

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DÉBORA ADRIANE COSTA SEVERO



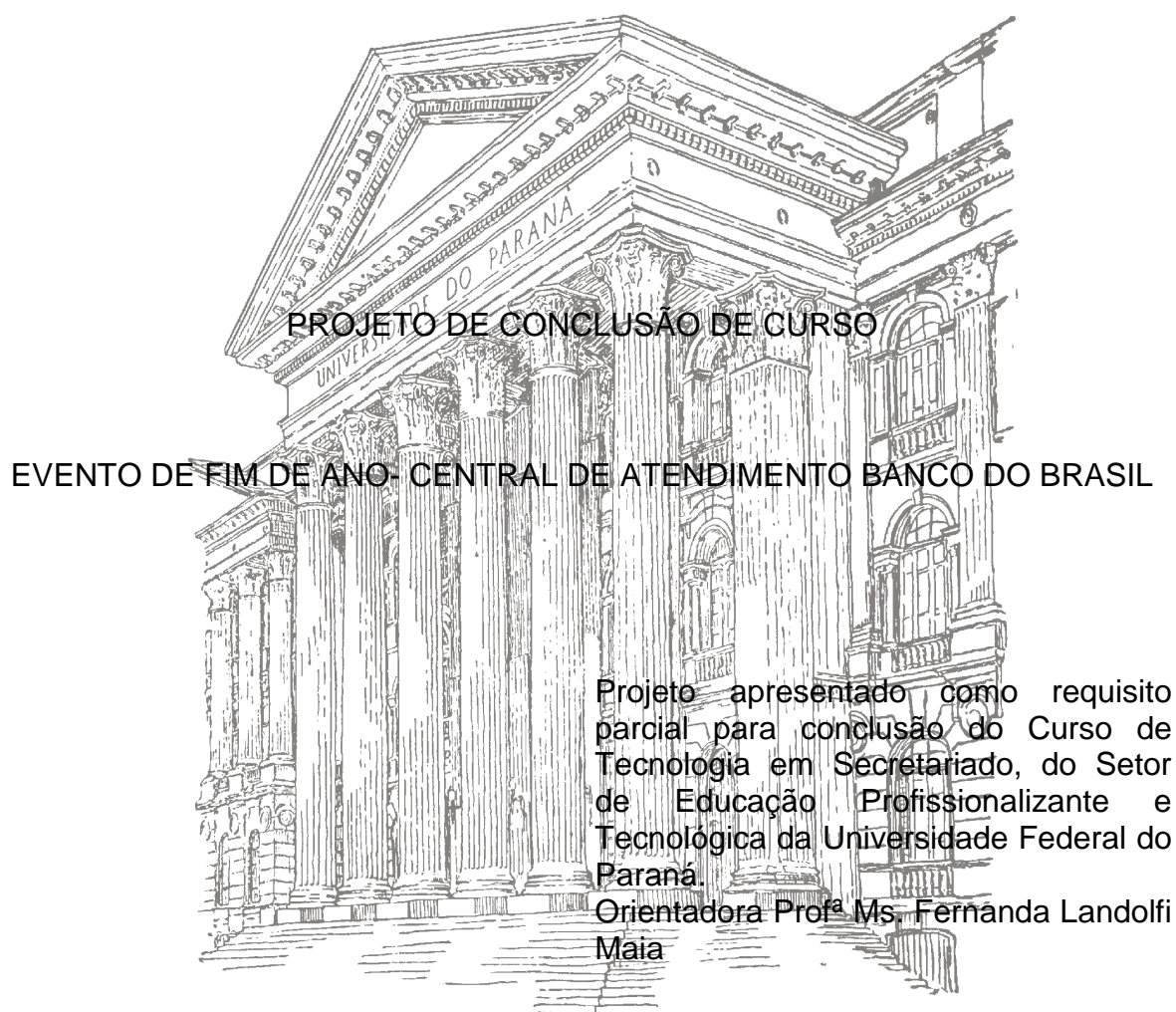
PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

EVENTO DE FIM DE ANO- CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCO DO BRASIL

CURITIBA

2012

DÉBORA ADRIANE COSTA SEVERO



CURITIBA

2012

## LISTA DE SIGLAS

ECOIA-Equipe de Comunicação e Auto-desenvolvimento Banco do Brasil. Em todas as dependências do Banco do Brasil é necessário compor uma equipe de no mínimo 3 (três) pessoas para que possam desenvolver atividades para os funcionários além de ser responsável por intermediar a relação funcionário x empresa. Esta equipe é dividida em eixos – comunicação, voluntariado, qualidade de vida e festas e eventos.

Coquetel- Recepção gastronômica para promover ou comemorar datas importantes. Caracteriza-se por ser uma recepção mais informal e mais descontraída.

*Finger Food*- Termo em inglês que em tradução livre seria “comida para comer com as mãos”. São pequenas porções servidas em mini caçarolas ou mini porcelanas.

*Save the Date*- Termo em inglês que significa “reservar uma data”. Utilizado para enviar aos convidados antes de enviar o convite oficial. Neste é enviado somente a data e horário e o motivo da comemoração. Não são colocados maiores detalhes e demais informações do evento. É utilizado inclusive para instigar a curiosidade dos convidados.

Diário da CABB- Diário de notícia da Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais, enviado via e-mail diariamente aos funcionários onde são colocadas novidades, informações sobre rotinas de trabalho, informações sobre a corporação, dicas e etc.

Gegru(as)- É a abreviação utilizada para o cargo de Gerente de Grupo.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	3
DESCRIÇÃO DO AMBIENTE .....	4
O Banco do Esporte .....	4
O Banco da Cultura .....	5
Prêmios e reconhecimentos nacionais .....	5
Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais.....	9
METODOLOGIA .....	11
DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
APÊNDICES .....	23

## 1. INTRODUÇÃO

Os eventos de confraternização de fim de ano, elaborados pelas empresas, tem como principal objetivo homenagear e agradecer seus colaboradores, além de fortalecer a relação. Na Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais cerca de 87% dos funcionários trabalham 6h20min por dia e os demais 8h diárias. Passando no mínimo 1/3 do dia no local de trabalho, acabam passando mais tempo com os colegas de trabalho do que com a própria família e amigos. É importante que esta relação não seja somente profissional e possam se aproximar e até mesmo se divertir com colegas e superiores. Por isto, torna-se cada vez mais importante a realização de eventos de confraternização para que os colaboradores possam se divertir e estreitar relações.

