

LAVÍCIE SERPA DANIEL

PROJETO DE TURISMO
CENTRO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA EVENTOS

CURITIBA
DEZEMBRO / 1999

LAVÍCIE SERPA DANIEL

PROJETO DE TURISMO

CENTRO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA EVENTOS

Projeto de Turismo em Eventos
apresentado ao Curso de
Turismo; Departamento de
Comunicação Social e Turismo;
Setor de Ciências Humanas,
Letras e Artes da Universidade
Federal do Paraná. Professor
Orientador: Miguel Bahl.

CURITIBA
DEZEMBRO / 1999

SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO	4
2 APRESENTAÇÃO	5
3 INTRODUÇÃO	6
4 OBJETIVOS	7
4.1 OBJETIVO GERAL.....	7
4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	7
5 JUSTIFICATIVA	8
5.1 CONHECIMENTOS REFERENTES.....	8
5.2 CONTRIBUIÇÕES POTENCIAIS DO PROJETO EM NÍVEL TEÓRICO.....	8
5.3 CONTRIBUIÇÕES POTENCIAIS DO PROJETO EM TERMOS PRÁTICOS.....	9
5.4 RELEVÂNCIA SOCIAL DO PROJETO.....	10
6 METODOLOGIA	11
6.1 TIPOS DE PESQUISA.....	11
6.2 FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	11
7 DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO	15
7.1 DESCRIÇÃO DO PRODUTO.....	15
7.1.1 Recursos físicos.....	15
7.1.2 Recursos materiais.....	16
7.1.3 Recursos humanos.....	16
7.1.4 Cursos a serem ministrados.....	17
7.2 PROPOSTAS PARA O DESENVOLVIMENTO.....	22
8 ESTIMATIVA DE CUSTOS E FONTES DE RECURSOS	23
8.1 ESTIMATIVA DE CUSTOS.....	23
8.1.1 Custo inicial.....	23
8.1.2 Despesas mensais.....	27
8.1.3 Receita operacional mensal.....	28
8.1.4 Resultados operacionais mensais.....	28
8.2 FONTES DE RECURSOS.....	31
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
10 CONCLUSÕES	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

1.1 TÍTULO:

Centro de Capacitação Técnica para Eventos

1.2 AUTORA:

Lavície Serpa Daniel

1.3 FINALIDADE:

Projeto de Turismo em Eventos.

1.4 INSTITUIÇÃO:

Universidade Federal do Paraná

Curso de turismo

1.5 LOCALIDADE:

Curitiba – Paraná

1.6 DATA:

Dezembro de 1999.

2 APRESENTAÇÃO

O turismo de negócios é um dos ramos vinculados à indústria turística de grande ascensão e amplo retorno financeiro nos últimos anos. Devido ao aumento do número de empresas e negócios realizados no mundo inteiro, houve uma grande necessidade de se aumentar e aperfeiçoar os espaços destinados a congressos, seminários, reuniões, feiras, entre outros, para atender cada vez melhor a demanda destes executivos. Estamos vivendo a era da globalização, em que a integração mundial, tanto social quanto política, econômica e comercial traz uma maior exigência na qualidade dos serviços prestados.

Dentro desta realidade, o estado do Paraná apresenta um crescimento econômico expressivo e desponta em situação privilegiada no cenário nacional, tendo como cidades principais: Curitiba, Londrina, Cascavel, Ponta Grossa, Maringá, Guarapuava e Foz do Iguaçu.¹

Por sua vez, os investimentos em todas as áreas, priorizando a de serviços é uma necessidade geral, principalmente em cidades que vêm crescendo e se desenvolvendo economicamente de forma acentuada. Levando-se em conta esta realidade é possível perceber que o treinamento de recursos humanos é uma necessidade real, inclusive a de capacitação de profissionais para trabalharem no ramo de eventos, que é um mercado em constante crescimento.

Visando suprir a falta de treinamento de recursos humanos e a inexistência de cursos ofertados ao treinamento de pessoal para atuarem no segmento de eventos é que se insere o presente projeto do Centro de Capacitação Técnica para Eventos.

¹ PARANÁ TURISMO. *Paraná: Guia Técnico de Turismo*. Curitiba: Governo do Estado do Paraná, 1998.

3 INTRODUÇÃO

A idéia do Centro de Capacitação Técnica para Eventos surgiu a partir da busca de aprimoração de conhecimentos sobre o tema eventos. Buscando meios em melhorar meu desempenho profissional no setor, constatei a falta de cursos que abordassem o assunto de forma direta e prática. Após algumas pesquisas constatei a dificuldade em encontrar um embasamento teórico sobre o assunto relacionado a treinamento de recursos humanos direcionado ao setor de eventos.

Por meio da necessidade pessoal encontrei informações que demonstravam a falta de qualificação de muitos profissionais que atuam no mercado, e também a inexistência de uma empresa que fornecesse este tipo de serviço no estado do Paraná. Partindo destas constatações foi elaborado o projeto do Centro de Capacitação Técnica para Eventos. O presente trabalho apresenta a metodologia aplicada para o desdobramento do assunto, sintetizando os resultados das pesquisas realizadas.

O projeto tem como objetivo a implantação de um local para a realização de cursos para treinamento de recursos humanos que atuam ou pretendem atuar em eventos. Para tanto foram formuladas algumas propostas de cursos que abrangessem todas as fases de um evento, buscando por meio de publicações do setor, verificar quais os pontos imprescindíveis de conhecimento para um profissional que atue neste setor.

A formatação dos cursos foi desenvolvida de modo a capacitar pessoas, fornecendo subsídios a estas, e que tornasse possível à implantação do empreendimento. Inicialmente são propostos quatro cursos que oferecem alto nível de conteúdo sem grandes custos e ao alcance da população em geral.

