

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

*Leticia Silva Ferreira¹
Daniela Meirelles Andrade²
Luciana dos Santos Vieira³
Vinicius Batista Gonçalves⁴*

Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo identificar e descrever as atividades logísticas necessárias para a realização de um evento de formatura. 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. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo de caso de abordagem quantitativo e qualitativo. 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. 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. Conclui-se que o nível de serviço foi alcançado, mas existem algumas falhas a serem sanadas para os futuros eventos.

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

EVENT LOGISTICS: CASE STUDY OF A GRADUATION COMMITTEE LOCATED IN THE SOUTH OF MINAS GERAIS

Abstract

This research aims to identify and describe the logistical activities necessary to carry out the same. In addition, it intends to detect possible failures and propose improvements so that the level of service provided is not compromised. The organization of the ball involves four phases, namely: conception - information gathering; pre-event - planning and organization; transevent - execution; post-event - disassembly and evaluation. In methodological terms, this is a case study with a quantitative and qualitative approach. For data collection, semi-structured interviews, participant observation and the application of a post-event assessment questionnaire were carried out in order to obtain customer perception and satisfaction. In the pre-event phase, there is a greater involvement of the organizers in the entire planning of the event. In the execution of the event, the activities are checked through the checklist control instrument. In the post-event, in addition to the description of the disassembly activities, the evaluation was carried out using the customer satisfaction questionnaire. It is concluded that the service level has been reached, but there are some flaws to be remedied for future events.

Keywords: Event. Event Logistics. Logistic Service Level.

- 1 Universidade Federal de Lavras, Brasil.
- 2 Universidade Federal de Lavras, Brasil.
- 3 Universidade Federal de Lavras, Brasil.
- 4 Universidade Federal de Lavras, Brasil.

1 Introdução

O setor de evento tem crescido substancialmente nos últimos anos, representando 4,3% do Produto Interno Bruto (PIB), segundo uma pesquisa da Serviço Brasileiro de Apoio à Pequena e Microempresa (SEBRAE) em parceria com a Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC). Segundo a ABEOC, as festas de debutantes, casamentos e bailes de formaturas representam a grande parcela de destaque no setor de eventos.

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. Para sucesso do evento é necessário realizar um criterioso planejamento de acordo com o projeto definido e fornecedores escolhidos. O planejamento é realizado, principalmente, pela comissão de formatura que é escolhida por meio de assembleia com os prováveis formandos.

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 identificar quais são os processos logísticos realizados; descre-

ver as práticas logísticas utilizadas; e 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.

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.

Assim, percebeu-se a necessidade de compreender e descrever os processos logísticos para que uma formatura desse porte alcançasse o nível de serviço, com eficiência e eficácia dentro dos padrões logísticos. Dessa maneira, esta 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.

2 Referencial teórico

2.1 Eventos

Para Duarte (2009, p. 5), o evento “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”. 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”. Entretanto, ao considerar o significado de evento como eventualidade, ou seja, casual, diretamente ligado com o aspecto temporal do acontecimento de alguma eventualidade (Santos, Chegade & Rocha, 2010).

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).

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 (festivais e eventos esportivos) (Allen et al., 2008).

O evento de formatura, foco deste estudo, pode ser classificado como um evento especial que remete a eventos que marcam ocasiões especiais ou atingir metas ou objetivos específicos de cunho social, cultura ou corporativo (Allen et al., 2008, p. 4).

Para Matias (2013) as fases dos processos do evento são divididas em quatro etapas. A primeira etapa é a concepção, quando se realiza um levantamento das informações para que o organizador consiga, através dessas, incorporar e definir a escopo do evento (Matias, 2013). Na segunda etapa, chamada de pré-evento, desenvolve o escopo do projeto apontando os objetivos, as estratégias de ação, os recursos, os custos e o cronograma,

isto é, onde tudo é detalhadamente explicado (Oliveira et al., 2012).

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. 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 (contém as informações mais relevantes sobre o evento) e o checklist” com a relação de providências, tarefas ou necessidades do evento, sendo utilizado para o acompanhamento e controle na fase de execução do evento (Matias, 2013).