O evento de fim de ano motiva os funcionários a iniciarem o próximo ano com garra e unir as equipes. Para isto o evento não pode ser unilateral, ou seja, não pode ser somente para a empresa. Tem que ser realizado pensando tanto na empresa quanto em seus colaboradores, para isto é necessário ouvir as necessidades e desejos destes e realizar um evento no qual possam se divertir. Evitando discursos longos, fazendo somente um agradecimento sobre o trabalho realizado ao longo do ano, possíveis sorteios ou outras atividades e posteriormente deixar livre para o divertimento e a confraternização propriamente dita.

Este projeto foi a realização de uma festa de fim de ano a qual tomou como ponto de partida a vontade de seus funcionários. E, como ponto final, a satisfação de todos para que um novo ano comece com ainda mais expectativas e realizações.

## 2. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

Inaugurado em 12/10/1808 o Banco do Brasil S.A é uma instituição financeira de economia mista. Foi o primeiro banco a operar no país e, hoje, é a maior instituição financeira do Brasil. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas do país, acumulando atributos de segurança, confiança, modernidade e credibilidade. Participou ativamente da história e da cultura brasileira. O que o diferencia da concorrência é a habilidade de ser uma empresa lucrativa sem perder o núcleo de valores e a sólida função social.

Atualmente faz parte do conglomerado empresas dos ramos: seguros (individual, empresarial, automóveis, vida, residencial), capitalização, previdência, cartão, empréstimos individuais e empresariais, leasing, linha BNDES, financiamentos imobiliários, financiamentos de veículos, etc.

### 2.1. O Banco do Esporte

Quando nossos atletas perfilados, de azul e amarelo, entoam o hino nacional antes da explosão metabólica que é um espetáculo esportivo, poucos expectadores se lembram da trajetória que antecede este momento único.

Desde 1991, o BB patrocina o esporte brasileiro. Os resultados obtidos são positivos não só para o Banco, mas em especial para o esporte. Em 2006, R\$ 45,6 milhões foram investidos em marketing esportivo e, em 2007, foram investidos R\$ 60 milhões.

O destaque do ano foi o patrocínio às Seleções Brasileiras de Vôlei, que conquistaram títulos inéditos em 2006. Os meninos foram bicampeões do Campeonato Mundial de Vôlei de Quadra e hexacampeões da Liga Mundial. Já as meninas se tornaram hexacampeãs do World Grand Prix, campeãs da Copa Pan-americana, e vice-campeãs do Campeonato Mundial.

Além de estar ao lado dos melhores jogadores do mundo, o BB tem os olhos voltados para o futuro. O patrocínio ao vôlei de quadra, que compreende categorias infanto-juvenil, juvenil e adulta, possibilita uma estrutura de trabalho e treinamento que permite desenvolver e descobrir talentos.

Se no vôlei de quadra o BB viu seleções vitoriosas nascerem, na praia contribuiu para a consolidação de um esporte completamente novo. Há dez anos, quando criou o Circuito Banco do Brasil Vôlei de Praia, a modalidade ainda não era olímpica. Hoje, o Circuito é reconhecido como um dos maiores e melhores campeonatos do mundo e as duplas patrocinadas Ricardo/Emanuel e Adriana/Shelda colecionam medalhas olímpicas.

Em paralelo às atividades esportivas, são realizadas ações de marketing de relacionamento, de prospecção de negócios, ações sociais, parcerias negociais e financeiras, entre outras.

O Banco do Esporte é, também, o patrocinador do iatista Robert Scheidt, octacampeão mundial e bicampeão olímpico. O projeto tem por objetivo associar a marca do Banco do Brasil a um profissional comprovadamente vitorioso. Em 2006, estreando na Classe Star, participou do Campeonato Sul-Americano, Pré-Olímpico, Brasileiro e da Semana de Monotipos (Ilhabela-SP). Com o companheiro, Bruno Prada, Scheidt encerrou a temporada 2006 na liderança do ranking da classe Star da Federação Internacional de Vela (Isaf). Em 2007, despede-se da Laser - categoria que o consagrou tantas vezes campeão - nos Jogos Pan-americanos do Rio de Janeiro.

O patrocínio ao tênis, no projeto TênisBrasil, começou em janeiro de 2000. Nessa modalidade, o Banco realizou, em fevereiro de 2007, na Costa do Sauípe (BA), o Brasil Open de Tênis Internacional pelo sétimo ano consecutivo. Trata-se do maior evento de tênis da América Latina e da única competição brasileira a fazer parte do circuito internacional da ATP.

Complementa as iniciativas de patrocínio do esporte, o Projeto Embaixadores do Esporte. Criado em 2003, o projeto patrocina campeões olímpicos que se tornam representantes do BB. Em 2007, o grupo foi composto por Carlão, Paulão, Maurício e Marcelo Negrão, todos egressos do vôlei. Esses embaixadores participam de diversos eventos promovidos pelo BB, bem como de visitas a entidades sociais e oficinas de esporte para crianças carentes.

Em 2007, novos projetos do BB devem mudar o cenário nacional de duas modalidades já bem conhecidas do público: o futsal e a corrida de rua. Os dois esportes são extremamente populares, sobretudo pela simplicidade da estrutura necessária para a prática.

Apoiando todas essas modalidades, o Banco do Esporte gerou 6,4 mil

empregos temporários em 2006, atendeu a 9,1 mil crianças em oficinas de esporte, arrecadou 118 toneladas de alimentos, levou atletas consagrados para visitar 42 entidades sociais e beneficiou 1,7 mil atletas brasileiros.

## 2.2. O Banco da Cultura

A atuação do Banco do Brasil no cenário cultural é focada, principalmente, no patrocínio a projetos realizados nos Centros Culturais Banco do Brasil (CCBBs) localizados em Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e, brevemente, em Belo Horizonte.

Contemplando as áreas de artes cênicas, cinema, exposições, música, ideias e programa educativo, os projetos patrocinados pelo Banco do Brasil e realizados nos CCBBs alinham ações de responsabilidade social com uma das vertentes do marketing institucional, que trata da construção e disseminação da imagem corporativa e contribui para a manutenção de relacionamentos duradouros entre a Empresa e seus públicos, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades e do País.

Em mais de 20 anos de atuação, o Banco do Brasil investiu um montante superior a R\$ 300 milhões somente na programação dos Centros Culturais, sem computar os recursos direcionados para restauração e manutenção dos prédios, recursos humanos, materiais e tecnológicos, que garantem o pleno funcionamento das unidades. Nesse período, as três unidades (Rio, São Paulo e Brasília) receberam aproximadamente 48 milhões de visitantes e realizaram cerca de 2.800 projetos culturais.