O local para o desenvolvimento dos cursos deverá possuir toda a infra-estrutura necessária para manter oitenta alunos por mês, com salas apropriadas, equipamentos condizentes à empresa e profissionais com reconhecida capacidade para ministrar as aulas.

As estimativas de custos foram feitas através de tomada de preços que podem variar de acordo com o índice econômico do mercado, fazendo um demonstrativo do custo inicial para a implantação do mesmo. Para a sua viabilização pode-se contar com o financiamento de bancos juntamente com a ajuda do SEBRAE - Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresa.

O Centro de Capacitação Técnica para Eventos é um projeto viável e de real necessidade de implantação no mercado.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL:

O objetivo geral do projeto do Centro de Capacitação Técnica para Eventos é o de se propor a implantação de uma empresa que supra as necessidades do mercado quanto ao treinamento de profissionais para atuarem especificamente em eventos, visando renovar os conceitos de prestação de serviços, propiciando a colocação de profissionais capacitados no mercado de trabalho, favorecendo a geração de empregos e renda, contribuindo inclusive para um melhor equilíbrio social.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Os objetivos específicos do Centro de Capacitação Técnica para Eventos são:

- * Proporcionar cursos de alta qualidade e conteúdo técnico, imprescindíveis ao desenvolvimento de atividades relacionadas ao segmento de eventos. Estes com preços acessíveis, para que assim seja um empreendimento viável.
- * Ter como instrutores ou professores, profissionais idôneos e com experiência no segmento de eventos, para assim proporcionarem melhor aproveitamento dos conteúdos expostos aos alunos.
- * Contar com recursos físicos e materiais adequados ao desenvolvimento das atividades, proporcionando aos alunos matriculados conforto e condições excelentes para melhor absorção de conteúdo.

5 JUSTIFICATIVA

5.1 CONHECIMENTOS REFERENTES AO PROJETO. REFERENCIAL TEÓRICO. COMPARATIVOS.

Através das pesquisas realizadas identificou-se que no estado do Paraná não existem locais destinados à capacitação de profissionais na área de eventos em específico, excetuando-se o SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

Acessando a Internet foi possível constatar também o pouco material disponível sobre o assunto de treinamentos para eventos, um dos endereços úteis da Internet para a formulação do projeto do Centro de Capacitação Técnica para Eventos foi o do SEBRAE – Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresa do Rio Grande do Norte.

Devido ao crescimento global nas realizações de eventos, torna-se cada vez mais imprescindível a qualidade total no atendimento ao público destes acontecimentos, as pessoas vem tornando-se muito exigentes e o mercado não aceita mais amadores para trabalharem em eventos sérios². O turismo de eventos tornou-se um dos segmentos mais lucrativos dos últimos anos, tendo em vista que o turista de eventos gasta três vezes mais que um turista tradicional e é um cliente muito mais exigente, portanto são necessários profissionais capacitados a atenderem esta demanda, e é dentro deste conceito que o Centro de Capacitação Técnica em Eventos atuará, oferecendo cursos que habilitarão as pessoas a prestarem serviços condizentes ao nível necessário deste segmento.

5.2 CONTRIBUIÇÕES POTENCIAIS DO PROJETO EM NÍVEL TEÓRICO

Em nível teórico o projeto poderá possuir cursos "In Company" desenvolvidos de acordo com as necessidades da empresa que solicite o serviço (conteúdo programático, carga horária, formatação, local, horário de realização, tamanho do grupo, etc) e realizados em todo o estado do Paraná.

² ABEOC Nacional realiza seminários sobre planejamento. *Jornal Panrotas*, Rio de Janeiro, 28 set 1999. p.35.

Poderá oferecer também uma central de banco de dados que ficará à disposição dos empresários e pessoas com interesse em contratar profissionais capacitados para os seus eventos, e que manterá convênios com empresas que utilizem serviços especializados para a realização dos mesmos.

Futuramente com o crescimento do empreendimento poderá ser ampliada a sua atuação trabalhando também com a organização direta de eventos, dando oportunidade aos alunos de adquirirem melhor treinamento na prática, e também com consultoria na área de eventos.

5.3 CONTRIBUIÇÕES POTENCIAIS DO PROJETO EM TERMOS PRÁTICOS

O Segmento de congressos e feiras é uma das áreas de atividade que mais cresce no mundo. É considerado grande gerador de empregos e importante instrumento de negócios. Com a globalização, as constantes transformações econômicas e os avanços em tecnologia, o mercado de congressos e feiras se tornou cada vez mais competitivo e profissional, seguindo a tendência da segmentação e da especialização, para acompanhar as mudanças e se destacar como fonte de atualização e oportunidade de bons negócios.³

Visando suprir a falta de treinamento de recursos humanos, destacada pela ABEOC Nacional – Associação Brasileira de Empresas Organizadoras de Eventos⁴, e a inexistência de cursos ofertados ao treinamento de pessoal para o segmento de eventos no estado do Paraná, é que seria implantado o Centro de Capacitação Técnica para Eventos.

Em termos práticos o Centro de Capacitação Técnica para Eventos ofertará cursos e treinamentos destinados ao aperfeiçoamento dos recursos humanos inerentes a eventos, possibilitando assim a prestação de serviços de altíssima qualidade. Treinamentos estes com abrangência em diversas áreas relacionadas com a realização de um evento, capacitando profissionais adequados a atuarem na área, tendo instrutores especializados.

³ VIAÇÃO AÉREA RIOGRANDENSE. *Guia Varig de Congressos e Feiras – 1999*.

⁴ ABEOC Nacional realiza seminários sobre planejamento. *Jornal Panrotas*, Rio de Janeiro, 28 set 1999. p.35

Pessoas capacitadas e treinadas oferecem serviços adequados e com qualidade. Falta de preparo é sinônimo de se situar fora do mercado.