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).

A etapa do transevento começa quando é iniciada a organização no local do evento e a realização da montagem das instalações de infraestrutura. 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).

O pós-evento 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

fim de buscar melhorias 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.

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).

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 Figura 1.

Figura 1. Componentes do processo de logística

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

Fonte: Adaptado de 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 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) (Giansesi & Corrêa, 2014, p. 23). Tais 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 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 e entre outros. Cada elemento do balanço está interligado com cada parte e cada variável, que pode influenciar na sua forma final (Christopher, 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 plane-

jamento. 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

A presente pesquisa, quanto à sua abordagem, é qualitativa e quantitativa, pela utilização tanto de métodos qualitativos (entrevistas), quanto quantitativos (questionários). Quanto ao objetivo, classifica-se como descritiva, pois busca descrever as características de uma dada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (Gil,

2010). Quanto aos procedimentos, caracteriza-se como 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 objeto de 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. 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.

A coleta de dados deste estudo de caso se concretizou pela leitura e pesquisas bibliográficas em livros, artigos e periódicos relacionados à organização e gestão de eventos e formaturas e observação participante no dia do baile. Além disso, foram realizadas cinco entrevistas semiestruturadas relacionados aos processos logísticos, realizados nas seguintes etapas: pré-evento – planejamento e organização; evento – execução; pós-evento – desmontagem e avaliação. 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. A relação dos entrevistados está descrita na Figura 2

Figura 2. 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.

Além das entrevistas, 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 pelas pesquisadoras, contendo 32 perguntas fechadas e 2 abertas. As perguntas fechadas foram separadas em cinco blocos conforme os setores de Buffet (13 perguntas), Cerimonial (5 perguntas), Decoração (5 perguntas), Estrutura (4 perguntas) e Atrações (5 perguntas). Dessa forma, utilizou-se a escala Likert, atribuindo o valor de 0 a 5 pontos para cada serviço prestado, indo de excelente a péssimo (Hair et.al, 2009). O questionário foi enviado por e-mail para uma lista de aproximadamente 150 pessoas que receberam o questionário, sendo obtidas 60 respostas a partir das quais foi possível avaliar o evento (pós-evento).

Para análise dos dados utilizou-se a 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 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.

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. Assim, analisou-se a média, somatória dos itens, desvio padrão, máximo e mínimo.

4 Resultados e discussão

O baile de formatura 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 término 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; barman; 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”.

4.1 Descrição das atividades na fase pré-evento

As atividades no pré-evento podem ser visualizadas na Figura 3. 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).

Figura 3 - Logística pré-evento.

PRÉ-EVENTO	
Elaboração dos instrumentos de controle ponto a ponto e <i>checklist</i> Mapa do evento Montagem do evento	
Suprimento de consumidor	Expectativa do cliente quanto ao evento
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.
Suprimento de produtos	Principais produtos oferecidos: Buffet e Atrações
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.
Suprimentos de instalações	Infraestrutura, armazenamento e instalações
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.

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, contendo a descrição logística dos procedimentos, para que o acompanhamento e as providências fossem executados 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.

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 uti-

lizados 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).

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 realizados 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. 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.

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 cama-

rim, 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. 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.

4.2 Descrição das atividades na fase transevento

A primeira atividade realizada na execução do evento foi a conferência das atividades listadas no checklist, 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, conforme a Figura 4.

Figura 4. Logística Transevento.

TRANSEVENTO	
Conferência e fiscalização das atividades listadas no <i>checklist</i> .	
Fluxo do público, artistas e equipamentos	Fluxo livre do público, artistas, prestadores de serviços e equipamentos.

Comunicação	Rádio comunicador.
Infraestrutura de apoio	Limpeza dos banheiros, mesas, piso.
Artigos de consumo	Bens perecíveis: distribuição das bebidas e alimentos.
Procedimentos de emergência	Ambulância a noite toda

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 problemas, pendência”. Portanto, na hora do evento, as relações de providências foram sendo realizadas o checklist, previamente elaborado.

