

Estudos Logísticos para análise e melhoria de Eventos: Estudo de caso em Instituição de Ensino Federal do Rio Grande do Norte/ Brasil

Pietro Dantas Gomes 1 (IFRN) pietro.gomes@hotmail.com
Rodrigo Augusto da Silva Pimentel 2 (IFRN) rodrigo.pimentel@ifrn.edu.br

IFRN- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Resumo:

O presente estudo teve como principal objetivo analisar a organização de eventos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), de modo a verificar as condições necessárias para que os eventos realizados no campus São Gonçalo do Amarante sejam mais eficientes e com melhor integração dos setores. Buscou-se identificar como os setores podem atuar juntos, otimizando atividades e tirando o excesso de tarefas que poderiam ser divididas em cada processo. A pesquisa utilizou conceitos estratégicos e organizacionais para o desenvolvimento do estudo de caso. A pesquisa caracterizou-se quanto aos fins de investigação como descritiva; quanto aos meios, como bibliográfica e de campo. Adotou-se a abordagem quantitativa para a coleta e análise dos dados. Os resultados da análise apontaram que os eventos realizados no IFRN possuem uma boa participação dos setores, mas com possíveis falhas na comunicação entre os setores envolvidos nos processos do evento planejado e realizado no próprio campus. Foram discutidas ainda as condições requeridas para a atuação em eventos realizados fora do campus.

Palavras chave: Organização, Eventos, Integração, Atividades.

Logistics studies for analysis and improvement of Events: A case study in Federal Educational Institution of Rio Grande do Norte/ Brazil

Abstract

This study aimed to analyze the organization of events at the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte (IFRN – in Portuguese original), so check the conditions necessary for the events held on campus São Goncalo do Amarante are more efficient and better integration of sectors. It was identified as the sectors can act together optimizing activities and taking over tasks that could be divided in each case. The research used strategic and organizational concepts for the development of the case study. It was characterized as the research purposes as descriptive; as to the means, as bibliographic and field. adopted the quantitative approach to the collection and analysis of data. The analysis results showed that the events held in IFRN have a good participation of sectors, but with possible failures in communication between the sectors involved in the event processes planned and carried out on campus. It was also discussed the conditions required for the performance in events held off campus.

Key-words: Organization, Events, Integration, Activities.

1. Introdução

A logística é muito importante na organização de um evento, no fato de gerenciar, planejar e controlar a movimentação de informações e materiais. Muitas vezes alguns eventos apresentam falhas devido à falta de comunicação. De acordo com Bonrruquer (2010), “a comunicação falha pode trazer consequências à equipe, impactando no desempenho e na produtividade dos profissionais”. Dessa maneira, toda organização precisa incentivar o trabalho em equipe, com o intuito de evitar impactos no desempenho dos processos de cada etapa do evento.

Na hora de criar o planejamento logístico de um evento, é preciso estar atento a diversos aspectos, como: estratégias, suprimentos, transportes, controle de fluxo e sistema de informações logísticas. Além disso, é imprescindível trabalhar as estratégias de Marketing, que consiste em um dos principais aspectos para um bom evento. Também nessa fase é fundamental que as necessidades de alinhamento estratégico dos processos sejam percebidas. De acordo com o guia BPM CBOK (2014), deve-se desenvolver um plano e uma estratégia dirigida a processos para a organização, onde sejam analisadas suas estratégias e metas, fornecendo uma estrutura e o direcionamento contínuo de processos centrados no cliente. Além disso, são identificados papéis e responsabilidades organizacionais associados ao gerenciamento de processos, aspectos relacionados a patrocínio, metas, expectativas de desempenho e metodologias.

Quando se tem a ideia de criar ou organizar qualquer tipo de evento é preciso saber planejar, possuir uma boa comunicação com cada comissão criada, passando um fluxo eficiente de informações durante o evento, como resultado de um planejamento adequado.

A presente pesquisa tem por principal objetivo analisar a organização de eventos no IFRN (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte), campus São Gonçalo do Amarante. Como objetivos específicos, a pesquisa se propõe a aplicar os conceitos da logística no planejamento de eventos do IFRN-SGA, criar um roteiro chave de atividades a serem seguidas e mapear as interações entre os setores envolvidos. Justifica-se a pesquisa por meio da observação de falhas durante os eventos realizados no campus e a necessidade de aplicação dos conhecimentos na área de logística para a melhoria desses eventos. A pesquisa caracterizou-se quanto aos fins como uma investigação descritiva; quanto aos meios, como bibliográfica e estudo de campo. Foi adotada a abordagem quantitativa para a coleta e análise dos dados, com pesquisa de campo nos setores do IFRN.

