	NÃO TEM	CABIDES	200	
CANETAS BIC	SIM	ARAME DE PÃO	NÃO	
ARARAS	ESTANTE	LUVA CIRURGICA	NÃO	
AFINETE DE CABEÇA	2 CAIXAS	SACO PLÁSTICO	NÃO	
BONÉS E ÓCULOS				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:				
CONTATO:		TELEFONE		
QTDDE BONÉS:	165	QTDDE OCULOS	300	800 COPOS (500 BUTECO E 300 HEINEKEN)
PISO PISTA DE DANÇA				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:				
CONTATO:		TELEFONE:		
RESPONSÁVEL PELA MONTAGEM:		TELEFONE:		
DATA DE MONTAGEM:	23/03/2018	HORÁRIO DE CHEGADA:	08:00	
PISTA CARPETE?	SIM	TAMANHO/COR:	PRETO E BRANCO	
EQUIPE X SERVIÇOS				
SEGURANÇAS PORTARIA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA CONTRATADA:				
CONTATO:		TELEFONE:		
QUANTIDADE:	5	HORÁRIO DE CHEGADA:	22:00	5 SEGURANÇAS
COORDENADOR DA EQUIPE NO DIA DO EVENTO:		TELEFONE:		
SEGURANÇAS EXTERNA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA CONTRATADA:				
CONTATO:		TELEFONE:		
QUANTIDADE:	12	HORÁRIO DE CHEGADA:	21:00	
COORDENADOR DA EQUIPE NO DIA DO EVENTO:		TELEFONE:		
SEGURANÇAS INTERNA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA CONTRATADA:				

CONTATO:		TELEFONE:		
QUANTIDADE:	17	HORÁRIO DE CHEGADA:	22:00	
COORDENADOR DA EQUIPE NO DIA DO EVENTO:		TELEFONE:		
EQUIPE LIMPEZA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA CONTRATADA:				
CONTATO:		TELEFONE:		
VASSOURINHAS		QUANTIDADE:	6	
EQUIPE DE BANHEIRO:		QUANTIDADE:	6 FEM 3 MASC	
RESPONSÁVEL POR LEVAR PARA O SALÃO O MATERIAL DE LIMPEZA PARA O BANHEIRO				
CAIXAS DE BANHEIRO E BALAS	NÃO			
COORDENADOR DA EQUIPE NO DIA DO EVENTO:		TELEFONE:		
BRIGADISTAS				OBSERVAÇÕES
EMPRESA CONTRATADA:				
CONTATO:		TELEFONE:		
QUANTIDADE:	1	HORÁRIO DE PERMANÊNCIA NO EVENTO:	23:00 AS 5:00	
HORÁRIO DE INÍCIO:	23:00	HORÁRIO DE TÉRMINO	05:00	
POSTO MÉDICO/AMBULÂNCIA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA:	TRANSCORDIS REMOÇÕES			UTI MÓVEL + AMBULÂNCIA
CONTATO:		TELEFONE:		
HORÁRIO DE INÍCIO:	23:00	HORÁRIO DE TÉRMINO	09:00	
MESTRE DE CERIMÔNIAS				OBSERVAÇÕES
NOME:		TELEFONE:		LEMBRAR DOS 10 PASSA UM
PAGAMENTO NA HORA?	SIM	VALOR:	350	
FOTOGRAFIA				OBSERVAÇÕES
EMPRESA:	KELLO			
CONTATO:		TELEFONE:		
QUANTIDADE DE ESTÚDIOS	6	POSIÇÃO DO ESTÚDIO NO SALÃO:	HALL DE ENTRADA DO SALÃO	
FILMAGEM				OBSERVAÇÕES
EMPRESA:	KELLO			
CONTATO:		TELEFONE:		
TRANSMISSÃO SIMULTÂNEA:	NÃO			
CERIMONIAL				OBSERVAÇÕES

CONSULTORA EXECUTIVA(O) RESPONSÁVEL		TELEFONE:		
INTEGRANTE COMISSAO		TELEFONE:		
RESPONSÁVEL PELA CONFERÊNCIA MONTAGEM/PRODUÇÃO		TELEFONE:		
RESPONSÁVEL PELA CONFERÊNCIA MONTAGEM/ATRAÇÃO		TELEFONE:		
RESPONSÁVEL PELA CONFERÊNCIA MONTAGEM/BUFFET		TELEFONE:		
RESPONSÁVEL PELA CONFERÊNCIA MONTAGEM/CERIMONIAL		TELEFONE:		
COORDENADOR(A) DO EVENTO NO DIA/ATRAÇÃO		TELEFONE:		
COORDENADOR(A) DO EVENTO NO DIA/BUFFET		TELEFONE:		
COORDENADOR(A) DO EVENTO NO DIA/CERIMONIAL		TELEFONE:		
QUANTIDADE DE RECEPCIONISTAS	24			
PORTEIROS:				
RÁDIOS:				OBSERVAÇÕES
FORNECEDOR:				
CONTATO:		TELEFONE:		
COORDENADORES:	6	SEGURANÇAS:	1	
BUFFET:	0	DIRETORES:	2	15 RÁDIOS PEDIDOS
CERIMONIAL	1	PORTARIA:	1	
TOTAL:	11			
ESTACIONAMENTO				OBSERVAÇÕES
FUNCIONÁRIO RESPONSÁVEL		TELEFONE:		
VALOR A SER COBRADO:	R\$ 20,00	NUMERO DE CREDENCIAIS DISTRIBUIDAS PARA :	0	
VAGAS RESERVADAS?	SIM	PRA QUEM?	CERIMONIALISTAS	
PREENCHER NO EVENTO:				
QUANTIDADE DE CARROS:				
QUANTIDADE DE PESSOAS PRESENTES: (PREENCHER NO EVENTO)				OBSERVAÇÕES
CONTAGEM URNA:		CONTAGEM CONTADOR:		
NUMERO DE CONVIDADOS NO BAILE:		NUMERO DE PROF. NO BAILE:		
CONVITES EXTRAS VENDIDOS/QTD:				
TOTAL DE CONVIDADOS NO BAILE:				