A atividade logística realizada 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 é realizado pelo rádio comunicador” (ENTREVISTA 2).

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 foi transmitido 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.

Verificou-se uma ambulância com um médico responsável para realizar qualquer tipo de atendimento ou urgência. 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

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, conforme a Figura 5.

Figura 5 – Logística pós-evento.

PÓS-EVENTO	
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.

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).

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, esta exigiu que à área fosse entregue limpa.

A próxima atividade foi à 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.

Os resultados das perguntas fechadas do questionário foram separados pelos setores buffet, cerimonial, decoração, estrutura e atrações. Na Tabela 1, observa-se que todos os setores atingiram nota cinco (excelente) pelos respondentes, porém a mesa de frios, serviço volante dos garçons, carrinho de bri-

gadeiros, feira-extensão, sinalização dos espaços, banheiros e estúdio fotográfico obtiveram também nota zero (péssimo) por alguns respondentes. Com relação ao somatório,

constata-se que a segurança obteve maior somatório, mostrando nível de serviço satisfatório pelos convidados da formatura.

Tabela 1:
Resultados das questões fechadas do questionário.

	Máx.	Min.	Somatório	Desvio padrão	Média
Buffet [salgados]	5	1	243	0,94	4,42
Buffet [bebidas, cerveja, refrigerante, água]	5	2	252	0,71	4,58
Buffet [mesa de frios]	5	0	234	0,99	4,25
Buffet [massa manipulada]	5	1	233	0,96	4,24
Buffet [comida japonesa]	5	1	246	0,94	4,47
Buffet [mesa de buteco]	5	1	228	0,99	4,15
Buffet [serviço volante de garçons]	5	0	236	1,18	4,29
Buffet [limpeza das mesas]	5	1	236	1,03	4,29
Buffet [browneria]	5	1	248	0,90	4,51
Buffet [carrinho de brigadeiro]	5	0	206	1,64	3,75
Buffet [feira – extensão]	5	0	220	1,26	4,00
Buffet [bar cerveja]	5	1	251	0,88	4,56
Buffet [bar de drinks]	5	1	251	0,76	4,56
Cerimonial [recepção de convidados]	5	1	248	0,77	4,51
Cerimonial [chapelaria]	5	1	221	1,19	4,02
Cerimonial [bar vodka]	5	3	259	0,53	4,71
Cerimonial [segurança]	5	3	262	0,51	4,76
Cerimonial [sinalização dos espaços]	5	0	231	1,06	4,20
Estrutura [tipo de tenda]	5	1	240	1,02	4,36
Estrutura [piso]	5	1	229	1,05	4,16
Estrutura [climatizadores/ar condicionado]	5	1	222	1,12	4,04
Estrutura [banheiros]	5	0	215	1,08	3,91
Decoração [hall de entrada]	5	2	248	0,88	4,51
Decoração [estúdios fotográfico]	5	0	229	1,32	4,16
Decoração [arranjos florais]	5	2	248	0,84	4,51
Decoração [lustres]	5	2	257	0,67	4,67
Decoração [mobiliário, como mesas, cadeiras]	5	2	251	0,86	4,56
Atrações [banda baile Mister Lex]	5	2	251	0,71	4,56
Atrações [Tomate]	5	2	256	0,70	4,65
Atrações [Mc Marcinho]	5	1	215	1,04	3,91
Atrações [Bateria Engrenada]	5	1	228	0,95	4,15
Atrações [Dj Juninho Bravo (intervalos)]	5	1	239	0,87	4,35

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Além disso, observou-se as médias das respostas, o carrinho de brigadeiro (3,75), os banheiros (3,91) e a atração Mc Marci-

nho (3,91) obtiveram as menores médias. As maiores médias foi a segurança do evento (4,76), seguido do bar de vodka (4,71), apre-

sentando resultados satisfatórios devido ao porte do evento. Segundo Hair et al (2009), o desvio padrão trata-se da dispersão em relação a média. Observa-se que o carrinho de brigadeiro obteve maior valor 1,64, enquanto a segurança obteve menor valor 0,51.