## 2.3. Prêmios e reconhecimentos nacionais

### **Quarto Trimestre de 2012**

- *Top of mind 2012*

1º lugar na categoria Bancos

1º lugar na categoria especial Finanças

- *Os 250 maiores Bancos da América Latina*

1º lugar no ranking América Economía Intelligence

- Prêmio Intangíveis Brasil (*PIB*) 2012

- Ranking Grupo Padrão e DOM Strategy Partners

1º lugar na categoria especial Top Intangíveis Brasil, setor Bancos

1º lugar no ranking geral

- Instituição que mais agrada aos correntistas

Pesquisa efetuada pela CVA Solutions – Pesquisa de Mercado e Consultoria

Publicado na revista Exame – edição 1027, ano 46, nº 21 de 31/10/2012

### **Terceiro Trimestre de 2012**

- Marcas de Confiança 2012

Ranking Seleções do *Reader's Digest*

1º lugar na categoria Bancos

3º lugar no ranking geral

- As marcas mais valiosas do Brasil e da América Latina 2012

3º lugar no ranking *Brand Finance*

### **Segundo Trimestre de 2012**

- A Marca favorita da nova classe média brasileira

Pesquisa efetuada pela Data Popular, com 22 mil entrevistados em todo país

### **Quarto trimestre de 2012**

- *Top of mind 2011*

1º lugar na categoria Bancos

- As 100 Empresas de Maior Prestígio no Brasil 2011 – 2012

7º lugar no ranking Revista Época Negócios

- Os 250 maiores Bancos da América Latina

1º lugar no ranking América Economía Intelligence

- XI Prêmio ABT – Melhores práticas de atendimento

1º lugar na categoria Internet e Mídias Sociais – ranking Garrido Marketing, com co-realização do FGV CENPRO – Centro de Estudos de Comunicação com o Mercado da Fundação Getúlio Vargas e do IBMR – Instituto de Marketing e Relacionamento com o Cliente

### **Terceiro Trimestre de 2011**

- As 500 Melhores da revista Dinheiro 2011

1º lugar no ranking da categoria Bancos

2º lugar no ranking das empresas estatais

3º lugar no ranking geral

- Marcas de Confiança 2011

1º lugar no ranking Seleções do Reader's Digest - categoria Bancos

### **Segundo Trimestre de 2011**

-As marcas mais valiosas do Brasil 2011

4º lugar no ranking Dinheiro/*BrandAnalytics* 2011

-As 25 marcas mais valiosas do Brasil 2011 (*Interbrand*)

4º lugar no ranking *Interbrand*

### **Quarto Trimestre de 2010**

-*Top of mind 2010 e Top performance (Data Folha)*

Categoria Banco (39%)

### **Terceiro Trimestre de 2010**

-Marcas de confiança 2010 (Revista Seleções/ Ibope Inteligência)

Banco mais lembrado (35%)

### **Segundo Trimestre de 2010**

-GRI Readers´ Choice Awards 2010 -categorias Prêmio Engajamento, Prêmio

Investidor e Vencedor Geral

Global Reporting Initiative

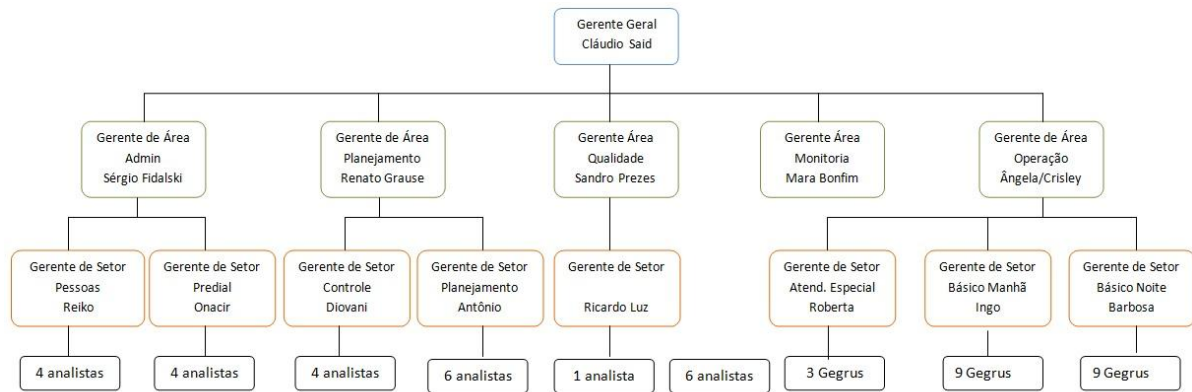
#### 2.4. Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais

O projeto em questão foi executado na Central de Atendimento do Banco do Brasil em São José dos Pinhais, inaugurada em 2006. O atendimento telefônico da empresa é dividido em três -3- centrais de atendimento (São Paulo, Salvador e São José dos Pinhais) e a Ouvidoria. Nesta central são realizados os seguintes atendimentos: Transações Bancárias, Informações, Cartões, SAC –Serviço de Apoio ao Consumidor-, Cobrança Ativa de Pessoas Jurídicas.

Atualmente o quadro de funcionários da CABB\_SJP é composto da seguinte maneira:

Gerente Geral

- 5- Gerentes de área
- 8- Gerentes de setor
- 21- Gerentes de grupo
- 25- Analistas
- 413- Atendentes



Fonte: Intranet dez/2012

### 3. METODOLOGIA

No projeto em questão foram utilizadas diferentes autores como fonte de pesquisa para embasamento teórico. Além de ter sido feita uma pesquisa/votação informal com os funcionários para a escolha do tipo do evento de sua preferência.

Muitos funcionários haviam manifestado opinião sobre a preferência do tipo de festa diretamente aos membros da ECOA e também por email. Devido a isto foi feita uma pesquisa por volta do mês de maio de 2012 para verificar a preferência de todos. Foi optado por fazer uma pesquisa simples para que o maior número de funcionários participasse. Para tanto, durante 2 dias, ficaram 2 membros da ECOA no corredor da CABB com a pesquisa já impressa, a qual os funcionários precisavam apenas preencher e depositar numa urna. Desta maneira foi feita uma pesquisa com respostas fechadas com as seguintes opções: Festa durante o dia com toda a família (hotel fazenda, chácara, etc); Jantar dançante com acompanhante; Jantar dançante sem acompanhante; Festa à noite com acompanhante. Aproximadamente 250 pessoas responderam a pesquisa, sendo que 75% optou para que fosse realizada uma festa noturna com acompanhante.

Para definir a tipologia e o melhor tipo de evento que se encaixasse com a solicitação dos funcionários foram utilizados como fonte de pesquisa os livros: “Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização” e “Organização de eventos: manual para planejamento e execução”. Nos quais podem ser encontradas informações sobre tipos de eventos, quando e como escolher o melhor tipo de evento a realizar além de ter informações e formas para planejar e organizar todo o evento.