5.4 RELEVÂNCIA SOCIAL DO PROJETO

Por ser um empreendimento que visa treinar profissionais para o setor de eventos, o Centro de Capacitação Técnica para Eventos poderá trazer benefícios à comunidade onde for instalado, pois proporcionará ao mercado, trabalhadores com uma maior carga de informações, competência e qualidade no atendimento, promovendo um melhor desenvolvimento da população local, dando-lhe condições de preparação suficiente para que não ocorra a necessidade de se buscar profissionais em outros municípios e / ou estados.

Também poderá trazer outros benefícios ao lugar aonde será implantado, pois este poderá contar com mão- de- obra treinada, o que proporcionará inclusive melhores condições para a captação dos eventos, devido aos profissionais capacitados que disponibilizará ao setor.

Como o Paraná necessita de um empreendimento com as qualidades previstas neste projeto, este é um passo importante para propiciar ao estado, um dos mais importantes do Brasil, um local que ofereça condições de treinamento de alta qualidade de recursos humanos capacitados a trabalhar em eventos de qualquer natureza.

6 METODOLOGIA

6.1 TIPO DE PESQUISA:

A pesquisa utilizada para o desenvolvimento do projeto foi a de caráter exploratório através de levantamento bibliográfico, ou seja, pesquisa bibliográfica, a partir de materiais elaborados tais como: livros, artigos, apostilas, e também através de consultas à Internet.

Também foi utilizada a pesquisa documental feita na Junta Comercial do Paraná, através da documentação arquivada pela instituição.

6.2 FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Os resultados da pesquisa bibliográfica apresentaram-se da seguinte forma:

✱ Inicialmente o projeto do Centro de Capacitação Técnica para Eventos apresentava como tema geral o Desenvolvimento de Recursos Humanos no segmento de Eventos para o município de Ponta Grossa, porém, tendo em vista que o estado do Paraná apresenta um expressivo crescimento econômico e desponta em situação privilegiada no cenário nacional, identificou-se através da pesquisa, que seria de mais valia a mudança de direcionamento, apresentando um projeto que poderá ser implantado em qualquer região do estado.

Portanto o projeto ficou tendo como tema geral o Desenvolvimento de Recursos Humanos no segmento de Eventos para o estado do Paraná, e como tema específico continuou como Centro de Capacitação Técnica para Eventos.

✱ Através da pesquisa documental realizada na Junta Comercial foi constatada a inexistência de empresas registradas para promoverem cursos de capacitação na área de eventos no estado do Paraná. A consulta na Junta Comercial do Paraná foi indicada pela Associação Comercial do Paraná, pois esta não possui estes dados disponíveis.

✱ O SENAC com sede em Curitiba, é a única instituição que oferece cursos relacionados ao setor de eventos no estado, são eles: Cerimonial em Eventos, Técnica de Organização de

Eventos e Eventos Sociais. Estes são cursos esporádicos realizados no decorrer do ano sem data prévia para sua realização.

✱ O SEBRAE – PR, não conta com este segmento de cursos, que são mais direcionados à área administrativa e financeira. Através do endereço na internet www.sebrae.com.br verificou-se que o SEBRAE do Rio Grande do Norte desenvolve um projeto de aprendizagem prática junto ao Hotel Barreira Roxa, que se denomina Escola de Hotelaria e Turismo Barreira Roxa, que apresenta cursos direcionados ao setor turístico. Para o segmento de eventos possui cursos como o de Organização de Eventos, Formação de recepcionistas e Qualidade no atendimento. Nas pesquisas realizadas na Internet foram os que mais se assemelham a cursos especializados, voltados ao setor de eventos.

✱ A ABEOC – Associação Brasileira de Empresas de Eventos em artigo publicado no Jornal Panrotas de 28 de setembro de 1999, página 35, admite a grande falta de informações dos profissionais que trabalham no setor de eventos, e tem realizado seminários sobre técnicas de planejamento e organização de eventos devido ao perfil do setor. Ainda através de dados da ABEOC Nacional, uma legislação federal obriga os organizadores de evento a pagar 11% de imposto sobre o valor do evento devido ao uso de funcionários temporários, o que está fazendo com que as empresas de eventos acabem trabalhando com mão-de-obra informal segundo a opinião do presidente da ABEOC-SP, Maurício Abdalla. Este ponto também acaba tornando o mercado para os trabalhadores mais amplo e mais competitivo, portanto necessitando de melhor qualificação. O setor está buscando capacitação profissional para melhor enfrentar o mercado.

✱ Dados obtidos através do Calendário de Eventos do Paraná demonstram que 725 eventos são realizados anualmente em todo o estado e cadastrados na Secretaria de Esporte e Turismo do Paraná, identificando-se uma diversidade de eventos que movimenta economicamente o estado durante o ano. A partir destas considerações pode-se vislumbrar a possibilidade da realização de cursos de capacitação, em diversas regiões do estado, podendo este projeto, ser implantado em abrangência estadual.

* O artigo do Jornal Panrotas sobre o Turismo de Negócios de 28 de setembro de 1999, página 24, salienta que o segmento de negócios movimentava US\$ 1,5 trilhão por ano em todo o mundo, no Brasil o turismo de negócios movimentava R\$ 4 bilhões entre feiras, exposições, simpósios, congressos e convenções; além disso, o crescimento médio da atividade é de 7% ao ano, portanto as pessoas que vivenciam esta realidade são profissionais exigentes que necessitam de serviços de alta qualidade e ótimo atendimento. Sergio Nogueira diretor de turismo e lazer da Varig destaca a importância do turismo de negócios para o desenvolvimento de um destino, que recai novamente na prestação de serviços de qualidade, pois nenhuma localidade se fixa como ponto de captação de eventos sem possuir serviços prestados por profissionais competentes.