Em suma, 70,9% dos participantes avaliaram o evento como sendo excelente, e 29,1% foi avaliado como bom. 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 é executado de acordo com a relação contratual, e com a ple-

na satisfação do cliente (Pozo, 2016).

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 na Figura 6.

Figura 6 – Pontos positivos e negativos e sugestão de melhoria.

SETOR	PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS	SUGESTÕES
BUFFET	Variedade no cardápio, qualidade das comidas no geral	Garçons	“Buffet tenham garçons mais experientes. Uma equipe de garçons mais capacitada, o que dá maior credibilidade para todos as empresas, pois os convidados não separam a prestação de serviços e os unem em um só.”
	Disposição dos cantinhos ajudou na rotatividade das pessoas Cantinho Japonês		“Priorizar um tipo de cerveja, aumentar a quantidade de comidas na mesa de frios”.
	Cerveja Gelada	A cerveja não estava tão gelada em alguns momentos	“Melhorar a parte da climatização e a temperatura da cerveja.”
	<i>Browneria</i> muito bem executada		
	Agilidade Drinks bem elaborados		

CERIMONIAL	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 cerimonialista para orientar na fila de fotos.”
DECORAÇÃO	Decoração bonita	Hall de entrada pequeno e estreito, com poucos pontos fotográfico. Má iluminação no banheiro.	“Aumentar espaço e decoração para as fotos. Melhorar decoração da festa”.
ATRAÇÕES	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.”
ESTRUTURA		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”.

Diante dos dados coletados, percebeu-se que os itens citados como pontos negativos nos principais serviços prestados devem ter uma atenção redobrada para serem me-

lhorados. 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 Considerações finais

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: pré-evento, transevento, pós-evento.

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.

Com relação aos 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.

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.

Referências

- Allen, J., O'toole, W., McDonnell, I. & Haris, R. (2008). *Organização e gestão de eventos*. Tradução Marise Phiboid e Adriana Kramer. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Bertaglia, P. R. (2009). *Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento*. 2. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva.
- Bowersox, D. J. & Closs, D. J. (2001). *Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento*. São Paulo: Atlas.
- Canton, M. (1997). *Evento: da proposta ao planejamento*. Turismo em Análise, São Paulo, p. 18-30.
- Cesca, C. G. G. (2008). *Organização de eventos: manual para planejamento e execução*. 9. ed. rev. e atual. São Paulo: Summus.
- Christopher, M. (2013). *Logística e gerenciamento na cadeia de suprimentos*. Tradução Ez2 Translate; revisão técnica James Richard Hunter. São Paulo: Cengage Learning.
- Coutinho, H. R. M. (2010). *Organização de eventos*. Curso Técnico em Hospedagem, desenvolvido pelo Programa Escola Técnica Aberta do Brasil. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas.
- Duarte, J. D. O. (2009). *Organização e gestão de eventos: métodos e técnicas e a sua aplicação na atividade 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.
- Giacaglia, M. A. (2004). *Organização de eventos: teoria e prática*. 1 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Gianesi, G. N. & Corrêa, H. L. (2014). *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. 1. ed. São Paulo: Atlas.
- Gil, C. A. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Hair, J. F. et al. (2009). *Análise multivariada de dados*. [S.l.]: Bookman Editora.
- Martel, A. & Vieira, D. R. (2010). *Análise e projeto de redes logísticas*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva.
- Matias, M. (2013). *Organização de eventos: procedimentos e técnicas*. 6. ed. rev. e atual. Barueri: Manole.
- Oliveira, B. T. H., Filho, C. L. D'A., Silva, V. G. & Valle, W. M. (2012). *Gestão de eventos: planejando, executando e concluindo sonhos*. Universitari@ -

Revista Científica do Unisalesiano, Lins, a. 3, n. 7, jul/dez.

Oliveira, S. M. T. (2016). Curso de planejamento e organização de eventos. Brasília: Editora do IFB.

Pozo, H. (2016). Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística. 7. ed. São

Paulo: Atlas.

Santos, R. A., Chehade, M. B & Rocha, G. C. G. (2010). 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.