### 4. DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

1ª Etapa: Definir orçamento, data e tipologia do evento;

No mês de maio foi feita uma pesquisa de satisfação com os funcionários da dependência em questão (Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais) com relação às festas anteriores, bem como preferência e ideias para a próxima festa. A pesquisa foi apresentada durante reunião da ECOA- Equipe de Comunicação e Auto-desenvolvimento Banco do Brasil- com o gerente geral para verificar o orçamento disponível, definir a data, além de, com auxílio da pesquisa, definir o tipo de evento que seria realizado. O primeiro item a ser verificado foi o orçamento.

Com a redução do orçamento destinado a eventos, este teve que ser distribuído para todos os eventos programados durante o ano inteiro. Desta maneira ficou disponível o valor de R\$ 40.000,00 (Quarenta mil reais) para o evento de fim de ano. O que gerou uma preocupação da equipe, visto que devido a quantidade de convidados o valor nos anos anteriores era de aproximadamente R\$ 100.000,00 (Cem mil reais). Com base nos anos anteriores a adesão dos funcionários e convidados gira em torno de 500. Como reconhecemos a importância de ter um acompanhante na festa não levamos em consideração a possibilidade de o evento ser exclusivamente para funcionários. Com isto, foi definido que seria necessário ser cobrada a participação dos convidados para que não faltasse verba. Ficou definido o valor de R\$ 20,00 por acompanhante, o qual, levando em consideração o cardápio no evento, não foi considerado um valor expressivo.

A data escolhida foi dia 08 de dezembro de 2012, pois tinha que ser no mês de dezembro e antes do natal, sendo esta a única data disponível no restaurante.

Na pesquisa realizada, os funcionários sugeriram que fosse feito algo diferente dos anos anteriores. No ano de 2011 foi feito um almoço e um dia numa chácara para adultos e crianças e, nos anteriores foi realizado jantar dançante. Gostariam de algo mais descontraído, que fosse realizado em uma casa noturna e que não pudesse ter crianças. Para poder unir a vontade dos colaboradores com a disponibilidade de orçamento foi escolhido realizar um coquetel, servido em ilhas, com DJ e posteriormente banda. Com a opção de coquetel pode ocorrer uma

maior confraternização entre todos e não somente com quem estiver na mesma mesa como geralmente ocorre em um jantar.

Além de acatar uma solicitação dos colaboradores, a opção do coquetel auxiliou ainda na redução da verba, pois desta maneira é possível escolher um lugar menor (nem todos precisam ficar sentados), variar o cardápio com diversas opções de *finger food*.

2ª Etapa: Fazer orçamento de locais e fornecedores, negociar e contratar.

Foram escolhidas 3 pessoas da equipe para visitar locais, fornecedores e solicitar orçamentos.

#### Local do Evento

Foram selecionados 2 locais para a realização do evento: Taboo e Maggiore Eventos. Por se encaixar melhor na solicitação dos colaboradores, visto que é uma casa noturna, comportando um evento mais informal, o Taboo era a primeira opção. Porém, após já estar em negociação para fechamento do contrato a equipe descobriu problemas com a empresa, a qual estava em processo de desocupação do evento por falta de pagamento do aluguel. Com isto foi cancelada qualquer negociação e foi optado pelo Maggiore Eventos. Este apresenta um espaço que comporta até 600 pessoas para coquetel, dispõe de DJ e/ou banda, bar e Buffet. Este elaborou um cardápio especial para o coquetel, para que fosse mais completo e mais próximo de um jantar, com canapés de entrada, ilha de pratos principais estilo *finger food* e ilha de sobremesas. Além de bebidas: refrigerante, água, chopp claro e escuro e bar de caipirinhas (morango, abacaxi e limão com vodka ou cachaça). O contrato foi fechado no mês de julho pelo membro da equipe responsável.

#### Doces

Para complementar o cardápio foram feitos orçamentos com doceiras e confeitarias para uma mesa de doces. A contratada foi a Confeitaria Jardins pelo melhor custo/benefício, para a produção de 3 mil doces (brigadeiro preto, beijinho, trufa tradicional, bombom de uva e bombom de morango).

## Iluminação

Como o local não dispõe de iluminação foi necessária a contratação de uma empresa especializada. Por não ser necessária nenhuma iluminação especial, somente básica, foi feita a contratação da empresa com a qual conseguimos a melhor negociação. Desta maneira foi contratada a empresa Gera Som e Luz, com assinatura do contrato no mês de setembro. Apesar do fator determinante para contratação ter sido o preço, foi feita pesquisa sobre a empresa para verificar a qualidade e garantia do serviço prestado. A empresa foi pioneira em Curitiba em telões 360°, ter grande experiência com refletores e iluminação em geral.

## Segurança

A contratação de seguranças e de recepcionistas foi feita na mesma empresa dos anos anteriores, a qual cobriu os demais orçamentos, visto que originalmente era acima dos demais. A empresa Vigilância Urbana dispõe do serviço de segurança e recepção, tendo sido contratados 5 seguranças e 5 recepcionistas.

## Brinde/Lembrança

Como lembrança da festa foi optado por um par de chinelos com dizeres e desejos distribuído a cada convidado. A escolha da empresa foi feita de acordo com a localização. Como a grande maioria das empresas eram em outras cidades, nas quais a contratação teria que ser pela internet, optamos em contratar uma empresa de Curitiba que poderíamos ter uma melhor garantia, mesmo não tendo o melhor preço.

## Decoração

Para a decoração do local não foi necessário grandes arranjos e acessórios e/ou mobiliário. Somente alguns arranjos e velas. A floricultura contratada foi a Verde Flora Decorações, que prestou um ótimo atendimento, sendo extremamente atenciosos, além de ter apresentado um orçamento abaixo dos demais com a mesma proposta.

3ª Etapa: *Save the date* através da intranet, e-mail e diário da CABB e confirmação de presença.

### Save the Date

Em meados do mês de outubro os funcionários começam a questionar quanto a data e a ficarem ansiosos quanto a festa de fim de ano. Como o fim de ano é uma época na qual ocorrem diversas festas de confraternização, seja entre amigos, família e empresas, é comum ocorrerem 2 (dois) eventos num mesmo dia, desta maneira, o convidado precisa optar em qual evento irá comparecer. Devido a isto optamos em enviar um *Save the Date* aos convidados para que desta maneira pudessem se programar para ir ao evento. Para isto foi enviado email a todos os funcionários, além de divulgação na página principal da internet da CABB-SJP e no diário de notícias no dia 31 de outubro de 2012 (apêndice A).

