

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES
CURSO MÉDIO DE NÍVEL TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Cinthia Moura da Silva
Danielle de Cassia Rocha
Emanuelle dos Santos Arruda
Karina da Silva Lobo
Kassia Aminy Mendonça Laranja
Kelly Higino de Souza**

A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PARA FESTAS DE CASAMENTO

**São Paulo
2022**

Cinthia Moura da Silva
Danielle de Cassia Rocha
Emanuelle dos Santos Arruda
Karina da Silva Lobo
Kassia Aminy Mendonça Laranja
Kelly Higino de Souza

A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PARA FESTAS DE CASAMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Cidade Tiradentes, orientado pelos professores David Ricardo Zampieri e Sandra Regina Pereira Vasconcelos, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

São Paulo
2022

FOLHA DE APROVAÇÃO

A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PARA FESTAS DE CASAMENTOS

Trabalho de conclusão de curso apresentado como exigência parcial, para obtenção do certificado de técnico em Administração à Escola Técnica de Cidade Tiradentes.

COMISSÃO JUGADORA

Profº

Instituição Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição Etec de Cidade Tiradentes

Professores Orientadores: David Ricardo Zampieri e Sandra Regina Pereira Vasconcelos.

São Paulo, 01 de Dezembro de 2022.

RESUMO

A organização de eventos para festas de casamento, tem o objetivo geral a organização de eventos de casamento, sendo os objetivos específicos contratar profissionais qualificados, elaborar preceito para avaliar o serviço prestado, implementar métodos de divisão de tarefas. O estudo de caso é um método de pesquisa que aborda um tema específico onde se tem o objetivo de aprofundar conhecimentos sobre ele, assim oferecendo novas visões para que haja uma nova perspectiva do assunto estudado, para isso, foi utilizado uma pesquisa documental e, ocasionalmente, um levantamento de dados (dois questionários), análise desses resultados (gráficos) e entrevista com um consultor da área, partindo das informações adquiridas na pesquisa, o trabalho analisou o perfil de um tipo de evento, que mostrará um método melhor e aprova de erros, mostrando assim a importância que possui para toda a organização. De início foi elaborado questionários com perguntas abertas e fechadas para 100 pessoas, obtendo respostas em maioria, mulheres, onde se tinha a intenção de entender as experiências do público com festas de casamento. As questões foram relacionadas a: organização, insumos, locais, decoração, atrações e vestimenta. A partir dessa análise, se pode observar o que mais incomodava o público, que é a falta de estrutura e organização para que a festa ocorra de uma forma objetiva e bonita, tanto para os noivos, quanto para os convidados, para concluir criou-se um plano de atendimento para solucionar a falta de estrutura que ocorre nos casamentos, aplicando métodos e ferramentas corretas para que a estrutura do evento saia com o planejado evitando frustrações e erros.

Palavras chaves: Casamento. Organização. Pesquisa.

ABSTRACT

The organization of events for wedding parties, we have as a general objective the organization of wedding events, with the specific objectives being to hire qualified professionals, develop a precept to evaluate the service provided, implement methods of division of tasks. The case study is a research method that addresses a specific topic where the objective is to deepen knowledge about it, thus offering new views so that there is a new perspective of the studied subject, for this, a documental research will be used and, occasionally, , a data collection (two questionnaires), analysis of these results (graphics) and an interview with a consultant in the area, based on the information acquired in the research, the work will analyze the profile of a type of event, which will show a better method and approval of errors, thus showing the importance it has for the entire organization, initially questionnaires were prepared with open and closed questions for 100 people, obtaining answers in the majority, women, where the intention was to understand the public's experiences with wedding parties. The questions were related to: organization, supplies, locations, decoration, attractions and clothing. From this analysis, it is possible to observe what bothered the public the most, which is the lack of structure and organization for the party to take place in an objective and beautiful way, both for the bride and groom and for the guests, to conclude we have the plan service that was created to solve the lack of structure that occurs in weddings, applying correct methods and tools so that the structure of the event goes according to plan, avoiding frustrations and mistakes.

Keywords: Marriage. Organization. Search

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
1.1	DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	6
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO.....	6
1.3	OBJETIVO GERAL	8
1.3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4	HIPÓTESES.....	8
1.5	JUSTIFICATIVA	8
1.6	METODOLOGIA.....	10
2	ADMINISTRAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	11
2.1	FERRAMENTAS	14
2.1.1	CHECKLIST ADMINISTRATIVO 5W2H	14
2.1.2	CICLO PDCA.....	14
2.2	OSM- ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS	17
2.2.1	FUNÇÕES DA OSM	17
2.2.2	APLICAÇÕES DA OSM.....	18
2.2.3	FASES DA OSM.....	20
2.2.4	PROFISSIONAIS DE OSM.....	21
2.2.5	NÍVEIS HIERÁRQUICOS DE UMA EMPRESA	21
3	A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PARA CASAMENTOS	22
3.1	HISTÓRIA DO CASAMENTO	22
3.1.1	ORGANIZAÇÃO DE CASAMENTO.....	23
3.1.2	COMO FAZER A ORGANIZAÇÃO DE UM CASAMENTO	26
4	ATENDIMENTO HUMANIZADO.....	29
4.1	PLANO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA FESTAS DE CASAMENTO	31

5	REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO.....	54
---	--------------------------------	----

1 INTRODUÇÃO

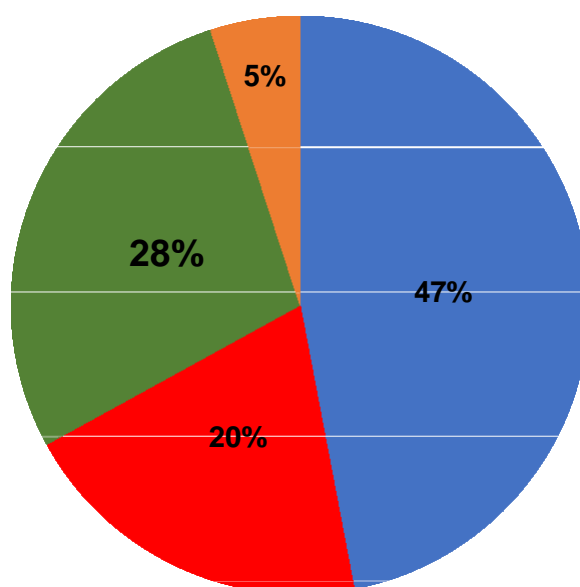
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A organização de eventos para festas de casamento.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Como organizar eventos de casamento?

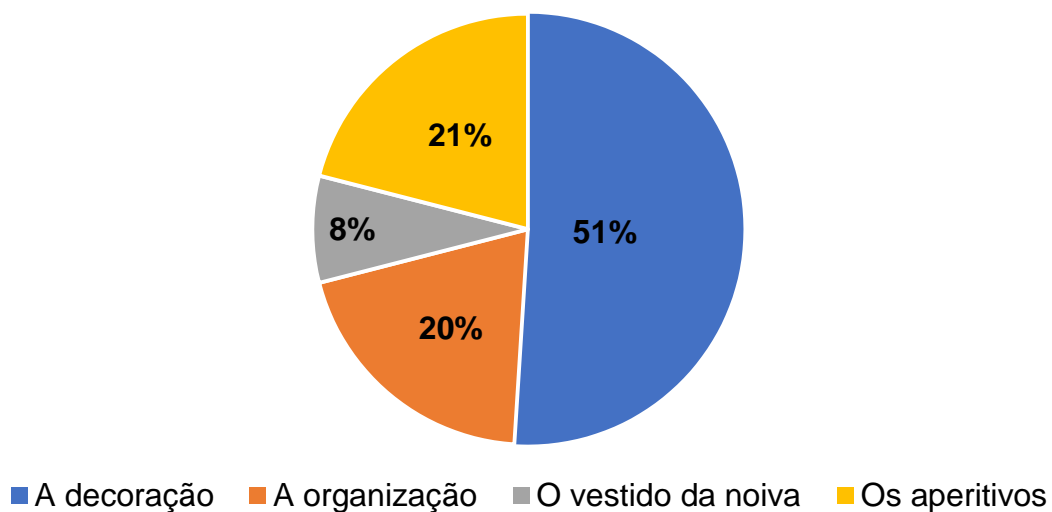
O que poderia gerar mais frustração aos noivos?



- falta de organização e planejamento.
- imprevisto: chuva, falta de energia elétrica, atrasos etc..
- brigas e desentendimentos entre parentes e convidados.
- falta de atração para entreter os convidados.

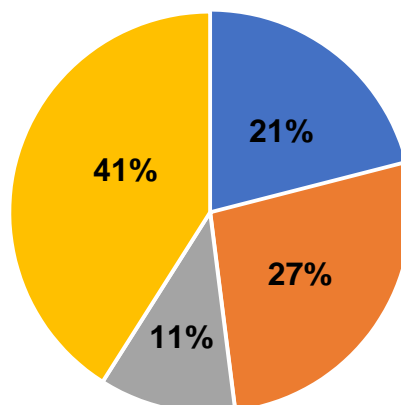
Baseado no gráfico identificamos que em 47% das respostas a maior frustração para os noivos seria a falta de organização e planejamento.;

O que mais te chama atenção em uma festa de casamento?



Através do gráfico podemos ver tais resultados: a decoração com o percentual maior, os aperitivos com o segundo percentual, a organização abaixo e o vestido da noiva com o menor percentual. Ou seja, através do gráfico identificamos que a decoração chama mais atenção.

já participou de algum evento em que uma dessas coisas ocorreram?



- A comida acabou sem que todos fossem servidos.
- Atraso de alguma pessoa importante na realização da cerimônia; mestre de cerimônia, padrinhos ou empresas contratadas.
- Ausência de uma recepção para os convidados.
- Nunca presenciei ou participei de uma situação assim.

O gráfico 10, referente a situações problemas que já ocorreram em eventos de casamentos identificamos entre elas as mais recorrentes como: atrasos de pessoas importantes na cerimônia.

1.3 OBJETIVO GERAL

- I. Organizar eventos de casamento.

1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Contratar profissionais qualificados;
- II. Elaborar preceito para avaliar o serviço prestado;
- III. Implementar métodos de divisão de tarefas.

1.4 HIPÓTESES

- I. Aplicar método de organização;
- II. Planejamento de recursos e convidados;
- III. Programação de atrações.