* Citação retirada do Guia Varig de Congressos e Feiras – 1999 (material promocional da empresa aérea Varig, distribuído em feiras e aeroportos)

* Para a modulação dos cursos serão seguidas como base às instruções gerais de modulação de cursos do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Departamento Regional do Paraná de abril de 1981, que servirá de apoio inicial para formular a modulação dos cursos de acordo com o estabelecido neste estudo.

Para a formulação dos cursos também serviram como base, além dos textos e assuntos abordados na disciplina de Organização de Eventos, as publicações:

- SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. *Qualidade em Prestação de Serviços*. Rio de Janeiro: SENAC, 1996.
- GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. *Normas Protocolares para Assuntos de Cerimonial*. Paraná: Governo Álvaro Dias.
- SPEERS, Nelson. *Cerimonial para Relações Públicas*. São Paulo: Hexágono – Comunicação, 1984.
- LINS, Augusto Estellita. *E,P & C – Etiqueta, Protocolo e Cerimonial*. Brasília: Escopo Editora, 1985.
- CLUNY, Marie Louise. *Etiqueta e Boas Maneiras*. São Paulo, Global Editora, 1988.

- TURISMO EM ANÁLISE. São Paulo, Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da ECA – USP, v.8, n.1, mai. 1997.
- VINADÉ, Gelson. *Planejamento e organização de eventos ao alcance de todos*. Porto Alegre: o autor, 1996
- CESCA, Cleuza Gertude Gimenes. *Organização de Eventos*. São Paulo: Summus, 1997.

7 DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO

7.1 DESCRIÇÃO DO PRODUTO:

O Centro de Capacitação Técnica para Eventos é um empreendimento inovador no segmento de eventos, criado para ser um local onde estarão centralizados cursos destinados a desenvolver, promover, capacitar e treinar pessoas e profissionais em atendimento às expectativas do mercado e à realidade atual, para atuarem em eventos, através de cursos ministrados por profissionais de reconhecida capacidade técnica e pedagógica e com total domínio de assuntos vinculados ao segmento.

7.1.1 Recursos físicos

Para a implantação do empreendimento se faz necessário um local de pelo menos 350 m² (trezentos e cinquenta metros quadrados), preferencialmente em região central, para facilitar o acesso dos interessados, tanto para o pedido de informações quanto para os matriculados. Esta área deverá contar com pelo menos quatro salas, sendo que duas serão utilizadas como sala de aula, uma como sala de vídeo e outra como recepção, além da copa e banheiros.

7.1.2 Recursos materiais

Abaixo apresentam-se os recursos materiais imprescindíveis para o início das atividades da empresa que posteriormente com o seu crescimento poderão ser ampliados aperfeiçoando-a:

Cadeiras universitárias em curvim	40	Impressora HP Deskjet 420C	1
Cadeiras de escritório em curvim	4	FAX Sharp Mod. UX 178	1
Cadeiras com rodas	3	Televisão CCE 20”	1
Mesa para computador de 1.20 m	1	Videocassete LG	1
Mesas de escritório de 1.20 m	2	Relógio de Parede	3
Quadro branco 1.20 X 3.00 metros	2	Linha Telefônica	1
Retroprojeter básico 1600 lumens	1	Telefone c/ secretária eletrônica	1
Computador Pentium III 500MMX	1	Material de escritório (em geral)	-

7.1.3 Recursos humanos

Em princípio propõe-se a seguinte equipe:

★ Gerente Geral – que deverá ser o proprietário

O gerente geral terá como atribuição manter todos os mecanismos da empresa em perfeito funcionamento.

★ Dois professores / instrutores

Os professores irão passar aos alunos a maior quantidade de informações possíveis e sempre primando pela qualidade dos cursos.

✱ Uma secretária

A secretária terá como atribuições o atendimento ao público, as matrículas a serem feitas e todas as outras competências inerentes ao seu cargo. Manterá também em ordem a sala de aula ao término diário das atividades em classe.

✱ Uma diarista

A diarista irá uma vez por semana para manter a higiene no local.

7.1.4 Cursos a serem ministrados no Centro de Capacitação Técnica para Eventos:

Inicialmente a empresa irá oferecer quatro cursos mensais: Treinamento para Recepcionistas, Cerimonial e Protocolo em Eventos, Eventos: Setor Emergente da Economia Brasileira, todos de 20 horas cada, e Administração de Eventos com carga de 30 horas.

O curso de Administração em Eventos contará com uma carga horária maior devido ao tema ser mais abrangente que os demais.

No quadro apresentado a seguir consta de forma resumida a quantidade de cursos a serem realizados mensalmente, o número de alunos por curso e o total no mês, bem como as respectivas cargas horárias.

QUADRO 1: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – quantidade de cursos mensais

	QUANTIDADE	ALUNOS POR	TOTAL DE	CARGA HORÁRIA
		CURSO	ALUNOS / MÊS	DE CADA CURSO
CURSOS	3	20	60	20 Horas
CURSOS	1	20	20	30 Horas

As propostas dos conteúdos dos cursos estarão embasados em publicações, livros e apostilas identificados ao tema, com direcionamentos para treinamentos associados às fases mais importantes de um evento.

Na continuação apresenta-se, através de quadros ilustrativos, as propostas de temas e abordagem para os cursos.

QUADRO 2: CCTE: Curso: Treinamento para Recepcionistas

CURSO: TREINAMENTO PARA RECEPCIONISTAS

CARGA HORÁRIA: 20 HORAS

TEMAS	ABORDAGEM DO TEMA
Etiqueta Social	Normas de etiqueta e boas maneiras
Apresentação Pessoal	Trajes, postura, cuidados com maquiagem, etc.
Habilidades de Comunicação	Clareza na comunicação, facilidades e dificuldades.
Situações Problema	Como lidar com situações difíceis.
Noções de Precedência	Percepção de cerimonial
Noções de Formas de Tratamento	Como tratar autoridades e participantes do evento.

