



## **ANÁLISE DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS PRESTADOS AOS ORGANIZADORES DE EVENTOS NA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE**

Ive Marnie Silva Soares Araújo. Estudante do Curso Superior de Tecnologia em Eventos da Faculdade Senac PE. Marcos Alexandre de Melo Barros. Orientador. ivemarnie@hotmail.com.

### **Introdução**

À medida que o setor de eventos cresce, a cobrança por serviços de qualidade vem na mesma proporção. Os gestores de eventos sentem a necessidade de potencializar suas equipes, produtos e serviços, de forma a atender o mercado exigente e ter um diferencial competitivo no mercado. Porém, a má qualidade dos serviços terceirizados tem sido foco de diversas discussões e queixas por parte dos gestores de eventos.

A pesquisa em questão servirá de base científica tanto para os Organizadores, que passarão a ter um banco de dados que mapeará os problemas com os serviços prestados facilitando futuras negociações e a busca por melhores profissionais; quanto para os Fornecedores, pois, através da pesquisa, terão possibilidade de um conhecimento maior do que o mercado necessita e desta forma, capacitar profissionalmente sua empresa e se enquadrar no perfil de parceiro qualitativo e confiável. Em busca deste perfil, faz-se importante responder ao seguinte questionamento: quais são os principais problemas prestados pelos serviços terceirizados aos organizadores de eventos na RMR?

A pesquisa apresenta como objetivo geral, identificar os principais problemas que os organizadores de eventos encontram nos seus serviços terceirizados. Como objetivos específicos, propõem enumerar as principais causas que representam dificuldades na Organização de Eventos, Produtos ou Serviços e discutir sobre as possíveis conseqüências.

### **Referencial Teórico**

Segundo Martin (2003), para que seja oferecido ao seu cliente um serviço de melhor qualidade na área de eventos é necessário compreender como a área trabalha em toda sua extensão e como e quando os fornecedores são escolhidos.

Para o autor, a pontualidade, cordialidade, o jogo de cintura nos momentos de dificuldade e o compromisso com o mesmo são requisitos necessários que um profissional terceirizado precisa ter.

Conforme Peleteiro (2007), a relação entre a empresa e o prestador de serviço deve ser bem transparente para que nenhum dos lados se prejudique. “Terceirização é um processo de gestão pelo qual se repassa alguma atividade para terceiros – com os quais se estabelece uma relação de parceria.” (PELETEIRO, 2007, p. 1).

### **Metodologia**

Como Instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário com duas Empresas Organizadoras de Eventos na cidade do Recife (Empresa A e B), ambas com no mínimo 10 anos de mercado e que oferecem, como serviço aos seus clientes, assessoria no planejamento, Organização e Coordenação de eventos Técnico-Científicos. Tanto a Empresa A quanto a empresa B possuem em seu quadro de pessoal três funcionários.

### **Resultados**

Sobre o questionamento dos maiores problemas encontrados com os serviços terceirizados, a empresa A levantou a seguinte questão:

“Falta de responsabilidade, comprometimento na qualidade dos serviços prestados e com os prazos acordados. Atendimento precário”.

A empresa B mencionou de forma mais resumida que a maior dificuldade estaria na pontualidade de horários acordados. Percebe-se com esses dados levantados que os problemas encontrados referem-se à má qualidade dos serviços provenientes do não comprometimento do fornecedor para com a empresa responsável pelo evento. De acordo com Martin (2003), os requisitos e habilidades necessárias que um profissional terceirizado precisa ter: pontualidade, eficiência, compromisso, cordialidade, dinamismo, jogo de cintura nos momentos de dificuldade etc.

Quando questionados sobre as conseqüências destes problemas, as empresas citaram o estresse e a operação complicada bem como a repercussão na logística do evento. Diante da obtenção destes dados, torna-se de extrema relevância conhecer os fornecedores e parceiros dos serviços oferecidos ao cliente para que os problemas não

existam ou pelo menos sejam minimizados. Conforme Martin (2003), para que seja oferecido ao seu cliente um serviço de melhor qualidade na área de eventos é necessário compreender como a área trabalha e como e quando os fornecedores são escolhidos.

Como último questionamento sobre a sugestão para a minimização dos problemas expostos, a empresa A mencionou:

“Seleção rigorosa dos fornecedores que prestam serviços com exigência num alto nível de atendimento e padrão de acompanhamento. Sem esta postura, só trabalham conosco uma vez”.

A empresa B para minimização do problema referente à não pontualidade por parte dos fornecedores sugeriu marcar o horário com duas horas de antecedência.

Verifica-se que para o bom andamento do evento faz-se necessário buscar com uma maior dedicação, profissionais que sejam bem vistos no mercado mesmo que isso signifique maior desembolso financeiro por parte da empresa, pois segundo Peleteiro (2007), um aspecto muito importante precisa ser observado, ou seja, a relação Empresa X Fornecedor deve ser clara e próxima para que nenhuma parte saia prejudicada.

### **Considerações Finais**

Diante dos Resultados apresentados verifica-se a extrema necessidade da busca por serviços e parceiros mais qualificados. Para que isso ocorra é importante conhecer o perfil de cada fornecedor e só com a identificação das maiores dificuldades encontradas pelos gestores de eventos é que se pode mapear e selecionar os mais aptos. Acredita-se que este artigo possa servir de base para que outros trabalhos sejam desenvolvidos na área de eventos proporcionando, aos profissionais envolvidos, um distanciamento do amadorismo através de um maior conhecimento científico.

### **Referências**

MARTIN, Vanessa. **Manual Prático de Eventos**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PELETEIRO, Rebeca. **Terceirização Estratégica**, 2007. Disponível em : <  
[http://www.administradores.com.br/membros.jsp?pagina=membros\\_espaco\\_aberto\\_corpo&idColuna=367&idColunista=739](http://www.administradores.com.br/membros.jsp?pagina=membros_espaco_aberto_corpo&idColuna=367&idColunista=739)>. Acesso em: 24 jun.2007.