1.5 JUSTIFICATIVA

A função de uma organização de casamentos é orientar os clientes de uma forma clara e objetiva para que não tenham dúvidas na hora do fechamento do contrato. Nosso principal público-alvo, são pessoas que buscam um evento diferenciado e organizado. O planejamento é o primeiro passo a ser feito quando se pensa no evento, para decidir todos os acontecimentos e serviços previstos que irá ter na suposta festa, pois, com o planejamento e a organização, se evita erros ou acontecimentos indesejáveis pelos noivos.

O que significa casamento? 1. Ato ou efeito de casar-se. 2. União voluntária entre duas pessoas nas condições sancionadas pelo direito, de modo que se estabeleça uma família legítima. Onde duas pessoas, tomam a decisão de se unir, de conviver, morar juntos. Um matrimônio estabelecido entre ambas as partes, que é reconhecido mediante o aspecto governamental, cultural, religioso ou social. Onde, formam vínculos conjugais que se baseiam nas condições e decisões dispostas pelo direito civil.

Alguns erros cometidos por muitos é a falta de buscar profissionais responsáveis e qualificados, não ter uma segunda opção em mente. Gerando assim, frustrações e experiências negativas no ramo de festas.

Baseado em pesquisas e análises, identificamos que em 47% das respostas de uma média de 100 pessoas, a maior frustração para os noivos seria a falta de organização e planejamento. E referente a essas situações, identificamos entre elas as mais recorrentes, o atraso de pessoas importantes na realização da cerimônia, além de outros como, atraso de padrinhos, cerimonialista, serviços contratados, recursos insuficientes (comidas e bebidas), ausência de uma recepção qualificada para atender e orientar os convidados.

Através desse projeto procuramos mostrar a necessidade de uma organização de eventos para festas de casamento, de uma forma que proporcione a todos os indivíduos uma experiência positivamente memorável. Estudando as melhores formas de organização, ajudando a minimizar as possíveis falhas e problemas que possam ocorrer no dia do casamento evitando que possam afetar de forma negativa, tanto os noivos, quanto os convidados, além de construir um método de organização diferenciado e precavido, assim se houver qualquer tipo de problema será resolvido rapidamente.

1.6 METODOLOGIA

A metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo pois suas exigências não são de submissão escrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade da produção dos resultados. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1991, p. 29)

Estudo de caso: Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo 'como' e 'por que', quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos...". (YIN, 2005, p. 19)

Estudo de caso é um método de pesquisa que aborda um tema específico onde se tem o objetivo de aprofundar conhecimentos sobre ele, assim oferecendo novas visões para que haja uma nova perspectiva do assunto estudado.

Para isso, será usado uma pesquisa documental e, ocasionalmente, um levantamento de dados (dois questionários), análise desses resultados (gráficos) e entrevista com um consultor da área.

Partindo das informações adquiridas na pesquisa, o trabalho analisará o perfil de um tipo de evento, que mostrará um método melhor e aprova de erros, mostrando assim a importância que possui para toda a organização.

De início, foi elaborado questionários com perguntas abertas e fechadas para 100 pessoas, obtendo respostas em maioria, mulheres, onde se tinha a intenção de entender as experiências do público com festas de casamento. As questões foram relacionadas a: organização, insumos, locais, decoração, atrações e vestimenta. A partir dessa análise, se pode observar o que mais incomodava o público, que é a falta de estrutura e organização para que a festa ocorra de uma forma objetiva e bonita, tanto para os noivos, quanto para os convidados.

2 ADMINISTRAÇÃO ORGANIZACIONAL

A administração organizacional é um conjunto de processos administrativos como, organização, planejamentos, direção, controle de recursos humanos, físicos, materiais e financeiros, com o objetivo de alcançar metas e atingir os resultados positivos.

O papel da administração organizacional tem como objetivo conduzir as pessoas do corporativo para melhorias, desenvolvimento, ter um ambiente sadio, criativo, motivado e ter um autodesenvolvimento de forma eficiente.

A administração organizacional surgiu em 1962 para facilitar o desenvolvimento e o crescimento das organizações. Com a função de melhorias; ela propõe a união de funcionários, e a confiança do patrão com eles, com responsabilidades compartilhadas e a participação de todos. Este tipo de organização é orientado por uma política de valores da própria instituição.

DEFINIR ESTRATÉGIAS:

A administração organizacional ela é responsável pelas estratégias da organização, para que elas sejam eficientes e positivas, para trazer bons resultados e o bom desenvolvimento da instituição. Essas estratégias têm que estar similar às missões e valores da empresa. Saber e entender bem os valores da empresa é fundamental para definir as suas estratégias.

IMPLANTAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL:

A Cultura Organizacional significa a junção de valores, crenças, normas e rituais adotados por uma empresa. Uma boa administração tem que inserir uma cultura de políticas, normas e condutas que deve ser seguida por todos os colaboradores dentro da empresa. Como as visões missão e valores, são as normas e condutas que regem a empresa.

COMO IMPLEMENTAR A CULTURA ORGANIZACIONAL?

1- Elaborar um documento sobre a cultura.	2- Manter um alinhamento dos objetivos com os colaboradores.	3- Deixar clara as regras rotineiras.
4- Ser exemplo.	5- Ficar atento as admissões e demissões.	6- Promover ações de aproximação da equipe.
7- Resultados.		

Do próprio autor, 2022

AVALIAR E PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES:

A administração organizacional é responsável também pelo desempenho da corporação, promovendo melhorias e benefícios para trazer bons resultados.

Para isso podem ser usados as estratégias aplicadas pela empresa ou pelos mesmos, como projetos, feedbacks, palestras, incentivos grandes responsabilidades, dependências, criatividade etc. Essa função é essencial para avaliar o perfil do profissional.

Recrutamento seleção e promoções O plano de carreira dentro da empresa é fundamental para o crescimento do funcionário, além de trazer motivação e melhorias, ajuda o mesmo a subir de cargo e a crescer dentro da empresa e com isso, a empresa consegue ver que entre eles tem funcionários capacitados, e ver também que conseguiu evoluir os funcionários com uma boa administração organizacional com a gestão.

Portanto as promoções internas acrescentar várias vantagens para corporação, como a motivação pessoal, aumento de produtividade trazendo mais resultados, aceitação da cultura organizacional e menos rotatividade de colaboradores. Para isso tem que ter uma equipe organizada, motivada e comprometida com a organização.

“A definição convencional de gestão é ter o trabalho feito pelas pessoas, mas a real definição de gestão é desenvolver as pessoas por meio do trabalho.” (AGHA HASAN, Abedi).

2.1 FERRAMENTAS

Ferramentas de organização são técnicas que auxiliam na tomada de decisões de um evento. Por tanto, pode ser usada desde uma organização simples como o dia a dia, quanto para uma organização mais elaborada como uma festa de casamento. A partir dessas ferramentas, os gestores de eventos têm maior controle sobre os processos de organização. Existem diversas ferramentas, que irão apresentar diagnóstico detalhados; mostrar objetivos que precisam ser alcançados, clareza na organização das funções; melhorar processos; estabelecer prioridades na organização; melhoria contínua, entre outros.

2.1.1 CHECKLIST ADMINISTRATIVO 5W2H

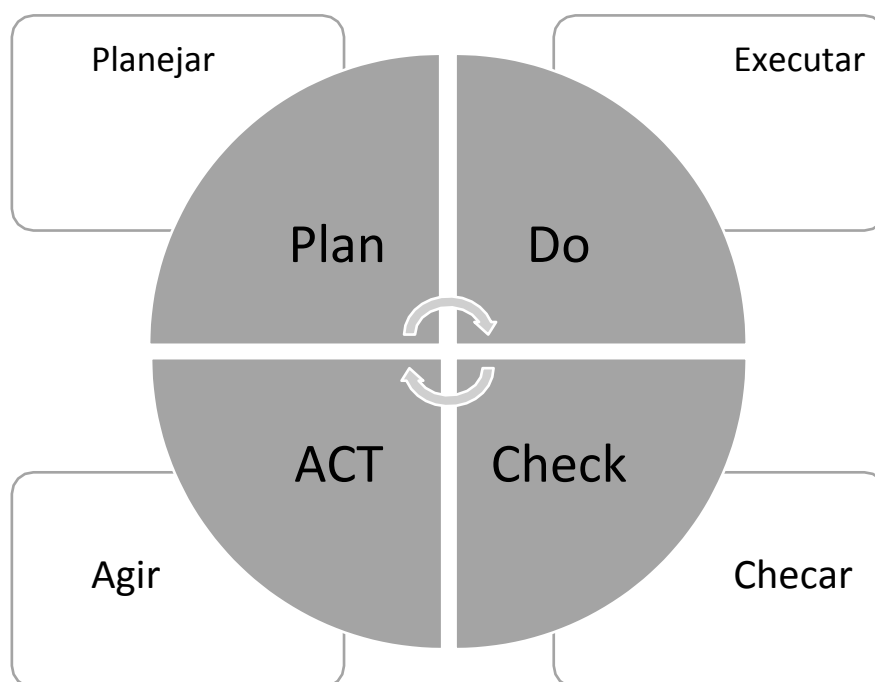
É uma ferramenta de planejamento estratégico, onde se parte de um objetivo para organizar as tomadas de ações e decisões de quem faz uso.

Segundo Estabel (2008), afirma que é importante estruturar, organizar e materializar antes de implantar soluções. A estratégia deve ser feita através de uma tabela ou planilha, onde irão avaliar, acompanhar e garantir que as atividades estipuladas sejam executadas com clareza e excelência. Também pode se determinar as sete perguntas norteadoras dessa ferramenta:

5W2H						
What?	Why?	Where	When?	Who?	How?	How much?
O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Festa de casamento.	Para celebrar a união.	Na praia em Maragogi.	17/12/2023	Os noivos.	Como celebrante.	R\$20.000,00
Viagem Passagem	Para realizar a cerimônia.	1,2,3 milhas.	07/12/2023	Noivos.	Avião.	R\$2.170,00

Do próprio autor, 2022

2.1.2 CICLO PDCA



Do próprio autor, 2022

PDCA é uma sigla em inglês para Plan (planejar), Do (fazer), Check (checar) e Act/Adjust (agir ou ajustar).

Segundo Walter Andrew Shewart (1951) o ciclo PDCA facilita a tomada de decisões e o alcance de metas.

o conceito de PDCA, está ligado a um processo de melhoria contínua, que deve ser aplicado nessas quatro etapas, que são executadas de forma cíclica, com o objetivo de acelerar e aprimorar a qualidade de produtos ou processos.