2. Fundamentação teórica

2.1 Abordagem de processos

As empresas precisam estabelecer métodos para medir a satisfação do cliente, considerando vários estágios da realização de seus processos. Os resultados das medições são essenciais para que sejam tomadas, em tempo hábil, ações corretivas e mudanças no planejamento. Um importante conceito no esforço pela melhoria contínua é o entendimento de sistema que, conforme Oliveira (2013), representa “um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, em conjunto, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Os processos devem fluir com eficiência e interação entre os diversos setores. Conforme Silva (2015), o controle de processos requer o foco em planejamento, controle e melhoria da qualidade, com base nos conceitos da Trilogia de Juran, de forma a manter um controle adequados dos documentos e registros, implantar indicadores e gerenciar eventuais não conformidades na realização de eventos.

A análise dos processos é essencial para reduzir desperdícios de recursos. Uma gestão voltada a resultados visualiza a empresa como um sistema, buscando a melhoria de desempenho nas interfaces setoriais.

Os processos principais realizados pelas empresas procuram satisfazer aos seus clientes, desenvolvendo seus cinco objetivos de desempenho. Conforme Bulgacov (2006), existe uma forte relação entre os fatores competitivos, que definem as exigências dos clientes, e os objetivos de desempenho, sendo necessário: estabelecer o fluxo de atividades; identificar os recursos utilizados; identificar os métodos/ controles existentes; definir os pontos de monitoramento.

2.2 Gestão da Integração

Sabe-se que é difícil integrar tempo, recursos, espaço e outras áreas dentro de um projeto de um evento. Daí, a necessidade de um líder ou gestor responsável pelo gerenciamento do evento para que as atividades planejadas pelo gestor sejam bem desenvolvidas. Esse é um trabalho em equipe, onde as comissões de organização têm papel fundamental. A integração visa manter a comunicação e sincronização de tudo o que está acontecendo de uma forma que tudo se encaixe perfeitamente. Segundo o BPM CBOK (2008):

O gerenciamento da integração do projeto inclui os processos e as atividades necessárias para identificar, definir, combinar, unificar e coordenar os vários processos e atividades dos grupos de processos de gerenciamento. No contexto de gerenciamento de projetos, integração inclui características de unificação, consolidação, articulação e ações integradoras que são essenciais para o término do projeto, para gerenciar com sucesso as expectativas das partes interessadas e atender aos requisitos.

Diante desse contexto, o ruído na comunicação entre as comissões organizadoras e líder ou gestor geral do evento pode ocasionar mau gerenciamento de recursos e choque entre atividades realizadas concomitantemente, o que compromete o desenvolvimento do projeto do evento e, consequentemente, sua qualidade.

Outra situação similar que pode ser evitada, ainda durante o planejamento de um evento, é a alocação de recursos para duas tarefas diferentes no mesmo dia. Neste caso é aconselhável integrar tempo e recurso de modo que não colidam com interesses específicos. Desse modo, ainda conforme BPM CBOK (2008), o gerenciamento da integração do projeto requer que sejam feitas decisões sobre alocação de recursos, concessões entre objetivos e alternativas conflitantes e gerenciamento de dependências mútuas entre as áreas de conhecimento.

Tudo deve estar conectado para que não existam problemas ou conflitos durante o projeto. Sendo assim, sempre que o planejamento do projeto estiver finalizado é importante realizar sua revisão, identificando pontos conflitantes como, por exemplo:

- Tarefa x depende de recurso y, contudo a abertura de concorrência para aquisição do recurso está agendada para depois do início da tarefa (gestão do tempo x gestão de aquisições);
- E o fator esperado de qualidade para uma determinada entrega coloca em risco o cumprimento do prazo, pois exige um esforço maior, ou seja, mais pessoas trabalhando na tarefa (gestão do tempo vs gestão de aquisições vs gestão de riscos).