Neste quadro são apresentados os temas e as abordagens do conteúdo programático para o curso de Treinamento para Recepcionistas.

QUADRO 3: CCTE – Curso: Cerimonial e Protocolo em Eventos

CURSO: CERIMONIAL E PROTOCOLO EM EVENTOS

CARGA HORÁRIA: 20 HORAS

TEMAS	ABORDAGEM DO TEMA
Cerimonial	Conceituação
Cerimonial público	Normas
Cerimonial de cortesia	Normas
Ordem geral de precedência	Critérios de precedência
Tratamento	Normas
Sessões de abertura, de encerramento e de plenária.	Procedimentos corretos
Bandeiras e Hino Nacional	Distribuição correta das bandeiras e uso do Hino Nacional
Recepção de autoridades e convidados	Noções de recepção
Mestre de cerimônias	Noções da atuação do mestre de cerimônias.
Mesas em geral	Composição, distribuição e destinação das mesas.
Homenagens	Procedimentos em caso de homenagens a participantes do evento
Trajes	Noções de trajes recomendados
Cardápio	Sugestão de cardápio. Noções de alimentos e bebidas

Neste quadro são apresentados os temas e as abordagens do conteúdo programático para o curso de Cerimonial e Protocolo em Eventos.

QUADRO 4: CCTE – Curso: Eventos: Setor Emergente da Economia Brasileira.

CURSO: EVENTOS: SETOR EMERGENTE DA ECONOMIA BRASILEIRA

CARGA HORÁRIA: 20 HORAS

TEMAS	ABORDAGEM DO TEMA
Turismo	Evento como produto turístico
Eventos	Conceituação e objetivos
Classificação dos eventos	Identificação dos diferentes tipos de eventos
Reuniões	Tipologia das reuniões
Local do evento	Espaços físicos do local do evento, diferenciando Eventos de Plenário, Eventos abertos e estilo banquete, identificando seus principais estilos.
Fornecedores turísticos	Importância na organização de eventos
Marketing	Abordagem dos eventos e do processo de marketing
Funções estratégicas do evento	Abordagem das funções do evento: divulgação, integração, promoção institucional, promoção de produtos e serviços.

Neste quadro são apresentados os temas e as abordagens do conteúdo programático para o curso de Eventos: Setor Emergente da Economia Brasileira.

QUADRO 5: CCTE – Curso: Administração de Eventos.

CURSO: ADMINISTRAÇÃO DE EVENTOS

CARGA HORÁRIA: 30 HORAS

TEMAS	ABORDAGEM DO TEMA
Eventos	Abordagem geral para lembrar conceitos - Objetivos, público e estratégias.
Planejamento	- Seleção do local e do tema do evento - Formação da comissão organizadora - Administração econômica e financeira do evento
Organização	- Controle do processo - Medidas administrativas para a execução do evento. - Execução das tarefas - Promoção - Financiamentos
Execução	- Desenvolvimento do evento - Aplicação de todo processo anterior - Programação técnica, social e turística. - Fornecedores turísticos - Secretaria do evento - Evolução do evento
Controle	- Análise técnica e financeira - Projeções
Avaliação	- Procedimentos para avaliação do evento
Pós – evento	- Cuidados e procedimentos após a execução do evento

Neste quadro são apresentados os temas e as abordagens do conteúdo programático para o curso de Administração de Eventos.

7.2 Propostas para o desenvolvimento:

O Centro de Capacitação Técnica para eventos terá como estratégia de viabilidade e comercialização a seguinte forma:

- * Oferta de quatro cursos mensais
- * Cada curso abrirá vaga para 20 alunos
- * A duração dos cursos de Treinamento para recepcionistas, Cerimonial e Protocolo em Eventos e Eventos: Setor Emergente da Economia Brasileira, serão de 10 dias úteis com 2 horas diárias, ou seja, carga horária total de 20 horas. O valor da matrícula destes cursos será de R\$ 90,00 (noventa reais).
- * Os cursos poderão ser pagos em duas vezes: 50% do valor no ato da matrícula e um cheque para 15 dias do restante.
- * O curso de Administração de eventos terá duração de 10 dias, com 3 horas diárias, ou seja, carga horária total de 30 horas. O valor da matrícula será de R\$ 105,00 (cento e cinco reais)
- * Na primeira quinzena serão ministrados os cursos: Treinamento para recepcionistas, Cerimonial e Protocolo em Eventos, na segunda quinzena os outros dois: Eventos: setor emergente da economia brasileira e Administração de Eventos.

Quanto à divulgação:

- * Serão utilizados panfletos promocionais para a distribuição em pontos considerados estratégicos tais como: universidades, colégios de 2º grau, organizadoras de eventos e também em residências.
- * Colocação de cartazes em colégios, universidades e pontos de grande circulação da população.
- * Anúncio na mídia impressa, nos classificados de maior circulação, com duas inserções iniciais, sendo que cada inserção será publicada no domingo, tendo um intervalo de 15 dias de cada anúncio, dando um mês de publicação. O anúncio será de 14 cm X 6 cm, com moldura, para melhor visualização dos leitores.
- * Criação de uma logomarca moderna sendo que os custos da criação da logomarca estarão inseridos no valor dos panfletos de divulgação, por se tratar do mesmo fotolito.

8 ESTIMATIVA DE CUSTOS E FONTES DE RECURSOS

8.1 ESTIMATIVA DE CUSTOS:

Os custos aqui relacionados foram feitos através de tomada de preços realizada em jornais, panfletos e por meio telefônico. Portanto são valores que variam de acordo com o mercado.