ORIGEM DE PDCA:

O método PDCA foi desenvolvido nos anos 20 e ganhou mais visibilidade nos anos 50, quando o pai da gestão de qualidade, William Edwards Deming, implantou a lógica de planejar, executar, analisar e corrigir um grande projeto: a reconstrução da infraestrutura industrial japonesa, após a Segunda Guerra Mundial.

Por que usar o ciclo PDCA? É uma ferramenta de gestão que qualifica os processos da organização e corrige os erros encontrados. sa-se o Ciclo PDCA para

reduzir custos, treinar colaboradores ou para organizar os fluxos de trabalho na organização.

COMO FUNCIONA O PDCA?

P: Plan ou planejar

O primeiro passo quando se deseja otimizar um processo é planejar. É preciso que os objetivos estratégicos da empresa, bem como as expectativas do cliente, estejam alinhados para cumprimento dos passos seguintes.

Inicialmente, é preciso fazer um diagnóstico para identificar os problemas existentes, definir as prioridades do que precisa ser melhorado ou até detectar novas oportunidades.

Com o objetivo estipulado, deve-se destrinchá-lo em metas possíveis e tangíveis.

Com a equipe reunida, é hora de colocar o planejamento no papel: crie um plano de ação com atividades a serem desempenhadas para que as metas sejam cumpridas; defina prazos e um cronograma de realização e nomeie responsáveis.

D- Do ou fazer: é o momento de colocar o planejamento em prática. Para que a equipe possa executar o que está descrito no plano, é interessante que se faça um treinamento específico.

C- Check ou checar: análise de resultados. É importante aqui ter parâmetros objetivos e quantitativos, para que se possa de fato verificar a melhoria do processo, do padrão de qualidade e compará-los com ciclos anteriores. É nessa etapa que você poderá identificar problemas ou falhas no processo, que poderão ser ajustadas posteriormente.

A- Act ou agir: consiste nas ações a serem implementadas para corrigir as falhas detectadas no passo anterior. Neste momento, é possível apontar soluções para os problemas e, em seguida, refazer o planejamento considerando os novos resultados.

Se o resultado esperado foi alcançado, pode servir como referência para outros processos, se o resultado ficou aquém da expectativa, ele deve ser analisado para que sejam encontradas novas soluções.

Pensando em meios para trazer soluções, eficiência e eficácia, a Organização de Sistemas e Métodos (OSM), vai justamente a favor disso, apresentando tópicos de fácil entendimento onde visa um bom funcionamento e entendimento da mesma para quem pretende utilizar este método.

2.2 OSM- ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

Para uma melhor coordenação e execução do trabalho de forma racional e organizada o OSM, visa uma adoção de procedimentos eficientes para um melhor aproveitamento de mão de obra. Segundo Llatas - (2018 pág. 04), "a ordem é evitar o desperdício do tempo, material e esforço. Essa economia de recursos permite a redução de custos e o aumento dos índices de produção - a receita certa para aumentar a lucratividade de qualquer negócio". Com a grande evolução do séc. XX, no ramo de automóveis, tanto fora, quanto aqui no Brasil, foi crucial para o desenvolvimento do OSM, onde existiam tarefas específicas para cada pessoa, como um ditado popular: "cada macaco no seu galho" para assim ter uma maior assertividade e aumento de produção, visando lucros e ofertas de carros a preços populares.

2.2.1 FUNÇÕES DA OSM

Identificar problemas organizacionais- Temos os problemas mais comuns enfrentados pelas empresas em suas rotinas. Clima organizacional negativo, ausência de engajamento dos colaboradores, qualidade deficitária de produto ou serviço, ausência de rumo definido, diagrama de Ishikawa, 5 porquês e método MASP.

Para identificar os problemas que ocorrem na empresa precisamos formular o problema sempre vendo qual é a dificuldade que precisamos dar mais atenção, validar as informações é muito importante ter em mãos informações precisas, usar a criatividade para analisar algumas situações, testar a lógica das possíveis causas quando já tiver uma quantidade suficiente de dados identifique as prováveis causas do problema e observe qual delas se sustentam sozinha, aplicar uma solução depois

de ter definido a causa da dificuldade, aplicar uma solução e observar se os resultados são positivos.

Análise administrativa: programação e distribuição de trabalho, distribuição de espaço, análise de procedimento, análise do esboço de formulários e técnicas de mecanização.

Motivar pessoas: Precisamos sempre escutar nossa equipe de funcionários, sempre importante deixar um canal de comunicação aberto, valorizar as pessoas da

equipe é muito importante pois temos muitas atividades complexas quando ela é executada precisamos reconhecer o esforço e elogiar e garantir para a pessoa que está bem-feito.

Eficiência versus eficácia: A eficiência é o processo de executar aquilo que foi planejado, ou seja, é colocar a “mão na massa”. Considere, por exemplo, o processo de construção de uma casa: o tempo que demorou para a obra ser concluída, a quantia gasta, a equação entre recursos planejados e os usados, entre outros pontos. Caso você tenha conseguido fazer tudo no prazo, gastando menos tempo e recursos, então você foi eficiente.

Ser eficaz é basicamente conseguir atingir seu objetivo. Utilizando o mesmo exemplo da construção, se você conseguiu construir a sua casa e finalizar a obra da maneira como foi planejada, então você foi eficaz. A eficácia está relacionada diretamente ao resultado.

2.2.2 APLICAÇÕES DA OSM

A OSM é uma área que é muito trabalhada nas empresas hoje em dia, ela serve para estruturar processos e setores, desenvolvendo cada vez mais a estrutura organizacional da empresa.

Planejamento e controle: planejamento são as intenções do que “deveria ocorrer” e o controle é o conjunto de ações que redirecionam o plano, sempre monitorando o que acontece durante o processo e fazendo mudanças eventuais.

Informatização: a informatização de processos é a eficiência e agilidade na tomada de decisões, como por exemplo a digitalização de documentos, automatização de atividades e o controle de pessoal, além de tudo a boa informatização na OSM gera economia financeira.

Divisão de distribuição do trabalho: a distribuição do trabalho na OSM consiste em avaliar as atividades e como serão distribuídas, de acordo com o porte

da empresa, quais tarefas cabem para cada funcionário e identificando a carga de trabalho.

Programa de Qualidade: o programa de qualidade serve para melhorar processos e o ambiente dentro da empresa, dentro deles estão:

- Plano detalhado de qualidade
- Comunicação realizada para toda a empresa
- Escolha dos itens de custos de qualidade e das fontes de informações
- Formulários apropriados
- Determinação de objetivos de melhoria
- Auditorias periódicas
- Resultados disponíveis

Programas e sistemas de qualidade:

- CQ - Controle da qualidade (1900)
- CEP - controle estatístico de processos (1945)
- Zero defeito (1960)
- CCQ - círculos de controle de qualidade (1962)
- Sistema de qualidade amplo presencial (1980)
- Qualidade garantida (1980)
- Qualidade assegurada (1980)
- Sistema ISO 9000(década 80)
- Excelência empresarial (1987)
- TQM- total quality management (1985)

Estudos de tempos e movimentos: é a aplicação de técnicas estabelecidas para determinar o tempo necessário para que cada trabalhador venha realizar a tarefa em um nível definido de desempenho. Assim podendo definir uma forma e o tempo padrão para cada atividade.

Arranjo físico: O “arranjo físico” ou “layout” pode ser definido como: o estudo do posicionamento relativo dos recursos produtivos, homens, máquinas e materiais, ou seja, é a combinação dos diversos equipamentos, máquinas, áreas ou atividades funcionais dispostas adequadamente

Reengenharia: a reengenharia é vista como redesenho de processos, envolve a readequação dos processos empresariais, estruturas organizacionais, sistemas de informação e valores da organização objetivando uma guinada nos resultados dos negócios da organização.

2.2.3 FASES DA OSM

O primeiro passo é o levantamento de dados: Segundo Llatas (2018 pág. 14), “O analista de OSM deve fazer um estudo cuidadoso e definir corretamente os processos que compõem as atividades da empresa”.

O segundo, após o levantamento, deve ser feita uma análise de dados, que tem a intenção de avaliar as melhorias ou pioras, caso implantem as mudanças, o porquê, quando irão, e como irão ocorrer. Já reconhecidos os processos, deverá ser feitas e responder as perguntas a seguir:

1. Qual o objetivo do processo?
2. Quantos funcionários são necessários para executá-lo?
3. Qual a qualificação de cada funcionário?
4. Que recursos tecnológicos devem ser utilizados?
5. Que resultados devem ser tomados como indicadores de eficiência?

Em terceiro, na implantação, segundo Llatas (2018 pág. 15), “o analista de OSM, deve relacionar os funcionários envolvidos e designar um deles como responsável para comandar toda a operação. Deverá também monitorar o fluxo do trabalho e facilitar a interação da equipe. Além disso, ele também deve ser capaz de avaliar os processos e indicar os aspectos que precisam ser aperfeiçoados”.

E por fim, depois de todos esses processos realizados, a avaliação e controle, irá identificar problemas que surgiram e que deverão ser realizados, se os funcionários conseguiram aprimorar e desenvolver suas atividades e se o fluxo da empresa está fluindo bem com as modificações realizadas.

2.2.4 PROFISSIONAIS DE OSM

Chiavenato (2010) diz que a OSM é responsável pelo tratamento da definição ou arranjo das principais características de todos os processos da organização.

Nas grandes empresas, esse departamento é responsável por organizar, racionalizar e aperfeiçoar os processos organizacionais.

Os profissionais de OSM desenvolvem sistemas a serem implementados pelas unidades de organização da empresa, tendo que possuir habilidades técnicas, humanas e conceituais:

Habilidade técnica: Capacidade de utilizar conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos para realizar as tarefas do profissional de OSM.

Habilidade humana: Conseguir trabalhar com pessoas, compreendendo suas atitudes e motivações, e conduzi-las na realização do trabalho programado.

Habilidade conceitual: Entender que o trabalho de OSM deve ser focado na empresa, e não em uma apenas parte dela, entendendo a enorme complexidade da organização.

2.2.5 NÍVEIS HIERÁRQUICOS DE UMA EMPRESA

A hierarquia de uma empresa é essencial para que se tenha organização, determinação e foco nas delegações de tarefas designada ao colaborador. São 3 níveis, para que ele se desenvolva: Estratégico; Tático; Operacional. A hierarquia é o que define a estrutura da empresa, é ela que designa as funções, cargos e processos dentro da empresa, ela é uma distribuição de poder dentro da corporação. Dessa maneira os colaboradores sabem quem deve responder seguindo o organograma dos cargos.