2.3 Planejamento Estratégico Logístico de Eventos

Para a realização de um evento, é preciso estar atualizado com relação às estratégias, tanto empresariais quanto logísticas. Britto e Fontes (2004, p. 20) afirmam que “o desenvolvimento de um evento envolve pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir o seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados”. Assim, para o evento ser bem desenvolvido é preciso ser bem organizado e estruturado de acordo com as necessidades do evento, que é o primeiro passo para que este alcance os objetivos propostos.

Melo Neto (2000, p. 13) afirma que “eventos é um conceito de domínio amplo. Na verdade, tudo é evento”. Meirelles (1999) caracteriza evento como:

Um instrumento institucional e promocional utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceito e estabelecer imagem de

organizações, produtos, serviços, ideias e pessoas por meio de um acontecimento previamente planejado a ocorrer em um em um único espaço de tempo com aproximação entre os participantes, quer seja física, quer seja por meios de recursos de tecnologia (1999, p. 21).

A tabela 01 mostra a ilustração das áreas com mais importância, e a atuação da logística na estruturação e planejamento de um evento:

Área da Logística	Atuação em Eventos
Suprimentos	Consumidor, produtos e instalações, atividades de aquisição de bens e serviços.
Transportes	Pode representar um alto custo, necessitando especial atenção.
Ligação	Destaca-se a importância da interconexão entre todas as áreas do evento, ressaltando a alta complexidade que a atividade pode alcançar.
Controle de Fluxo	Controle eficiente do fluxo de informações durante o evento, resultado de um planejamento adequado.
Sistema de Informações Logística	Fluxo eficiente de informações durante o evento, resultado de um planejamento adequado.

Tabela 1- Áreas de importância para a logística. Fonte: Allen et al (2008)

Para que um evento seja implementado, existe a necessidade de se tomar algumas decisões que estão diretamente ligadas ao seu planejamento. O modelo proposto por Allen et al (2008) está explicitado na Figura 01, apresentando os componentes do sistema logístico em eventos divididos em três fases distintas. A primeira fase, definida como pré-evento, é o momento em que a ideia central está sendo concebida; ela geralmente é norteadada pela elaboração de um briefing desenvolvido pelo organizador do evento. A segunda fase apresenta-se como a fase intermediária, chamada de trans-evento. Onde o projeto inicial pode ser alterado. Última fase, chamada de pós-evento, é o momento em que toda a infraestrutura montada é retirada, bem como é realizada a desmontagem e devolução de equipamentos.

Para Allen et al (2008), o momento mais importante desta fase é a avaliação dos processos, na qual se torna possível analisar se as decisões tomadas durante o planejamento do evento foram adequadas, verificando se este alcançou seu objetivo. Nesta fase, também é possível fazer a verificação de eventuais problemas a serem corrigidos, objetivando o não comprometimento de eventos futuros.

Desta forma, evidencia-se a necessidade do planejamento estruturado que se adeque a todas as fases do evento. É importante salientar que a separação das três fases dentro do planejamento torna o projeto flexível, permitindo que os organizadores decidam qual o melhor procedimento a ser adotado.

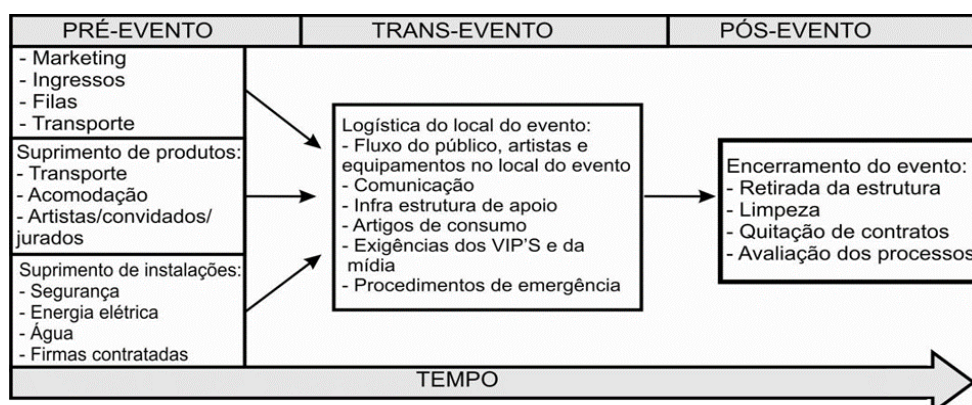


Figura 1 - Componentes do sistema de logística em eventos. Fonte: Allen et al (2008)