### Convite e informações

Foi informado através do convite que haveria a necessidade de confirmação presença do colaborador e de acompanhante, bem como a necessidade do pagamento de R\$ 20,00 para o acompanhante. No dia 5 de novembro foi disponibilizada na intranet da CABB-SJP a confirmação online de presença e de pagamento do acompanhante, disponível até o dia 18/11/2012. No dia 12/11/2012 foi encaminhado um lembrete sobre a confirmação e pagamento.

### Verificar convidados confirmados, compra de adereços

A confirmação de presença e pagamento foi finalizada no dia 20 de novembro de 2012, na qual tivemos a seguinte composição:

- 310 funcionários da dependência responsável pelo evento (Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais);
- 230 acompanhantes (pagantes);
- 30 convidados de outras dependências do Banco do Brasil.

Com a quantidade de acompanhantes pagantes foi possível quitar todos os valores que não havia sido possível quitar somente com a verba destinada pela corporação e, ainda, ter verba disponível para a compra de adereços. Os adereços

comprados foram poas, óculos, chapéus entre outros para que possa descontrair e animar os convidados. A cotação foi feita em distribuidores especializados em artigos para festa.

#### 4ª Etapa: Realizar evento

O evento foi realizado dia 08 de dezembro com início às 20h00. Foi designada uma pessoa da equipe a qual permaneceu no local durante a tarde para acompanhar a montagem do local, decoração, entrega de material pelos fornecedores, montagem da mesa de doces, buffets, mesas, etc.

Não ocorreu nenhum atraso por parte dos fornecedores e tudo foi realizado de acordo com o contratado. Por volta das 18h00 outras duas pessoas da equipe de organização foram para o local do evento para finalizar os preparativos e preparar a recepção. Às 19h50 as recepcionistas e segurança já estavam aguardando os convidados, os quais ao chegar confirmavam seu nome e do acompanhante com a recepcionista em uma lista. No momento da entrada foi entregue uma pulseira de identificação, o convidado recebeu uma pulseira verde para que fosse identificado como funcionário e o acompanhante uma azul. Os convidados puderam desfrutar de um ambiente bem decorado, com um espaço lounge com sofás e pufes, além de uma área com algumas mesas próximas ao palco, e uma área externa com mesas de apoio, banquetas e pufes. Puderam ainda aproveitar o bar de caipirinhas que estava à disposição com dois barmen além de canapés que estavam sendo servidos por garçons.

Às 21h40 foi feita a abertura do evento pelo mestre de cerimônias (que foi o Gerente de Setor da CABB- Sandro Sedrez), o qual deu as boas vindas a todos e chamou o Gerente Geral para uma breve fala. Cláudio Said (Gerente Geral) fez sua fala, agradecendo a presença de todos no evento bem como por todo o ano de trabalho juntos, etc.

Por volta das 22h00 o serviço de Buffet começou a montar a ilha de salgados, a qual ficou posta até às 23h30 aproximadamente com grande variedade de queijos, massas, pratos quentes, pães e frios em geral.

As Gerentes de Grupo quiseram fazer uma apresentação em homenagem aos funcionários e fizeram “As Gegruzetes”. Foi uma paródia das Empreguetes com a música “Vida de Empreguete” (Vida de Gegruzete), a apresentação foi feita

com um videoclipe no telão que havia sido gravado e elas cantando e dançando ao vivo.

Após a atração das “Gegruas” teve a apresentação de uma Drag Queen, a qual fez um show ao som de “*It’s Raining Man*” e depois do início da Banda animou os convidados fazendo coreografias e os convidando para dançar. A banda tocou até as 2h00, sendo substituída por DJ até o encerrando da festa que ocorreu às 3h00.

A mesa de doce e a ilha de sobremesas foi “aberta” a partir das 23h15, mesmo horário em que começou a ser distribuído o chinelo de brinde para os funcionários. No cronograma abaixo é possível verificar toda a programação do evento.

CRONOGRAMA DO EVENTO								
Horário	ATIVIDADE							
20h00	Bebidas	Canapés						
21h40	Bebidas	Canapés	Mestre de Cerimonias					
21h45	Bebidas	Canapés	Mestre de Cerimonias	Discurso Cláudio Said				
22h00	Bebidas				Ilha de Salgados			
22h15	Bebidas		Mestre de Cerimonias	Atração- gegruas	Ilha de Salgados			
22h30	Bebidas		Mestre de Cerimonias	Atração surpresa 1	Ilha de Salgados			
22h45	Bebidas		Mestre de Cerimonias	Atração-surpresa 2	Ilha de Salgados			
23h00	Bebidas			Banda	Ilha de Salgados			
23h15	Bebidas				Ilha de Sobremesas	Mesa de doces	Chinelos	
00h00	Bebidas				Ilha de Sobremesas	Mesa de doces	Chinelos	
00h45	Bebidas					Mesa de doces	Chinelos	
03h00	ENCERRAMENTO							

O resultado e o sentimento final foi de satisfação para todos os que participaram e organizaram o evento. A seguir algumas fotos da decoração e alguns detalhes da festa.



Figura 1- Mesa de Caipirinhas

Na figura 1 e 2 pode-se ver a mesa de caipirinhas montada, foi contratado um serviço especial de Bartender, o qual contou com 2 bartenders especializados. O serviço funcionou por 6 horas com muita qualidade.



Figura 2- Mesa de Caipirinhas



**Figura 2- Salão e Mesas de Apoio**

A figura 3 (acima) mostra a decoração do ambiente bem como as mesas de apoio que os convidados puderam utilizar durante o coquetel. A figura 4 (abaixo) mostra a mesa de doces instalada na lateral do salão.