8.1.1 Custo inicial:

Como custo inicial para a implantação do projeto, apresentam-se os seguintes itens e respectivos preços: (ver quadro na próxima página)

QUADRO 6: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – Investimento Inicial

6 INVESTIMENTO INICIAL			
DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE	UNITÁRIO EM RS	TOTAL EM RS
INVESTIMENTO FIXO			
Cadeiras universitárias em curvim	40	51,00	2.040,00
Mesa de escritório de 1.20 metro	2	96,00	384,00
Cadeira de escritório em curvim	4	22,60	90,40
Cadeira com rodas	3	51,00	153,00
Mesa para computador de 1.20 metro	1	67,00	67,00
Quadro branco 1.20 X 3.00 metros	2	247,00	494,00
Retroprojeter básico 1600 lumens	1	380,00	380,00
Computador Pentium III 500MMX	1	2.280,00	2.280,00
Impressora HP Deskjet 420C	1	259,00	259,00
FAX Sharp Modelo UX 178	1	260,00	260,00
Televisão CCE 20"	1	389,00	389,00
Videocassete LG	1	339,00	339,00
Relógio de Parede	3	8,00	24,00
Linha Telefônica	1	200,00	200,00
Telefone c/ secretária eletrônica	1	150,00	150,00
Material de escritório	-	-	300,00
Soma 1	-	-	7.809,40
CAPITAL DE GIRO			
Mão-de-obra direta	-	-	2.170,00
Custo fixo	-	-	2.124,00
Custo com divulgação	-	-	1.307,72
Soma 2	-	-	5.601,72
TOTAL 1 + 2	-	-	13.411,12
Os custos do investimento fixo foram obtidos através de jornal, encarte publicitário e contatos telefônicos.			

O Quadro 6 discrimina todos os itens necessários para o início da empresa, bem como suas quantidades e valores estimados.

A seguir a descrição dos componentes do capital de giro do quadro 6:

QUADRO 7: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – mão- de- obra direta.

DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE
MÃO DE OBRA DIRETA	
Professores	2
Secretária	1
Diarista	1

Estes são os dados que compõem o item: mão- de- obra direta, no quadro 6 que trata do investimento inicial, discriminando os profissionais a trabalharem na empresa e a respectiva quantidade.

QUADRO 8: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – custo fixo

DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE
Aluguel de imóvel comercial em torno de 350 m ² , na região central de Curitiba	1
Água e Luz	-
Conta Telefônica	-
Material didático (apostilas)	80

Estes são os dados que compõem o item: custo fixo, no quadro 6 que trata do investimento inicial.

QUADRO 9: Centro de Capacitação Técnica para Eventos: recursos de divulgação.

DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE	EM RS	TOTAL EM RS
Folhetos de divulgação	5.000	-	225,00
Anúncio em classificados de jornal 14 X 6 cm	2	441,36	882,72
Cartazes de divulgação	100	-	200,00
Total	-	-	1.307,72
Valores obtidos por meio de contatos telefônicos.			

Estes são os dados que compõem o item: custo com divulgação, no quadro 6, que trata do investimento inicial, discriminando os recursos de divulgação, a respectiva quantidade e valores em Real.

8.1.2 Despesas mensais:

QUADRO 10: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – despesas mensais

10 DESPESAS MENSAIS			
DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE	EM RS	TOTAL EM RS
MÃO DE OBRA DIRETA			
Professores	2	900,00	1.800,00
Secretária	1	250,00	250,00
Diarista	1	120,00	120,00
Soma	4	-	2.170,00
Encargos sociais	-	-	972,56
Total mão-de-obra direta			3.142,56
CUSTOS FIXOS			
Aluguel	-	1.600,00	1.600,00
Água	-	40,00	40,00
Energia Elétrica	-	110,00	110,00
Telefone	-	150,00	150,00
Material didático	80	2,80	224,00
Total custos fixos	-	-	2.124,00
Total de despesas	-	-	5.266,56
<ul style="list-style-type: none"> • Os salários foram obtidos através de uma estimativa dos valores pagos no mercado, quanto a diarista será pago R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por mês, pois será solicitada apenas uma vez por semana. • No item encargos sociais estão inclusos: 36.8% de INSS (R\$ 798,56) e 8% de FGTS (R\$ 173,60). • Não foram computados férias e 13º salário dos funcionários. • O valor do aluguel foi obtido através do jornal Gazeta do Povo de 28 de novembro de 1999. Os outros dados relativos ao custo fixo foram calculados por projeção estimada. 			

O quadro 10 apresenta todos os itens que compõem as despesas mensais, demonstrando suas quantidades, valores e explicações adicionais.

8.1.3 Receita operacional mensal:

QUADRO 11: Centro de Capacitação Técnica para Eventos - matrículas

11 RECEITA OPERACIONAL MENSAL			
DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO DA MATRÍCULA	VALOR TOTAL DE RECEITA DAS MATRÍCULAS POR MÊS
Alunos	60	90,00	5.400,00
Alunos	20	105,00	2.100,00
Total	-	-	7.500,00

Para se chegar à receita mensal basta multiplicar os valores das taxa de matrícula pelo número de alunos inscritos no mês.

No quadro 11 consta o demonstrativo dos valores obtidos pelas matrículas.

8.1.4 Resultados operacionais mensais

Ver quadro na próxima página.