Estratégico: É o nível mais alto da hierarquia, nele fica menos colaboradores que é a gestão com os cargos: CEO, presidentes, diretores e gestores. Aqui nesse nível é discutido as estratégias das empresas, planejamento, objetivos e tudo que comanda a empresa.

Tático: O tático fica no meio da hierarquia, nele ficam os gerentes, coordenadores, encarregados de cada setor da empresa, para que as estratégias que a gerência coordenou, estejam sendo feitas seguindo o comando de seus superiores.

Operacional: Ele fica na base da hierarquia composta pelos cargos operacionais como assistentes, auxiliares, estagiários, produção etc., nele fica um número maior de colaboradores e o foco é entregar as tarefas ditas pela direção da empresa (nível estratégico) com a supervisão dos coordenadores (nível tático).

“Ele acredita que é necessário haver alguém com autoridade para conduzir todo o processo da empresa, que pode ir se dividindo entre os subordinados”. (Fayol)

3 A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PARA CASAMENTOS

Organizar um casamento pode ser assustador. São muitas as decisões a serem tomadas, detalhes a serem considerados e imprevistos a serem vencidos. O sucesso de uma cerimônia de casamento é totalmente lidado pela organização dos noivos, a bom planejamento seja ele com muito tempo para planejar ou pouco tempo, ajuda a minimizar os problemas e falhas que podem aparecer antes ou durante o evento.

“Após marcar a data oficialmente, a ficha cai: a lista de tarefas da organização de casamento é enorme. Mas não há motivo para pânico: é possível organizar o enlace como sempre sonharam.” (PESSOA, Thalita, 2022)

3.1 HISTÓRIA DO CASAMENTO

Segundo Gley P Costa (2007, pág 23) “Do ponto de vista prático, o casamento se assentava em um acordo formal entre o noivo e o pai da noiva, que incluía o pagamento de um dote por parte do pai. Em outras palavras, a mulher era

dada pelo pai para o marido, representando, conseqüentemente, uma mudança de casa e, sem dúvida, de senhor”.

Como dito acima, a origem do casamento foi um desdobramento de senhor para senhor. Esta forma de união, não era considerado a vontade da noiva, nem dependia de seu consentimento para a realização do mesmo, onde também não era necessário haver respeito, amor ou cumplicidade, apenas o cumprimento do contrato estabelecido.

Para a grande parte dos historiadores, a vida sexual, tanto dos casados como dos solteiros, foi regida pelos preceitos da moral cristã, pelo menos até o século XVIII, onde era restringido a sexualidade ao casamento e à procriação. A dessacralização do poder da Igreja se inicia com a revolução burguesa, que vai arrancar fora os véus da ilusão religiosa. Entra então em cena “a ética protestante e o espírito do capitalismo” como é descrito por Weber (1967). O destino do homem passa a ser regido pela nova organização social onde houve uma mudança radical dos valores até então vigentes, começando assim a se instaurar com a nova ordem, renovados modos de vida pessoal, social e familiar onde o mundo tanto público quanto privado entram num processo de constante transformação onde existe a valorização do amor individual, presente na ideologia burguesa, estabelecendo então o casamento por amor.

3.1.1 ORGANIZAÇÃO DE CASAMENTO

Casamento: trata-se de uma celebração da união religiosa ou civil entre duas pessoas e esse tipo de evento requer uma atenção especial: o cuidado deverá ser o mesmo com bodas. (MOMM, Chistiane Fabíola, 2019, p.7)

Quando pensamos na organização de um evento de casamento precisamos considerar que esse é um momento solene, que envolve união e afeto, é o momento da realização do sonho de muitas pessoas, tudo precisa ser projetado da forma mais humana possível precisam ser considerados os gostos anseios noivos.

Precisamos manter a centralidade no cliente, que nesse caso são os noivos, o foco deve estar todo neles. O planejamento deve decorrer do que foi projetado no coração e mente dos noivos.

O atendimento aqui é primordial, realizar uma busca das necessidades, entender o que deseja o cliente que está começando a planejar o evento é essencial para garantir a qualidade do serviço prestado.

É pelo atendimento que os clientes procuram a sua empresa e a pagam. Já o atendimento ao cliente envolve a experiencia como um todo, desde o momento em que uma pessoa entra no seu site ou pela porta da sua loja até o momento em que ela sai. (COCKERELL, Lee, 2013, p.17)

O evento se inicia antes mesmo da sua data de realização, ou seja, ele se inicia com o planejamento (MOMM, Chistiane Fabíola, 2019, p.25). Precisamos ter um rascunho, uma descrição simples de como se imagina o evento, nesse momento não é necessária muita exatidão. Esse é o momento de colher ideias, momento de conversar com os noivos e entender o que imaginaram. Construir um cenário, como por exemplo, ao pensar no evento de casamento os noivos poderão dizer, me imagino em um lugar aberto com muito verde, um rio na orla, cadeiras brancas, nada muito grande apenas família e alguns amigos íntimos, imagino uma decoração com tons terrosos, flores em tons quentes, um vestido branco com rendas, uma cabine de fotos para os convidados, um espaço para danças, o mais natural possível nada muito elaborado, quero que os convidados fiquem a vontade com em almoço de domingo com a família mas sem perder a identidade de um casamento, algo que seja lindo e elegante mas confortável para todos.

Consegue visualizar? Nesse exemplo o casal busca por uma cerimônia intimista, provavelmente em um dia de calor, em um campo, uma decoração elaborada, mas simples que passe a imagem de um ambiente acolhedor. A partir desse ponto podemos começar a detalhar.

Podemos considerar que o melhor mês para realizar o evento é dezembro, mês em que a temperatura é mais alta, baixa probabilidade de chuva, e mesmo se houver costumam ser passageiras a famosas, chuvas de verão, que aliás são bem-

vistas em cerimônias de casamento, algumas culturas acreditam que chover no dia do casamento é um sinal de bênção, fertilidade e limpeza.

Decorrendo ainda da ideia dos noivos, o estilo de casamento que se encaixa é o Mini Wedding, que segundo a revista iCasei 2018 “12 passos ao altar”, trata-se de uma proposta intimista e comporta até 100 convidados para garantir uma proximidade maior com os noivos durante o evento, o estilo de decoração remete ao estilo Boho Chic, que segundo o artigo “Casamento Boho Chic inspiração romântica e despojada em um lindo editorial” publicada para revista iCasei em novembro de 2017, é um estilo romântico, que combina com propostas intimistas, exala personalidade em cada detalhe, vestes de tecidos fluidos e rendados compõem a ocasião.

Os passos seguintes trazem mais forma e estrutura para o evento, definir data, budget (orçamento), lista de convidados, estilo do casamento, local, paleta de cores, acessórios dos noivos, fornecedores e prazos.

Saber o custo do evento é essencial para definir, por exemplo, o valor das cotas destinadas aos patrocinadores. O organizador necessariamente precisa identificar todos os custos envolvidos no evento, mesmo que seja somente uma estimativa. Para cada atividade fazer um orçamento é primordial. (MOMM, Chistiane Fabíola, 2019, p.123)

É importante que os noivos decidam quanto estão dispostas a investirem na cerimônia e festa de casamento, façam um levantamento dos itens mais importantes, pesquisem e realizem uma previsão de custos, dessa maneira será possível a tomada de decisões de maneira mais assertiva e é a garantia de que nada que os noivos consideram importante será esquecido. É necessário ter em mente que imprevistos podem acontecer e o valor pode sofrer alterações, nesse momento contar com uma reserva torna-se imprescindível. Uma sugestão de controle é fazer uso de uma planilha de Excel. Faça uma lista de prioridades (tudo o que irá precisar para a realização do casamento):

Item	Fornecedor	Valor	Status	Status de pagamento
Todas as coisas que serão necessárias para o casamento.	Nome dos fornecedores conforme contratação.	Valores de contratação combinado com os fornecedores.	Fechado; Em andamento; Em aprovação de orçamento.	Pago à vista; Parcelado (quantidade de parcelas).

Do próprio autor, 2022

O controle adquirido irá viabilizar uma visão geral do desenvolvimento do evento ao longo dos meses.

Existem também algumas modelos de casamento que varia com o perfil de cada casal:

- Tradicional: Segue uma tradição, como por exemplo, a noiva entrar véu na igreja a acompanhada do pai (ou de alguma figura masculina).
- Mini Wedding: Proposta intimista com até 100 convidados.
- Home Wedding: Casamento em casa (normalmente realizada na casa dos pais de um dos noivos).
- Destination Wedding: Casamento em uma cidade, estado ou país diferente do de residência dos noivos.
- Elopement Wedding: Casamento sem convidados, apenas os noivos e celebrantes.

Escolher o modelo que mais combina e melhor se encaixa as expectativas dos noivos pode tornar a organização mais intuitiva além de gerar novas possibilidades, como já realizar o casamento no mesmo destino da lua de mel.

3.1.2 COMO FAZER A ORGANIZAÇÃO DE UM CASAMENTO

Um casamento bem-organizado requer cumprir algumas etapas para que seja um evento perfeito, por exemplo: lista de convidados, lembrancinhas, definir se o

local será fechado ou aberto, de dia ou de noite, presentes, decoração, vestido, cabelo, maquiagem, roupa do noivo, vestido das madrinhas, roupa dos padrinhos, sapato, entre outras coisas.

Para conseguirmos cumprir com mais excelência o evento é essencial que tenhamos em média de 1 ano para conseguir concluir essa lista com diversos detalhes importantes, a organização comece o quanto antes, para preparar recursos e os noivos poderem se preparar financeiramente para ter um dia inesquecível.

Lista de convidados: Uma decisão bem difícil, que geralmente entra em atrito com o orçamento dos noivos, muitos casais pensam em algo mais íntimo, e outros pensam em uma festa grande, porém quando vão bater a lista o orçamento acaba ficando mais caro que o planejado.

Sempre façam a lista com um número baixo (exemplo: 100 pessoas), é melhor incluir pessoas do que precisar retirar. Sempre deixem uma margem para convidados de última hora, alguém que conheceu perto do grande dia, pessoas que lembrou de última hora de convidar, algum convidado que pode pedir para levar alguém.

Sempre conversem sobre as finanças, quando tiverem definido o valor que querem investir, ficará melhor para se organizar e evitar gastos muitos altos.

Local: A escolha do local é algo importante que sempre varia de acordo com o estilo dos noivos, alguns preferem algo mais tradicional como: uma coisa mais clássica em salão, decoração mais elegante, alguns optam por algo em ar livre em chácaras e sítios com uma decoração mais leve ou mais rústica. É muito comum acontecer de a noiva ter um gosto e o noivo outro, conversem e tentem achar pontos em comum e que irão agradar ambos.