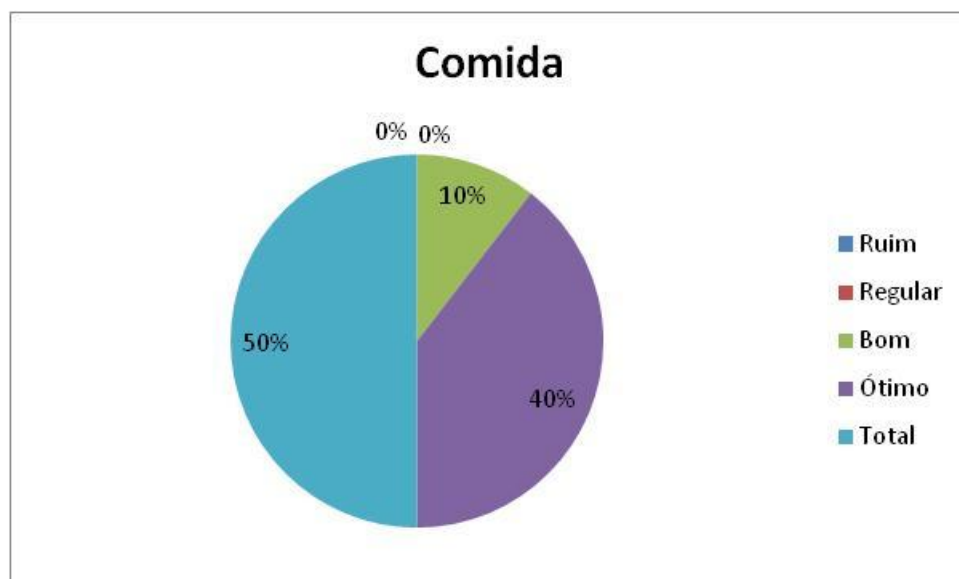
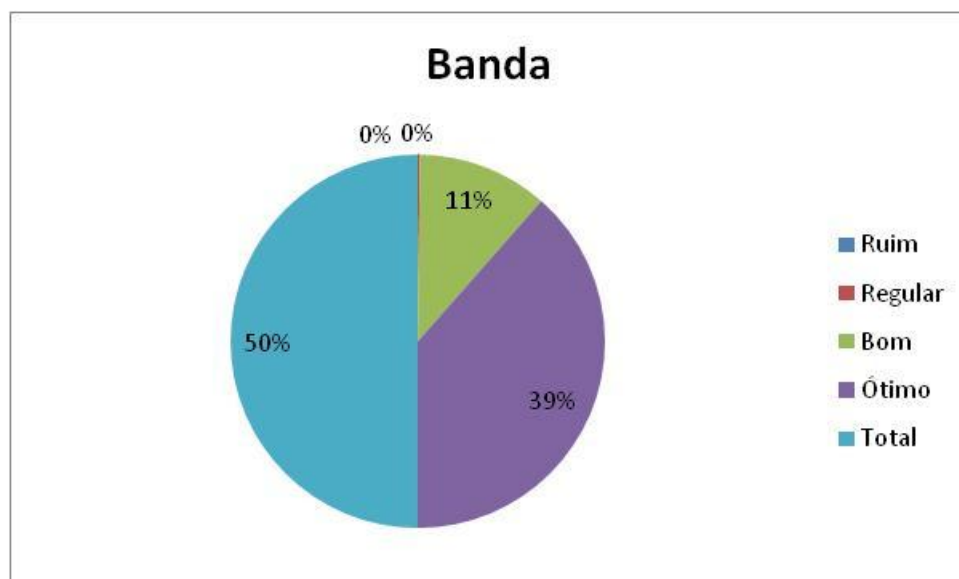
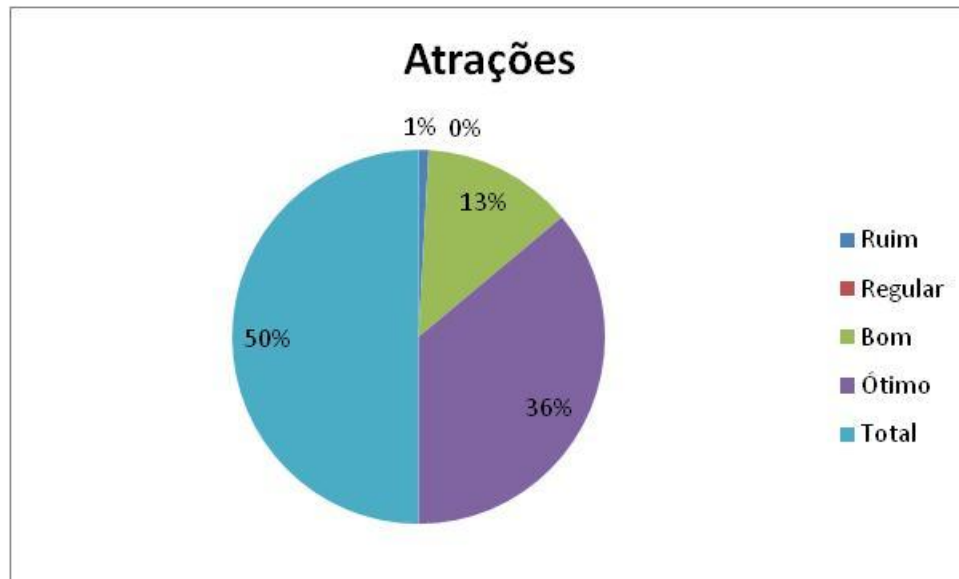


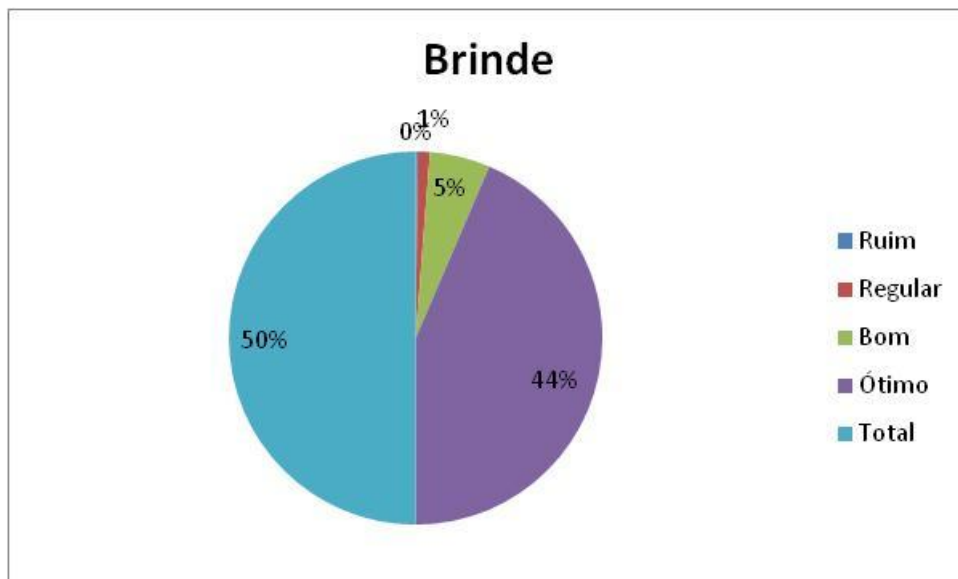
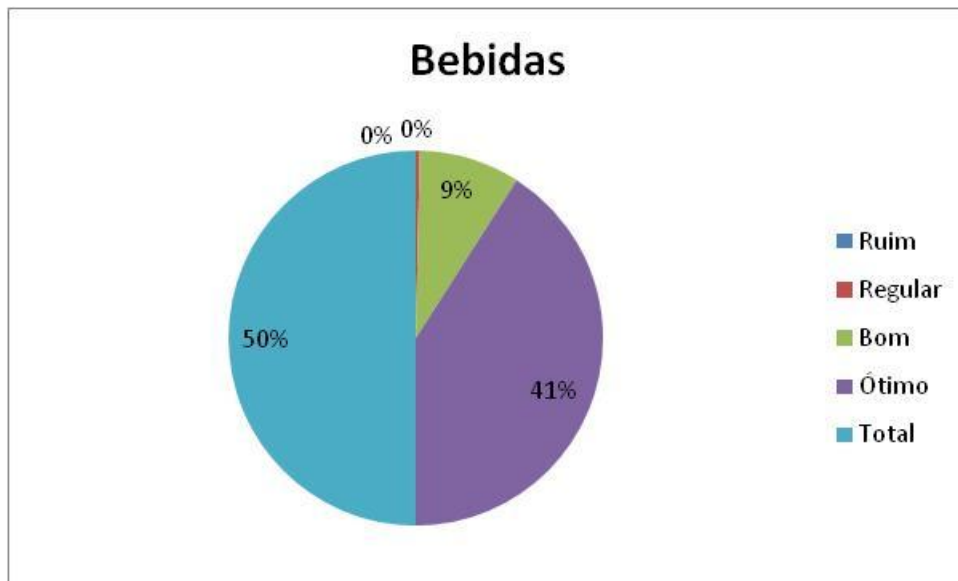
**Figura 3- Mesa de Doces**