QUADRO 12: Centro de Capacitação Técnica para Eventos –resultados operacionais mensais

12 RESULTADOS OPERACIONAIS MENSAIS	
DISCRIMINAÇÃO	EM RS
1 Receitas operacionais	7.500,00
2 Custos variáveis	
2.1 Mão- de- obra direta	3.142,56
2.2 Custo de comercialização	633,75
3 Soma (2.1 + 2.2)	3.776,31
4 Custos fixos (Quadro 2)	2.124,00
5 Custo total (3 + 4)	5.908,31
6 Lucro operacional (1 – 5)	1.591,69
7 Contribuição social (% de impostos)	108,00
8 Lucro líquido (6 – 7)	1.483,69
9 Margem de contribuição (1 – 3)	3.723,69
11 Lucratividade (8 : 1)	20%
12 Taxa de retorno	10 meses
<ul style="list-style-type: none"> • Os números deste quadro demonstram que a empresa permite uma rentabilidade razoável. • Já a taxa de retorno, que mede em quanto tempo se conseguirá reaver o capital investido, foi obtido por meio da seguinte fórmula matemática: [investimento inicial (tabela 1) : lucro líquido mensal]. • No item custo de comercialização estão incluídos 5 % de ISS, 3 % de Cofins, 0,65 % de PIS e 4,8 % e IR. 	

O quadro 12 demonstra a provável movimentação econômica da empresa, com as devidas observações.

Contando que todas as vagas sejam preenchidas, a empresa contará com 80 alunos ao mês. Subtraindo o investimento inicial que é de R\$ 13.411,12 (treze mil quatrocentos e onze reais e doze centavos), a empresa terá um total estimado de gastos por mês de R\$ 5.908,31 (cinco mil novecentos e oito reais e trinta e um centavos), para que este valor seja coberto e se obtenha lucro, estimou-se que cada matrícula dos cursos com carga horária de 20 horas custará R\$ 90,00 (noventa reais), e o curso de carga horária de 30 horas custaria R\$ 105,00 (cem reais), portanto o valor bruto no final de cada mês contando com 80 alunos matriculados, estaria aproximado à R\$ 7.500,00 (sete mil e quatrocentos reais), o que traria uma receita líquida de R\$1.483,69 (mil e quatrocentos e oitenta e três reais e sessenta e nove centavos).

O tempo para reaver o capital investido será de 10 meses.

8.2 FONTES DE RECURSOS:

Ainda para a implantação do projeto poderá ser utilizado como fonte de recurso as linhas de crédito disponíveis em bancos ou juntamente ao SEBRAE, como citado a seguir:

LINHAS DE CRÉDITO⁵

Na hora de buscar o crédito necessário para os projetos de implantação ou expansão, o empresário deve estar bem informado acerca das exigências e condições de financiamento praticadas pelas instituições de crédito.

O **SEBRAE** elabora ao lado do empresário, os projetos de financiamento junto à bancos e agências de desenvolvimento além de formular pleitos para a obtenção de incentivos fiscais e financeiros.

⁵ www.sebrae.com.br, outubro de 1999.

QUADRO 13: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – sugestão 1 de financiamento

CAIXA - GIRO / SEBRAE			
Empresas Beneficiadas: - Micro e pequenas empresas dos setores industrial, comercial e de serviços.			
Enquadramento das Empresas: - Microempresa: Faturamento Anual até R\$ 120.000,00 - Pequena empresa: Faturamento Anual até R\$ 720.000,00			
Finalidade do Financiamento: - Suprimento de Capital de Giro.			
Limites do Financiamento e Prazos:			
Período de Existência	Tempo Mínimo da Conta na CEF	Valor Máximo do Financiamento	Prazos
12 Meses	03 a 12 Meses	R\$ 10.000,00	12 Meses
13 a 24 Meses	Acima de 12 Meses	R\$ 12.000,00	15 Meses
25 a 36 Meses	Acima de 18 Meses	R\$ 15.000,00	15 Meses
Acima de 36 Meses	Acima de 24 Meses	R\$ 20.000,00	24 Meses
Acima de 48 Meses	Acima de 36 Meses	R\$ 30.000,00	24 Meses
Participação do Banco no empréstimo: - 100 %			
Encargos Financeiros: - 1% a. m. + TR ou 12% a. a. + TR			
Garantias: - Definidos pelo Gerente da agência operadora.			
Restrições: - Não faz restrições a nenhuma atividade.			
Remuneração do SEBRAE pela elaboração do projeto: - 1% do valor do financiamento.			

Estes são dados fornecidos pelo SEBRAE em que especifica que tipos de empresas podem se utilizar destes empréstimos, quais os limites, prazos e todos devidos cuidados usuais em financiamentos em bancos.

QUADRO 14: Centro de Capacitação Técnica para Eventos – sugestão 2 de financiamento

<u>IPEM FAT/BANCO DO BRASIL</u>
<u>Empresas Beneficiadas:</u> - Micro e pequenas empresas industriais, comerciais e de serviços.
<u>Enquadramento das Empresas:</u> - Microempresa: Faturamento anual até R\$ 120.000,00 - Pequena empresa: Faturamento anual até R\$ 1.200.000,00.
<u>Finalidade do Financiamento:</u> - Investimento fixo e misto, sendo o capital de giro associado até 30% do fixo.
<u>Limite do Financiamento:</u> - Até R\$ 50.000,00.
<u>Participação do Banco no Financiamento:</u> - Microempresa: Até80% - Pequena empresa: Até.....70%
<u>Encargos Financeiros:</u> - Micro e Pequena - 5,462% a.a. + <u>TJLP</u> .
<u>Prazos do Financiamento:</u> - Carência: até 12 meses (1 ano) - Total: até 60 meses
<u>Garantias:</u> - Alienação Fiduciária dos Bens Financiados, Penhor de Bens preexistentes ou financiáveis, hipoteca e aval. A relação garantias/ financiamento é de 143 %.
<u>Remuneração do SEBRAE pela elaboração do projeto:</u> - 2% do valor a ser financiado
<u>Restrições:</u> - Recuperação de capitais já investidos ou pagamentos de dívidas; encargos financeiros, gastos gerais de administração; construção civil, máquinas e equipamentos fixos ao solo e demais benfeitorias que integram imóveis de terceiros; aquisição de terrenos ou de unidades já construídas ou em construção; veículos de passeio; inversões destinadas à produção de açúcar e álcool.