Buffet: Essa escolha é muito importante e tem diversos fatores que ajudam a decidir, de preferência, sigam sempre indicações de conhecidos, geralmente quando a empresa é desconhecida, levam os noivos surpresas desagradáveis. Tenham definido o que vocês querem, a empresa sempre vai querer te oferecer algo a mais, mas sempre tenham em mente o que planejaram para não fugir tanto do orçamento.

Sempre se certifiquem que a empresa vai poder prontamente atender as necessidades de vocês. Nunca se esqueçam da degustação, conhecer o serviço dos fornecedores é muito importante, para evitar surpresas no dia da cerimônia.

Decoração: A decoração da festa é algo essencial que muitas vezes ligam a essência dos noivos com os convidados que estarão presentes nesse dia tão especial, por isso esse item da lista merece uma atenção especial na hora de escolher quem irá fazê-la. Se caso forem terceirizar o serviço, procurem bons especialistas, conheçam o trabalho deles e se atentem a preços.

Presentes: é necessário que o casal decida juntos o que irão pedir na lista de presentes e a enviem aos convidados com antecedência para que eles possam se organizar.

É muito importante que o casal pense na condição dos convidados, evite dar opções excessivamente caras ou baratas demais, pois ambas as possibilidades podem causar constrangimentos. Tente achar um equilíbrio com itens de valor menor, mas não extremamente baixo, e outros um pouco mais caros, mas nada que seja exorbitante demais. Depois disso é hora de decidir onde será feita essa listagem, sempre tenham a preferência a lojas que tenham opção de comprar pela internet, facilitando para os convidados.

Organização: Depois da lista de convidados, a organização fica um pouco mais fácil pois conseguimos ter uma noção maior de quanto vamos gastar, o local que precisamos para o tanto de convidados, a quantidade de comida e de mesas no local.

4 ATENDIMENTO HUMANIZADO

A representação do atendimento humanizado em uma empresa é quando ela entende as solicitações do consumidor e atende com sucesso as suas demandas, prestando atenção no que o cliente deseja e sendo empático na resolução de problemas.

Esse encaixe perfeito entre os desejos e necessidades de um usuário com as respostas certas de um suporte mais humano é a chave para estabelecer o contato sem frieza, promovendo a comunicação e conhecendo melhor o comprador.

O atendimento humanizado é o tratamento ao cliente baseado na empatia e na exclusividade. Ele tem como objetivo satisfazer o consumidor de forma plena, por meio de sua valorização como indivíduo, não apenas como um cliente ou potencial comprador. (SILVA, 2020.p.1)

Quando pensamos na organização de um evento tão especial quanto o casamento precisamos considerar todos os sonhos, desejos e expectativas depositadas sobre esse momento. O atendimento humanizado torna-se imprescindível, ter nessa equipe de organização pessoas preparadas que se conectem com os noivos e entendam que ambos são feitos de histórias e acontecimento e agora estão se unindo e desejam transmitir isso da melhor forma e celebrando a união na presença de pessoas amadas.

A pessoa responsável pela organização deve entender os gostos pessoais dos noivos, ouvir atentamente o que gostariam que esse grande evento tivesse, o que pensaram para a decoração, atrações, recepção, e ajudá-los na construção de suas ideias conjuntas, para que os convidados percebam nos detalhes da cerimônia a sintonia e conexão dos noivos com ambiente, o evento deve refletir a personalidade dos noivos. Segundo Chiavenato (1998, p. 23): “Uma organização é um sistema de atividade conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, a fim de alcançar objetivos específicos”.

Contar com a ajuda de profissionais experientes do ramo de organização de eventos poderá tornar o processo mais leve para os noivos, especialmente ser um profissional atuante da área de casamento: Assessor de casamento, Cerimonialista e celebrante. Esses profissionais serão responsáveis pelo desenvolvimento do

evento, podendo atuar em momentos diferentes, estão em contato direto com os noivos e convidados, cuidando da organização do evento e recepção dos fornecedores, convidados e noivos.

4.1 PLANO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA FESTAS DE CASAMENTO

Nosso primeiro passo é a Divulgação que ocorre em vitrine com fotos e descrição dos serviços pelo Instagram @umencantoassessoria.

As Noivas entram em contato através de mensagem no aplicativo e a assessora retorna no WhatsApp com perguntas chaves com data do evento, quantidade de convidados, local para o evento, tipo de acessória que gostaria e o tipo de casamento.

Tipos de assessorias:

ASSESSORIADO PARCIAL.

Reunião 4 meses antes do evento para alinhamento de todos os serviços contratados pelos noivos.

Apresentação de Cronograma de tudo que irá acontecer no dia desde a chegada dos convidados na cerimônia até a saída dos noivos da Recepção.

Responsável por toda logística dos fornecedores e acompanhamento em tempo integral da montagem e término do evento.

Na cerimônia:

- Acompanhamento da montagem da cerimônia
- Verificação das músicas escolhidas
- Colocação lapela nos padrinhos
- Organização e preparação do Cortejo
- Entrega de itens para Pajens e Daminhas
- Recepção da Noiva com vestido, Bouquet e orientações da sua entrada.

NA RECEPÇÃO:

- Recebimento de produtos contratados
- Organização da entrada dos noivos
- Organização da sessão de fotos, corte do bolo, brinde, agradecimentos, retrospectiva e momentos da recepção
- Coordenação dos profissionais contratados
- Distribuição de apetrechos, lembrancinhas, chinelos e todos os itens que os noivos decidirem oferecer.

PÓS-EVENTO:

- Informações sobre fornecedores
- Recolhimentos dos itens pessoais dos noivos
- Número de convidados presentes.

ASSESSORIA DO DIA:

Reunião 60 dias antes do evento para alinhamento de todos os serviços contratados pelos noivos.

Apresentação de Cronograma de tudo que irá acontecer no dia desde a chegada dos convidados na cerimônia até a saída dos noivos da Recepção.

Responsável por toda logística dos fornecedores e acompanhamento em tempo integral da montagem e término do evento.

NA CERIMÔNIA:

- Acompanhamento da montagem da cerimônia
- Verificação das músicas escolhidas
- Colocação lapela nos padrinhos
- Organização e preparação do Cortejo
- Entrega de itens para Pajens e Daminhas
- Recepção da Noiva com vestido, Bouquet e orientações da sua entrada.

NA RECEPÇÃO:

- recebimento de produtos contratados
- organização da entrada dos noivos
- organização da sessão de fotos, corte do bolo, brinde, agradecimentos, retrospectiva e momentos da recepção

- coordenação dos profissionais contratados
- distribuição de apetrechos, lembrancinhas, chinelos e todos os itens que os noivos decidirem oferecer.
- Pós-evento:
- Informações sobre fornecedores
- Recolhimentos dos itens pessoais dos noivos
- Número de convidados presente.

ASSESSORIA COMPLETA

IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL:

- Definição do conceito da cerimônia;
- Definição e dimensionamento do evento;
- Elaboração da planilha de previsão dos gastos - atualização mensal
- Determinamos o andamento e auxiliamos quanto aos prazos e conclusões para cada etapa que pretendemos alcançar;
- Indicação e solicitação dos colaboradores necessários, baseado no Budget (orçamento) e estrutura desejada;
- Suporte e análise dos orçamentos em andamento, auxílio nos fechamentos;
- Restruturação e composição completa do evento;
- Briefing do projeto geral, serviços, produtos de todos os fornecedores;
- Checklist base, checklist planejamento, checklist dia do evento;
- Orientação site de casamento e lista de presentes;
- Planejamento geral e preparativos concluídos ou em andamento
- Ensaio no local do cerimonial, caso seja ESSENCIAL para orientações a todos os envolvidos;
- Visita técnica no local do evento, para checagem geral e criação de novas possibilidades e layout do evento;
- Orientação e elaboração do mapeamento de mesas, montagem do layout de acordo com a estrutura do local;
- Auxílio quanto aos prazos e conclusões diversas;
- Alinhamento geral, definições e ajustes finais;
- Revisão de todos os contratos;
- Drive online com todos os documentos e planejamento;
- Liberação de planilhas diversas de acordo com a necessidade
- Roteiro Do cerimonial;
- Cronograma do dia do evento e todos os protocolos;
- Confirmação com todos os fornecedores e cronograma dos prestadores de serviço e entrega de produtos;
- 01 Reunião mês, sendo presenciais e virtuais
- Período base de pré evento 06 meses;

- Atendimento imediato no plantão de dúvidas (definiremos um dia da semana).

CRONOGRAMA DOS NOIVOS:

- Agendamento das prioridades estabelecidas;
- Definição de decoração e demais detalhes;
- Apresentação dos fornecedores com acompanhamento nas reuniões.
- Orientações sobre contratos com fornecedores;
- Definição de cardápio - acompanhamento na degustação com o buffet.
- Elaboração do check list de todas as negociações com os fornecedores escolhidos;
- Elaboração do cronograma da cerimônia e evento.

PLANEJAMENTO DA CERIMÔNIA:

- RSVP - confirmação de presença através de WhatsApp e site de forma passiva;
- Cronograma da cerimônia junto com os noivos;
- Definição da escolha de cortejo;
- Orientações sobre o casamento civil;
- Compra dos detalhes para a festa: Kit pista, topo do bolo, forminhas para doces, lágrimas de alegria e lembrancinhas;
- Serviço de retirada de pertences da festa na casa da noiva;
- Elaboração do cronograma da cerimônia e evento.

ACOMPANHAMENTO NA MONTAGEM DO EVENTO:

- Verificação do checklist contratado com os fornecedores;
- Acompanhamento para o cumprimento de horários de entregas;
- Verificação e supervisão da qualidade dos serviços prestados;
- Resoluções de problemas e imprevistos;
- Recepção e contagem de convidados;
- Higiene e limpeza constante do local do evento;
- Receptivo para lugares montados e staff de serviços de segurança, copeiras, motorista (contratos a parte);
- Equipe de coordenação para igreja e festa.

ORGANIZAÇÃO PARA PÓS-FESTA:

- Elaboração dos cronogramas para montagem e desmontagem de festa e cerimônia.

Após as escolhas ocorre o agendamento de reunião online, para noiva conhecer a assessora e ter mais segurança no trabalho, definindo detalhes do casamento orçamento e ideias e com assinatura de contrato online.

Depois da reunião on-line, onde a noiva conheceu sua assessora e definiu datas para o evento vamos para uma reunião presencial onde a assessora agenda com a noiva em uma chácara que poderá ser usada de locação, assessora faz apresentação dos serviços prestados, conhece os noivos, vendo qual a expectativa do casal para aquilo, alinha todos os fornecedores e cronograma do evento.