### 5ª Etapa: Realizar pesquisa de Satisfação

Foi realizada através da intranet uma pesquisa de satisfação com os participantes da festa para verificar o nível de satisfação em relação ao evento realizado. Dos 310 funcionários participantes (da dependência), 287 responderam a pesquisa. Na pesquisa foram abordados os principais itens do evento com opções: ruim, regular, bom e ótimo. A qual teve o seguinte resultado :







## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final do projeto e após a realização do evento ficou clara a importância de ter um bom relacionamento com os funcionários e ouvi-los, não somente para os assuntos profissionais, mas também quando se trata de diversão para estes.

Foi devido a esta aproximação e relacionamento com os funcionários que foi possível realizar um evento de grande sucesso e que agradou a grande maioria. Fala-se grande maioria, pois pode-se dizer que se trata de uma tarefa impossível fazer alguma atividade (principalmente um evento) em que 100% dos participantes sintam-se 100% satisfeitos. Portanto, quando a grande maioria aprova, podemos considerar uma vitória.

Ao longo destes 8 (oito) meses de preparação foi possível vivenciar a rotina, as dificuldades, os momentos divertidos e o passo a passo de como organizar um evento. Claro que quando pensamos em organizar uma festa, um coffee break, um casamento, ou qualquer outro evento nem sempre achamos que teremos dificuldades. Afinal, realmente parece fácil achar um local, contratar a comida, a decoração, a música e pronto. O que pode dar errado? Aparentemente nada, porém na prática pode ser tudo.

Não podemos dizer que o sucesso do evento dependa de sorte, pois a nossa equipe trabalhou arduamente para que tudo ocorresse dentro do planejado, porém algumas coisas não dependem do planejamento da organização, mas sim do serviço prestado pelo fornecedor. Quem sabe, sob esse aspecto possamos chamar de sorte. Não tivemos nenhum problema com os contratados. O Buffet serviu exatamente conforme o cardápio contratado, o bar de caipirinhas atingiu as expectativas dos convidados (boa qualidade), bem como os doces comprados. O serviço de segurança foi realizado conforme o esperado sem nenhum tipo de problema, assim como as recepcionistas.

E por último, mas sem dúvida sem ser o menos importante, o orçamento não foi ultrapassado. Foi possível quitar tudo dentro do limite estipulado e o valor arrecadado pelos acompanhantes.

Agora para os funcionários que continuarão na CABB em 2013, resta aguardar o próximo evento!

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLEN, Johnny. **Organização e gestão de eventos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008. 293 p.

CAVALLINI, Marta. **Veja como se sair bem nas festas de fim de ano da empresa**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2011/12/veja-como-se-sair-bem-nas-festas-de-fim-de-ano-da-empresa.html>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

CESCA, Cleuza G. Gimenes. **Organização de eventos : manual para planejamento e execução**. São Paulo: Summus, 1997. 166 p

DESCONHECIDO. **Fim de ano chegando: Saiba como organizar festas empresariais**. Disponível em: <<http://www.seuevento.net.br/curitiba/artigos-e-dicas/11/11/2011/fim-de-ano-chegando-saiba-como-organizar-festas-empresariais-curitiba/>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos : teoria e prática**. São Paulo: Pioneira, 2003. 256 p.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos : procedimentos e técnicas**. 4. ed. Barueri: Manole, 2007. 161 p.

MEIRELLES., Gilda Fleury. **Tudo sobre eventos**. São Paulo: Pioneira, 1999. 218p.

MIRANDA, Luiza. **Negócios & festas : cerimonial e etiqueta em eventos**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2003. 183 p.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos : planejamento e operacionalização**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 340 p.

TEIXEIRA, Rafael Farias. **Como planejar sua confraternização de fim de ano.**

Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI102700-17180,00->

[COMO+PLANEJAR+SUA+CONFRATERNIZACAO+DE+FIM+DE+ANO.html](http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI102700-17180,00-COMO+PLANEJAR+SUA+CONFRATERNIZACAO+DE+FIM+DE+ANO.html)>.

Acesso em: 09 jun. 2012.

VELOSO, Dirceu. **Organização de eventos e solenidades.** Goiania: Ab, 2001.

147 p.


## 7 APÊNDICES

- A) *Save the Date*
- B) Convite
- C) Orientações e cardápio
- D) Lembrete Confirmação de Presença
- E) Lembrete Último Dia de Confirmação
- F) Autorização da Empresa
- G) Fotos
- H) Projeto

A) *Save the Date*



## B) Convite

**Vamos comemorar mais um ano de conquistas!** 

Dia 8 de dezembro às 20h acontecerá a Festa de Confraternização 2012 da CABB/SJP no Maggiore Eventos, localizado no Parque Barigui.



