

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

Letícia Silva Ferreira – (Universidade Federal de Lavras – UFLA)

leticiasferreiralavras@hotmail.com

Daniela Meirelles Andrade – (Universidade Federal de Lavras – UFLA)

daniela.andrade@dae.ufla.br

Luciana dos Santos Vieira – (Universidade Federal de Lavras – UFLA)

luh_vieira05@hotmail.com

Vinicius Batista Gonçalves – (Universidade Federal de Lavras – UFLA)

viniciusbatistagoncalves@gmail.com

RESUMO

Esta pesquisa 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. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo de caso de abordagem quantitativo e qualitativo. 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, entretanto, existem algumas falhas a serem sanadas para os futuros eventos.

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

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.

Para sucesso do evento 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: identificar quais são os processos logísticos realizados; descrever 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.

Assim, 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. Dessa maneira, 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

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”.

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).

Para Matias (2013), as fases dos processos do evento são divididas em quatro etapas. A primeira etapa é a concepção, na qual 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).

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).

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 tabela 1.

Tabela 1 – 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	* infraestrutura 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)

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). 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.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa, quanto a sua abordagem, é qualitativa, na intenção de fazer descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações, condutas observadas e suas manifestações (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Quanto ao objetivo, classifica-se como descritiva, pois se busca descrever as características de uma dada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2010).

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 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. 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. Por meio delas, os entrevistados tiveram a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, conforme as perguntas elaboradas no roteiro da entrevista. A relação dos entrevistados estão descritas no Quadro 1. O roteiro de entrevista foi elaborado com perguntas relacionadas aos processos logísticos, realizados nas seguintes etapas: pré-evento – planejamento e organização; evento – execução; pós-evento – desmontagem e avaliação.

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: Elaborado pelos autores (2018)

No pós-evento, foi aplicado questionário de pesquisa de opinião contendo 6 perguntas fechadas e 2 abertas. 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 de aproximadamente 150 pessoas que receberam o questionário, foram obtidas 60 respostas, a partir das quais foi possível avaliar o evento (pós-evento).

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 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.”

4.1 Descrição das atividades na fase pré-evento

As atividades no pré-evento podem ser visualizadas na tabela 2. 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).

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 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.

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).

Tabela 1 – 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 <i>Buffet</i> .
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: Elaborado pelos autores (2018)

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).

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. 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 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*. 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 tabela 3.

Tabela 3– 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
Infraestrutura 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: Elaborado pelos autores (2018)

A atividade logística 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 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 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.

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 tabela 4.

Tabela 4 – Logística pós-evento

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

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

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 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.

Com relação aos resultados do questionário, 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 o mesmo é executado de acordo com a relação contratual, e com a plena satisfação do cliente (POZO, 2016).

Com relação ao nível de serviço prestado pelos setores de *buffet*, cerimonial, decoração, estrutura e atrações 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).

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.

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.

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.
- BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.

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

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

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.

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.