Caso ocorra noivas com prazo curto de até 1 ano, a assessora conversa com a noiva 1 vez na semana pelo WhatsApp e 1 vez por mês uma reunião on-line.

Faltando 30 dias antes do casamento realizamos uma visita técnica presencial no espaço que irá acontecer o casamento, vendo o local, planejando o layout do casamento e arrumando detalhes com a noivos.

Temos a acessória no dia, colocando a organização do evento, tanto em entrada de padrinhos, distribuição de lembrancinhas, locais de fotos, horário de início e término do evento.

Após 30 dias do casamento, manda uma solicitação de avaliação do serviço, podendo ter festas futuras de filhos, parentes ou a própria renovação de votos.

ANALISE DE RESULTADOS

PRIMEIRA PARTE:

O tema e a delimitação estudado e desenvolvido pelo grupo foi “A organização de eventos para festas de casamento” com o objetivo de desenvolver métodos acessíveis e de fácil entendimento, para assim trazer novas percepções sobre a festa de casamento em si. Propondo o aprimoramento e oferecendo modernidade para esse mercado tão extenso e muito utilizado nos dias de hoje.

Como público-alvo, o grupo busca casais que querem viver uma experiência única em suas vidas. Atendendo a diferentes pessoas, com gostos e suas peculiaridades, cada um com a sua. Atendendo aos noivos que desejam uma festa aberta, com uma grande lista de convidados, à até casais mais reservados que preferem algo mais intimista. A casais que tem como prioridade realizar um casamento na igreja, em uma chácara, ou realizar na praia. Independente de crenças, opiniões, limitações financeiras, este projeto tem a intenção de mostrar que com organização e os devidos métodos, é possível realizar e atender a qualquer casal que queira eternizar este grande dia.

Trazendo um atendimento diferenciado e humanizado, também possui a intenção de controlar e organizar toda logística de: fornecedores, entrada e saída dos noivos da festa, acompanhamento em tempo integral da montagem, término do evento, organização da recepção dos noivos, madrinhas e padrinhos, convidados, profissionais contratados, etc.

SEGUNDA PARTE:

Estudo de caso: Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo 'como' e 'por que', quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos...". (YIN, 2005, p. 19)

Estudo de caso é um método de pesquisa que aborda um tema específico onde se tem o objetivo de aprofundar conhecimentos sobre ele, assim oferecendo novas visões para que haja uma nova perspectiva do assunto estudado.

Para isso, será usado uma pesquisa documental e, ocasionalmente, um levantamento de dados (dois questionários), análise desses resultados (gráficos) e entrevista com um consultor da área.

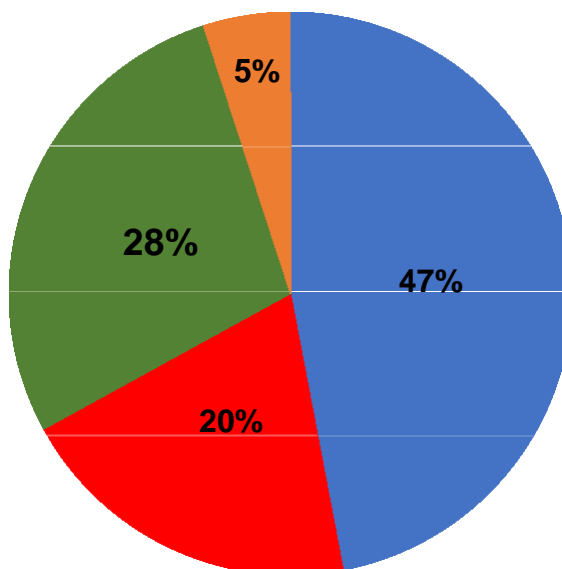
Partindo das informações adquiridas na pesquisa, o trabalho analisará o perfil de um tipo de evento, que mostrará um método melhor e aprova de erros, mostrando assim a importância que possui para toda a organização.

De início, foi elaborado questionários com perguntas abertas e fechadas para 100 pessoas, obtendo respostas em maioria, mulheres, onde se tinha a intenção de entender as experiências do público com festas de casamento. As questões foram relacionadas a: organização, insumos, locais, decoração, atrações e vestimenta. A partir dessa análise, se pode observar o que mais incomodava o público, que é a falta de estrutura e organização para que a festa ocorra de uma forma objetiva e bonita, tanto para os noivos, quanto para os convidados.

TERCEIRA PARTE:

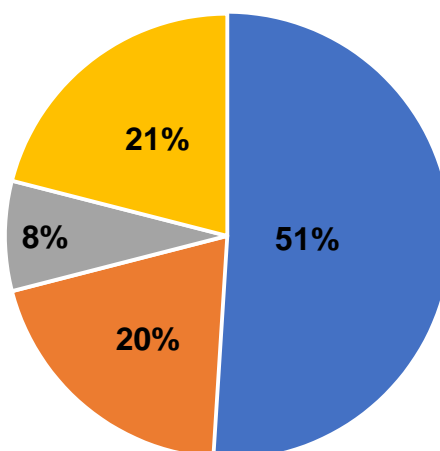
Em sua opinião o que poderia gerar mais frustração aos noivos?

O que poderia gerar mais frustração aos noivos?



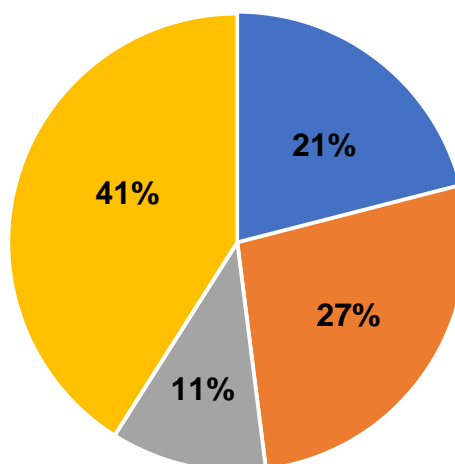
- falta de organização e planejamento.
- imprevisto: chuva, falta de energia elétrica, atrasos etc..
- brigas e desentendimentos entre parentes e convidados.
- falta de atração para entreter os convidados.

O que mais te chama atenção em uma festa de casamento?



- A decoração
- A organização
- O vestido da noiva
- Os aperitivos

Já participou de algum evento em que uma dessas coisas ocorreram?



- A comida acabou sem que todos fossem servidos.
- Atraso de alguma pessoa importante na realização da cerimônia; mestre de cerimônia, padrinhos ou empresas contratadas.
- Ausência de uma recepção para os convidados.
- Nunca presenciei ou participei de uma situação assim.

Baseado nos gráfico problema, identificamos que em 47% das respostas a maior frustração para os noivos seria a falta de organização e planejamento o que poderia acabar com o dia especial dos noivos, em 28% das respostas as brigas e desentendimentos entre parentes e convidados poderiam atrapalhar no evento, mas como se trata de algo pessoal não estragaria o dia especial dos noivos, 20% das repostas temos os imprevistos como a chuva e a falta de energia elétrica, se trata de problemas que não conseguimos prever e se acontecer temos que dar um jeito naquele momento para que o casamento continue e em 5% temos a falta de atração para entreter os convidados, sabemos que a atração principal é a entrada da noiva e a cerimônia, a decoração é o que mais chama a atenção dos noivos e dos convidados dando vida ao evento.

QUARTA PARTE:

A solução é a organização do evento de casamento e o atendimento humanizado com qualidade aos noivos, sempre deixando eles tranquilos com o detalhamento e a programação do evento.

Com a assessoria escolhida pelos noivos, bem-organizada, personalizada e atendendo as solicitações e entendendo às necessidades do casal, os organizadores vai conseguir desenvolver um casamento único na vida deles.

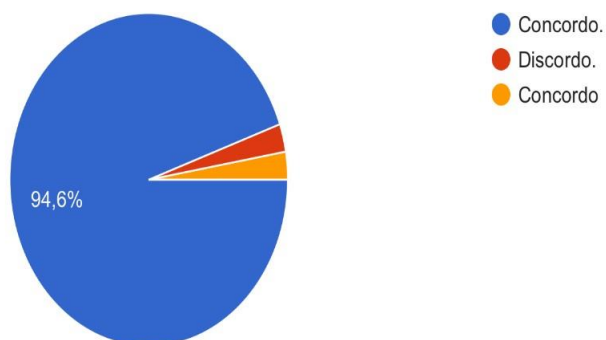
Primeiramente precisamos conhecer e entender os desejos, ideias e necessidades do casal, o tamanho da festa, local, lista de convidados, cerimônia, atrações do casamento e qual vai ser a assessoria escolhida, a do dia, parcial ou a completa e a partir disso começar a desenvolver o casamento.

Com um plano desenvolvido pro evento, apresentamos para os noivos e verificamos se está de acordo com os desejos, com o que eles realmente querem, para começar a organizar o grande dia do evento, sempre atendendo aos pedidos dos noivos. Para isso podemos usar algumas ferramentas como o checklist 5W2H, ou o ciclo PDCA ou aplicar a OSM- organização, sistemas e métodos, tendo assim uma organização bem-feita do começo ao fim da festa, evitando riscos ou a falta de organização no decorrer do dia do evento, não gerando frustrações para os noivos e convidados ou desentendimentos.

1. Você concorda com a afirmação a seguir: “um atendimento de qualidade é a garantia do sucesso do evento. Acolher as ideias do contratante e desenvolvê-la de forma prática, trará personalidade ao evento”.

Você concorda com afirmação a seguir: “ um atendimento de qualidade é a garantia do sucesso do evento. Acolher as ideias do contratante e desenvo...de forma prática, trará personalidade ao evento. ”

111 respostas



Através do gráfico podemos observar que as maiorias dos entrevistados concordam que sim, um atendimento de qualidade é o sucesso de um evento.

2. É necessário que haja um método de organização no momento da realização do casamento?

É necessário que haja um método de organização no momento da realização do casamento?

111 respostas



Baseado no gráfico pode identificar que sim, é necessária uma organização na hora da cerimônia (casamento), para que sejam evitadas situações desagradáveis na hora da realização do casamento.

3. Na sua opinião qual o meio mais eficiente de evitar frustrações dos noivos durante o evento?

Na sua opinião qual o meio mais eficiente de evitar frustrações dos noivos durante o evento?

111 respostas



O checklist foi a forma mais eficiente de evitar algumas situações e frustrações em um evento de casamento, com ele podemos verificar se todos os desejos dos noivos e toda organização feita pela assessoria está de acordo com o planejado.