Nosso evento será um coquetel e para animar a pista de dança, a festa contará com DJ e Banda!  
Serão servidos na festa:

REFRIGERANTE  
ÁGUA  
CHOPP  
CAIPIRINHA  
ILHA DE ANTEPASTOS  
ILHA DE MASSAS  
CANAPÉS  
ILHA DE SOBREMESAS  
MESA DE DOCES

**OBSERVAÇÕES:**

- \* O funcionário da CABB/SJP não pagará entrada;
- \* Cada funci poderá levar um acompanhante (maior de 18 anos) mediante pagamento de R\$ 20,00. A quantia deve ser transferida a partir da conta corrente do funcionário responsável pelo convidado;
- \* Dados para transferência:  
Ag 4638-8  
CC 19049-7  
Nome: William Frank Gnoatto e Tamara Marques  
(membros da ECOA).
- \* A confirmação da presença será a partir do dia 01 até 14/11 pela Intranet Local em um *pop up* no início da sessão ou no destaque da página inicial. **AGUARDE!!!**
- \* Atenção! Não serão aceitas confirmações posteriores!

**CONTAMOS COM SUA PRESENÇA!!!**

## C) Orientações e Cardápio

### Confraternização de Final de Ano

Não esqueça de confirmar sua presença e de seu acompanhante, se houver, através do endereço: <http://10.105.47.47> (intranet local) até o dia 18/11/12, pois não serão aceitas confirmações posteriores.

Os Gerentes de Grupo são responsáveis por entrar em contato com seus funcionários em férias e comunicá-los sobre o evento. Essas confirmações deverão ser encaminhadas para o Setor Administrativo (9940-b).

#### OBSERVAÇÕES:

- \* O acompanhante deverá entrar com o funcionário e não será necessário cadastro prévio.
- \* A confirmação da presença do acompanhante apenas será efetivada após o pagamento de R\$ 20,00 e caso o acompanhante não apareça na festa o valor não será devolvido
- \* Traje: **passeio ou esporte fino**.
- \* Estacionamento gratuito no próprio Parque Barigui, porém sem cobertura de seguro.

#### CARDÁPIO:

##### CANAPÉS (frios):

Patê de salmão marinado;  
 Patê de funghi / Patê de camarão Kani Kama;  
 Presunto de parma com rúcula;  
 Bruscheta italiana com tomate seco, manjericão e parmesão;  
 Endívias de salmão;  
 Endívias de carpaccio;  
 Salada mix de folhas com manga.

##### CANAPÉS (quentes):

Leque de camarão / Leque de chester;  
 Quiche de alho poró e bacon;  
 Quiche de funghi;  
 Bolinho de queijo / Bolinho de aipim com carne seca.  
 Mini folhado de palmito / Mini barreado de carne seca / Mini penne ao molho Alfredo / Mini risoto de frango / Mini casulos de bacalhau / Mini espeto de frango ao molho mostarda / Mini espetinho de carne.

##### ILHA DE MASSAS:

Rondelle quatro queijos e funghi (gratinado);  
 Ravioli Risoto primavera.

##### ILHA DE MESA DE ANTEPASTOS/QUEIJOS:

Provolone, estepe, parmesão, gorgonzola, ementhal e queijo branco.

##### SALAMES:

Milano, hamburguês, italiano, copa e presunto com rúcula.

##### FRIOS E PASTAS:

Tomate assado;  
 Espargos com ervas;  
 Cogumelos a provençal;  
 Salada de bacalhau;  
 Carpaccio de carne / Carpaccio de salmão;  
 Lombo / Patê de pimentão vermelho;  
 Patê de queijos com ervas / Patê de funghi / Patê de beringela;  
 Mousse de azeitonas verdes e pretas;  
 \*Acompanhados com mini pães especiais, broas, ciabata, grissinis de parmesão, baguete com gergelim e pães fatiados diversos.

##### SOBREMESA:

Mousse de chocolate / Mousse de maracujá / Mousse de limão;  
 Sorvete de creme com calda de caramelo / Salada de frutas.

##### BEBIDAS:

Água com e sem gás, refrigerantes *diet* e normal (coca-cola e guaraná kuat) e *chopp* servidos livremente.

##### OUTRAS BEBIDAS:

*Bartender* com balcão de caipirinhas com vodka e cachaça em 03 sabores (limão, morango e uva).

## D) Lembrete Confirmação de Presença



**Colegas,**

Não esqueçam de confirmar presença para a Confraternização de Final de Ano da CABB de São José dos Pinhais.

Nosso evento acontecerá dia 08 de dezembro, a partir das 20h, no Restaurante Maggiore, localizado no Parque Barigui, em Curitiba, PR.

**Esperamos vocês para compartilhar todas as vitórias e conquistas de 2012!**

Favor confirmar presença até dia 19/10 pelo endereço <http://10.105.47.47> (intranet local).

E) Lembrete Último Dia de Confirmação



*Colegas,*

*Hoje é o último dia para confirmar presença e efetuar o pagamento do acompanhante para a Confraternização de Final de ano da CABB!*

*Informamos que a partir do dia 20/11 não serão aceitos pagamentos e que o link da confirmação será desabilitado.*

*Portanto, não esqueça de confirmar sua presença, do acompanhante, se houver, e efetuar o pagamento.*

*Contamos com sua presença!*

## F) Autorização da Empresa



São José dos Pinhais, 01 de novembro de 2012.

Autorização

Autorizo Débora Adriane Costa Severo, aluna do curso de Tecnologia em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Paraná, a elaborar o Projeto de Conclusão de Curso (Confraternização de fim de ano) na Central de Atendimento Banco do Brasil- São José dos Pinhais.

Gerente Responsável

SANDRO SEDREZ DOS REIS  
Gerente de Área  
Mat. 8.945.650-5

## G) Fotos



**Figura 4- Cláudio Said e Sandro Sedrez**

A figura 5(acima) demonstra o Gerente Geral Cláudio Said realizando um pequeno discurso de agradecimento a todos e ao fundo o Gerente de Setor e Metre de Cerimônias Sandro Sedrez.

A figura 6(abaixo) retrata a mesa do brinde com espumantes para todos.



**Figura 5- Mesa do brinde**



**Figura 6- Convidados**

As figuras 7 e 8 mostra a participação dos convidados.



**Figura 7- Convidados**



**Figura 8- Auge da festa**

A figura 9 e 10 mostram gerentes e demais convidados se divertindo juntos.



**Figura 9- Convidados e Gerentes**



Figura 10- Show Drag Queen

As figuras 11 e 12 mostram a Drag Queen realizando seu show, na segunda foto com a reverência do Gerente de Setor Sandro Sedrez.



Figura 11- Drag Queen e Sandro Sedrez



**Figura 12- Buffet e Mesas**

A figura 13 (acima) mostra o salão decorado e o Buffet previamente montado.

## H) Projeto