Estes são dados fornecidos pelo SEBRAE em que especifica que tipos de empresas podem se utilizar destes empréstimos, quais os limites, prazos e todos devidos cuidados usuais em financiamentos em bancos.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Centro de Capacitação Técnica para Eventos será um local para capacitar profissionais, ou seja, tornar capaz, qualificar, tanto pessoas que se interessem pelo assunto eventos, quanto àqueles que já estão no mercado e necessitam de maiores conhecimentos para que se mantenham atualizados, atingindo não só os profissionais que já atuam no setor, mas também os leigos no assunto que desejam ingressar no segmento de eventos.

Para que os cursos alcancem um número maior de profissionais capacitados, poderá ser anexado futuramente ao Centro de Capacitação Técnica para Eventos a realização de cursos itinerantes, mantendo uma base operacional, nos quais as despesas com passagens, hotéis e alimentação estarão embutidos no custo final do curso.

Quanto a parceiros para o Centro de Capacitação Técnica para Eventos irá depender das oportunidades, a sugestão inicial para a sua implantação são as linhas de crédito do SEBRAE, que a princípio parece ser o melhor recurso a ser utilizado.

O ponto de equilíbrio poderá ser menor com uma reavaliação nos custos fixos com mão- de- obra direta e divulgação, assim o número de alunos matriculados poderá atingir uma taxa mínima menor que a atual.

O Centro de Capacitação Técnica para Eventos é uma forma de atualizar e melhorar o perfil dos profissionais que estão no mercado, trazendo benefícios para todo o segmento.

10 CONCLUSÕES

A constatação da necessidade de qualificação dos profissionais que atuam no segmento de eventos e a verificação da inexistência de empresas direcionadas à capacitação de recursos humanos para o setor, demonstraram que a proposição de um projeto de implantação de um Centro de Capacitação Técnica para Eventos, que suprisse a carência destes itens no segmento de eventos seria de grande contribuição tanto para os profissionais que já trabalham no mercado quanto aos que gostariam de ingressar no mesmo.

A partir da elaboração da proposta dos cursos, chegou-se a conclusão de que poderiam ser oferecidos sob a forma de cursos de capacitação a preços condizentes com os praticados no mercado, oferecendo instalações e recursos materiais adequados para o bom andamento das atividades.

Os custos para a implantação do projeto são relativamente baixos e podem ter como fonte de recursos iniciais os financiamentos disponibilizados através dos bancos. Além disso, o empreendimento poderá trazer o retorno do investimento em um curto espaço de tempo, desde que sejam realizados os quatro cursos totalizando oitenta alunos por mês e uma divulgação eficaz, utilizando os meios de comunicação adequados.

O Centro de Capacitação Técnica para Eventos pode vir a ser um marco na qualificação de serviços oferecidos ao setor de eventos no estado do Paraná, surgindo como um empreendimento um tanto modesto, oferecendo apenas quatro cursos mensais, mas com grandes perspectivas de crescimento e de excelente qualificação dos profissionais que irá lançar no mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CESCA, Cleuza Gertude Gimenes. *Organização de Eventos*. São Paulo: Summus, 1997.
- CLUNY, Marie Louise. *Etiqueta e Boas Maneiras*. São Paulo, Global Editora, 1988.
- DENCKER, Ada Freitas Maneti, *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura, 1998.
- TURISMO EM ANÁLISE. Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da ECA – USP, vol.8, n.1, mai, 1997.
- GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. *Normas Protocolares para Assuntos de Cerimonial*. Paraná: Governo Álvaro Dias.
- LINS, Augusto Estellita. *E,P & C – Etiqueta, Protocolo e Cerimonial*. Brasília: Escopo Editora, 1985.
- LOPES, Ataíde Rodrigues. *O ABC do Turismo: Noções Básicas*. Brasília: Escola Nacional de Turismo, 1994.
- SECRETARIA DE ESPORTE E TURISMO DO ESTADO DO PARANÁ. *Calendário Oficial de Eventos Turísticos do Paraná*. Curitiba: Governo do Estado do Paraná: 1999.
- SECRETARIA DE ESPORTE E TURISMO DO ESTADO DO PARANÁ. *Paraná: Guia Técnico*. Curitiba: Governo do Estado do Paraná: 1999.
- SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. *Modulação de Cursos*. Curitiba: Departamento Regional do Paraná, abril de 1981.
- SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. *Qualidade em Prestação de Serviços*. Rio de Janeiro, 1996.
- SPEERS, Nelson. *Cerimonial para Relações Públicas*. São Paulo: Hexágono – Comunicação, 1984.
- VIAÇÃO AÉREA RIO GRANDENSE. *Guia Varig de Congressos e Feiras - 1999*.
- VINADÉ, Gelson. *Planejamento e organização de eventos ao alcance de todos*. Porto Alegre: o autor, 1996
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. *Normas para apresentação de trabalhos*, vol 1 e 2. Curitiba: UFPR, 1976

<http://www.ceteb.com.br> - consulta realizada em setembro de 1999.

<http://www.sebrae.com.br> - consulta realizada entre outubro e novembro de 1999.

<http://www.metaempresarial.com.br> - consulta realizada em setembro de 1999.

<http://www.dax.com.br/fairbanksway> - consulta realizada em setembro de 1999.

<http://www.colabore.com.br> - consulta realizada em setembro de 1999.