Com esse trabalho podemos confirmar que a organização e o atendimento humanizado são fundamentais para se fazer um evento com tantas peculiaridades e diferenças dentro de um mercado tão extenso e conseguir trazer um momento único na vida do casal. tendo uma boa comunicação com os noivos, conseguindo entender seus desejos e também utilizando as ferramentas corretas; um bom planejamento é essencial para que nesse dia ocorra tudo com o planejado, tendo insumos para fazer tudo com agilidade e praticidade e trazendo novas percepções sobre a festa e diminuindo riscos ou frustrações, conseguindo fazer um momento mágico aos noivos, celebrando o amor entre eles e realizando seus sonhos com a festa bem planejado e proporcionando o melhor momento da vida de um casal.

COMO ORGANIZAR UM EVENTO DE CASAMENTO?

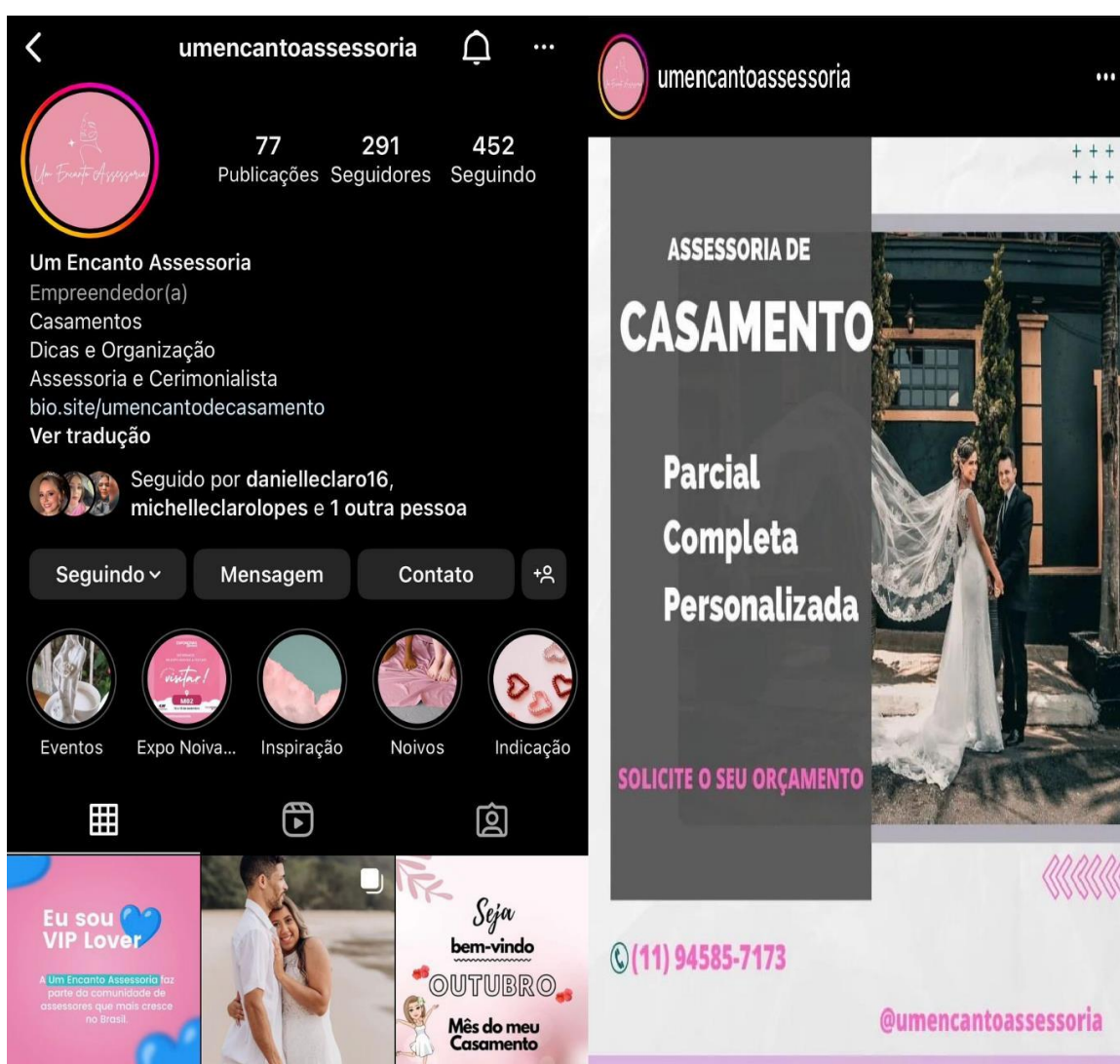
Aplicar método de organização, Planejamento de recursos e convidados e Programação de atrações.

De acordo com as pesquisas aplicar o método de organização de uma assessoria é a melhor opção para os noivos, nessa assessoria os noivos recebem o suporte necessário para que todo o casamento saia do jeito que eles sempre sonharam, tornando a vida dos noivos mais confortável e menos estressante, pois eles vão ter uma profissional especialista no assunto organizando todo o casamento seguindo as orientações e escolhas dos noivos, programando toda as atrações e combinando com os padrinhos e noivinhos a hora de entrar como entrar e as possibilidades de erros que geralmente acontecem nesse processo, a assessora analisa quanto o casal está disposto a gastar no casamento e quantas pessoas estarão presentes nesse evento.

SOLUÇÃO:

Temos como solução um plano de atendimento humanizado onde teremos um cuidado com os noivos e com o dia especial do seu casamento.

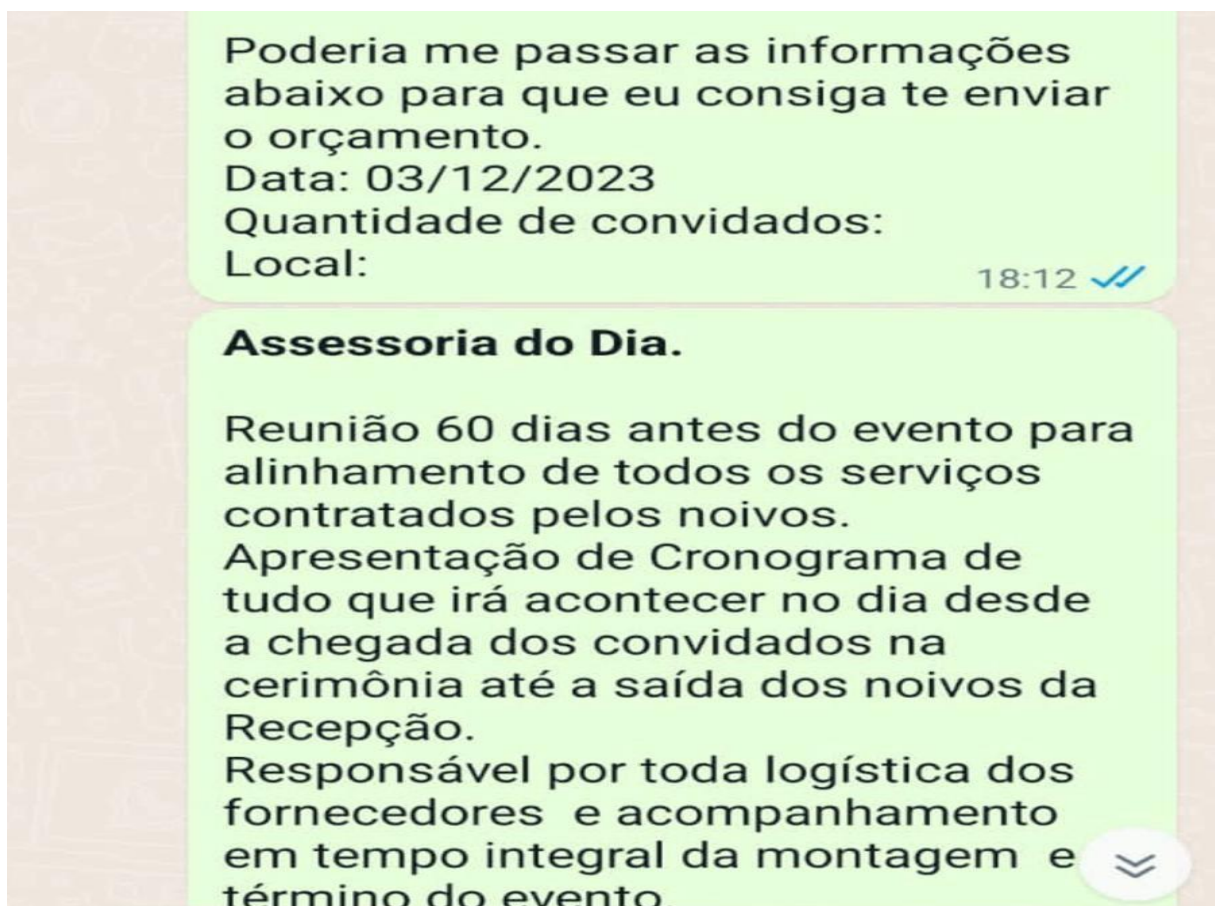
Nosso primeiro contato é através do Instagram (@umencantoaccessoria), onde fazemos nossas divulgações:



(Claro, 2022)

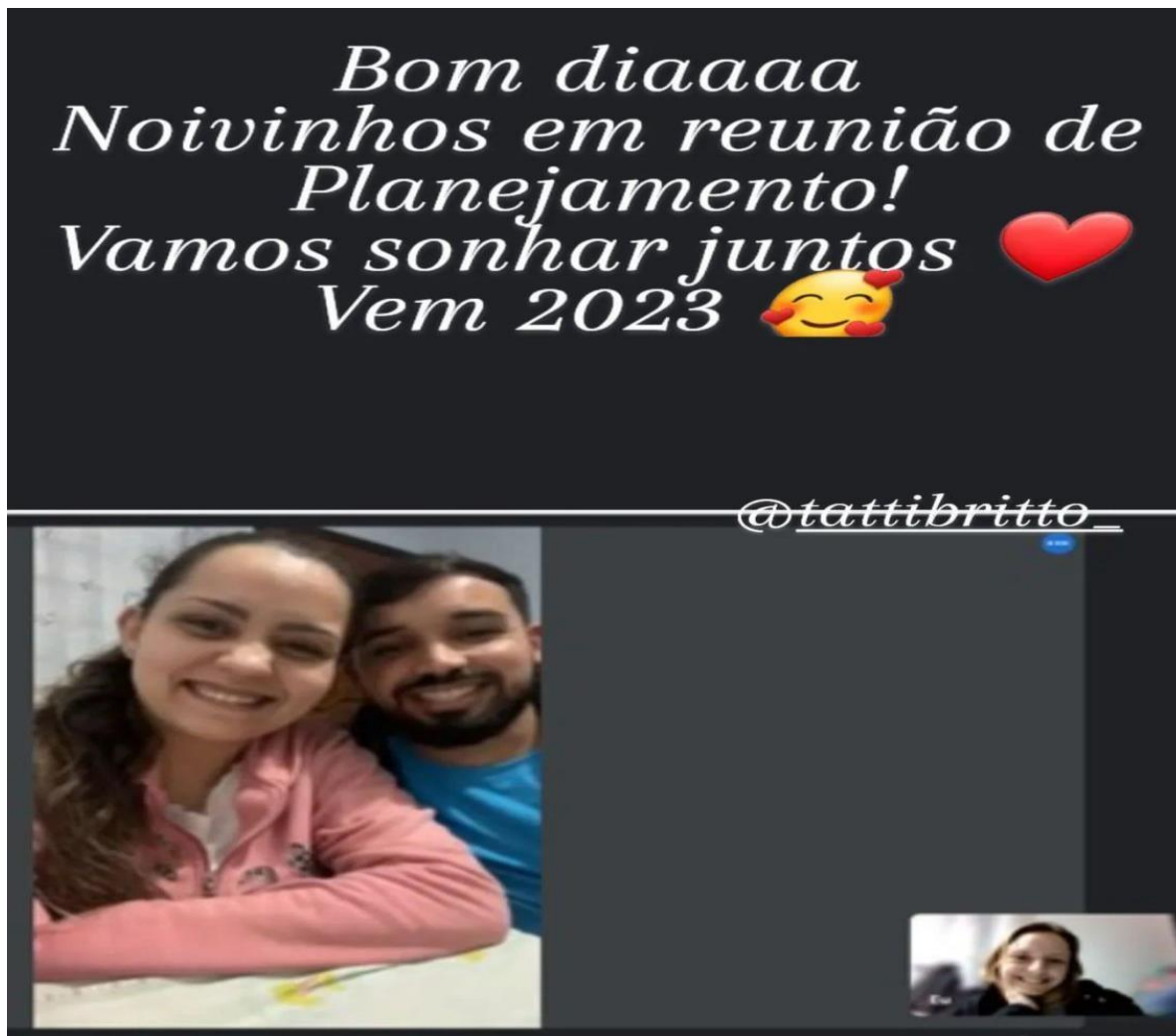
Após conhecer nosso Instagram onde temos algumas dicas, casamentos já concluídos, os noivos se sentem seguros e enviam uma mensagem para o nosso WhatsApp.

Confirmamos algumas informações com os noivos para começarmos o orçamento, como a data do casamento, o tipo de assessoria desejada, quantidades de convidados e o local:



(Claro, 2022)

Após o orçamento e as escolhas ocorre o agendamento de uma reunião online, para a noiva conhecer melhor a assessora e ter mais segurança no trabalho da assessora:



(Claro, 2022)

Quando já está tudo definido e a noiva já conheceu sua assessora vamos para uma reunião presencial com os noivos, podendo acontecer em uma chácara que será utilizada para o casamento:



Com nossos noivos maravilhosos!

(Claro, 2022)

Depois da reunião presencial, mantemos o contato com a noiva pelo WhatsApp tirando qualquer dúvida e temos 1 reunião mensal para mostramos como está a organização de tudo.

Faltando 30 dias para o casamento fazemos uma visita técnica com os noivos no local do casamento.



(Claro, 2022)

No dia do casamento acompanhamos tudo, desde a decoração até a cerimônia, organizando os padrinhos, as entradas, o buffet, deixando os noivos tranquilos para aproveitarem seu dia:



(Claro, 2022)

Após 30 dias do casamento, mandamos uma solicitação de avaliação do serviço por Whatsapp.

 **Karina Arantes**
Se casou em 14/11/2022
★★★★★ 5.0

Qualidade do serviço	Excelente
Tempo de resposta	Excelente
Qualidade/preço	Excelente
Flexibilidade	Excelente
Profissionalismo	Excelente

Incrível trabalho
As meninas são maravilhosas. O meu casamento foi ontem, 14/11/22, e tudo foi perfeito. E, com...

Enviada 15/11/2022 às 16:59

Bom dia, Re!
Tudo bem?

Se puder deixar sua opinião sobre os nossos serviços no site do [Casamentos.com.br](https://www.casamentos.com.br), nos ajuda bastante:

<https://www.casamentos.com.br/shared/rate/361282>

20:18

(Claro, 2022)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um casamento é algo muito importante para a vida de diversos casais, e um método ou organização é muito necessário para que tudo ocorra conforme as expectativas dos noivos. A pergunta norteadora é “Como organizar eventos de casamento?” De acordo com as pesquisas através de formulários e embasamentos científico, uma organização de eventos é necessária, pois é um norte para que os noivos não se preocupem com possíveis problemas que possam ocorrer no decorrer do evento. O método desenvolvido, de início, é de um atendimento através da assessoria, onde se procura entender e atender todos os desejos e expectativas dos noivos para o grande dia, apresentando o uso de cronogramas, planilhas, ferramentas administrativas em geral, mostrando o passo a passo de todo o processo da organização, como a cerimônia, recepção, pós-evento e assessoria do dia.

Consideramos esse método viável pois se não há uma devida organização pode acabar ocasionando diversos problemas e frustrações tanto para os noivos quanto para os convidados, organização em geral. É de suma importância destacar também, que sem um método, sem um planejamento eficaz e eficiente, fica muito mais difícil desenvolver e atender as expectativas para aquele evento. E de forma generalista, isso se enquadra em qualquer aspecto na vida de uma pessoa, se não houver um planejamento, por mínimo que seja, tudo fica mais complicado e demorado para se alcançar o que tanto se almeja. E tendo isso em mente, se enquadra perfeitamente para alunos na área da administração, onde sempre busca métodos rápidos de organização e praticidade, que sempre está com o tempo corrido e agenda cheia, se você utiliza um método, tudo tende a ficar mais rápido e propicio a dar certo, gerando assim menos gastos e preocupações desnecessárias.

5 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

COPYRIGHT, Por ICasei. Ebook 12 passos ao altar. ICasei, 2018. Disponível: www.revista.icasai.com.br. Acesso em 07 jun.2022

GOULART, Tai. Como organizar um casamento? Os 5 primeiros passos. ICasei revista, 2022. Disponível <https://revista.icasai.com.br/como-organizar-um-casamento/>. Acesso em 07 jun. 2022

FIGUEIREDO, Amanda. Organização do evento| O que fazer primeiro. Lejour, 2021. Disponível: <https://lejour.com.br/blog/organizacao-casamento>. Acesso 08 jun.2022

CARVALHO, Lorena. Lápis de noiva. Instagram, 2019. Disponível: <https://instagram.com/lapisdenoiva>. Acesso em 10 mar.2022

SÓLIDES. As 10 ferramentas de gestão mais usadas e como elas funcionam para sua empresa. Sólides, 2022. Disponível: <https://blog.solides.com.br/ferramentas-de-gestao/>. Acesso em 23 jun.2022

RODRIGUES, Jonatan. Organizador de tarefas: 7 ferramentas para planejar seus eventos. Eventos de Resultados, 2019. Disponível: mblee.com.br/blog/organizador-de-tarefas-ferramentas/. Acesso em 23 jun.2022.

FITZSIMMONS, James A. | FITZSIMMONS, Mona J. Operações, estratégia e tecnologia da informação. Administração de serviços, 1997. Disponível: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5093174/mod_resource/content/1/A%20Natura%20dos%20Servi%C3%A7os%20CAP.%202.pdf. Acesso em 23 jun.2022

MATIAS, Marlene. Organização de eventos, Livro, 2013. Disponível: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=OzQtCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT20&dq=o+que+%C3%A9+uma+organiza%C3%A7%C3%A3o+de+eventos&ots=FqrLUNsgTC&sig=LnQ2HoP0av1KJLZI86oQSJ2fqc#v=onepage&q=o%20que%20%C3%A9%20uma%20organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20eventos&f=false>. Acesso em: 23 jun.2022

COUTINHO, Rita. Organização de Eventos. Curso técnico em hospedagem, 2010. Disponível: http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/321/Organizacao_de_Eventos_COR_FICHA_capa_ISBN_20110127_1_.pdf?sequence=1. Acesso em 23 jun.2022

FERNANDES, Cecília. História do casamento: origem e curiosidade sobre a tradição. Segredos do Mundo, 2021. Disponível: <https://segredosdomundo.r7.com/historia-do-casamento/>. Acesso em 23 jun.2022

SOUZA, Paula. História do casamento. Mundo Educação, 2022. Disponível: <https://mundoeducacao.uol.com.br/amp/sociologia/historia-casamento.htm>. Acesso: 23 jun.2022

SÃO, Francisco Portal. História do Casamento. Portal São Francisco, 2016. Disponível: <https://www.portalsaofrancisco.com.br/historia-geral/historia-do-casamento/amp>. Acesso em 23 jun.2022

ARMBRUST, Gabrielle. Gestão de pessoas segundo Chiavenato: o que é e aplicação. Gupy| Blog, 2022. Disponível: [gupy.io/blog/gestão-de-pessoas-segundo-chiavenato](https://gupy.io/blog/gestao-de-pessoas-segundo-chiavenato). Acesso em 24 jun.2022

RELIGARE, Maria. Quais as funções do cerimonialista em todas as etapas do casamento?. Casamentos.com.br, 2022. Disponível: [casamentos.com.br/artigos/quais-as-funções-do-cerimonialista-em-todas-as-etapas-do-casamento--c6457](https://casamentos.com.br/artigos/quais-as-funcoes-do-cerimonialista-em-todas-as-etapas-do-casamento--c6457). Acesso em 24 jun.2022

TAGLIARI, Tati. Qual a diferença entre cerimonialista, assessora e celebrante?. Casa, Comida e Roupa espalhada, 2017. Disponível: casacomidaeroupaespalhada.com/2017/03/22qual-a-diferenca-entre-cerimonialista-assenssoria-e-celebrante/. Acesso em 24 jun. 2022

BEHR, A; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. Revista Ciência da Informação, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, 2008.GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. - 5.ed. – S. Acesso em 23 jun.2022

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação a sistemas, organizações e métodos – SQ&M. Barueri (SP): Manole, 2010. Acesso em 17 out.2022