2.4 A importância do Marketing Estratégico em Eventos

A utilização do marketing na realização de qualquer evento é indispensável, independentemente do porte. As estratégias do marketing são fundamentais para que o evento alcance alguns objetivos da organização. Segundo Watt (2004), o termo marketing, em especial no segmento de eventos, é um dos mais utilizados e um dos menos compreendidos. O autor argumenta que os organizadores de eventos devem ter a consciência de que o marketing vai além da abordagem das clientes, contribuindo na organização como um todo e não apenas nas atividades relacionadas à promoção do evento.

A comunicação na área de eventos entre o cliente e a empresa prestadora de serviços é essencial, e para não haver possíveis falhas é preciso que tenha um plano estratégico de marketing com estatísticas. Para o evento acontecer é preciso dos investimentos em infraestrutura, detalhamento de tarefas, uma excelente comunicação com a equipe. Berry (2001) propõe três desafios para que uma marca se torne estruturada e agregue valor aos clientes, quais sejam: operacionalizar a empresa de modo eficaz, manter a operacionalização satisfatória diante da concorrência e conservar o espírito empreendedor e inovador. Para Hall (1997, p. 136) o marketing para eventos pode ser considerado como: A função da gestão de eventos que pode manter contato com os participantes e visitantes do evento (consumidores), descobrir suas necessidades e motivações, desenvolver produtos que satisfaçam suas necessidades e construir um programa de comunicação adequado que expresse os objetivos propostos pelo evento. De acordo com os preceitos de Allen et al (2008):

O processo de marketing para eventos é constituído das seguintes etapas: pesquisa e análise do ambiente macro (incluem as forças competitivas, políticas, econômicas, sociais e tecnológicas); pesquisa da psicologia dos consumidores de eventos; segmentação, definição do público-alvo e posicionamento; estabelecimento dos objetivos de marketing; tomada de decisões sobre estratégias gerais de marketing e o mix de marketing de serviços do evento.

Uma vez que estas variáveis sejam analisadas e bem executadas, contribuirão com o trabalho da equipe de marketing de eventos de lidar com as constantes oscilações na qualidade dos serviços oferecidos.

2.5 Controle de Estoques para a organização de eventos

Desde os primórdios os estoques são utilizados pelo homem como uma possibilidade de sobrevivência e desenvolvimento. A gestão de estoques é um conceito largamente difundido, em razão de estar presente na maioria das organizações. A respeito do conceito de estoques,

Ballou (2001) defende que estoques são acumulações de insumos, componentes em processo e materiais acabados que surgem em diversos pontos no canal de produção.

O controle do estoque relaciona-se intrinsecamente com a manutenção de um negócio. Assaf Neto (2003, p.523) cita que o volume de investimento nos estoques varia em função das características básicas e peculiaridades operacionais e administrativas de cada empresa. Grande quantidade de produtos representa capital estagnado e custos operacionais logísticos escusáveis, por outro lado a quantidade insuficiente de estoques pode gerar redução dos lucros e aumento dos preços, devido à falta de produtos ou matéria-prima.

Diferenciar quais são os seus principais tipos e qual o seu significado dentro do controle dos estoques define o grau de organização e eficiência na gestão. Cada estoque é classificado para determinada situação ou objetivo.

Os estoques operam como amortecedores entre o fluxo de entradas e o de saídas, tendo origem as etapas de compra, produção e venda. O investimento de fundos de estoques disponibiliza os processos de compra e produção da demanda, torna menos rígida a administração da empresa e garante a possibilidade da conquista de favoráveis preços de compra. Além disso, os estoques podem garantir a não perda de receitas de vendas por atraso no atendimento dos pedidos.

Um efetivo controle de estoques, portanto, contribui de modo significativo para o adequado controle dos insumos a serem utilizados no gerenciamento de eventos, evitando situações de baixo nível de serviço e atrasos na execução de tarefas.

3. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa caracterizou-se quanto aos fins de investigação como descritiva; quanto aos meios de investigação como bibliográfica e de campo. Adotou-se a abordagem quantitativa para a coleta e análise dos dados. Para este estudo, foi feita uma pesquisa de campo nos setores do IFRN, sendo que dos nove selecionadas, apenas oito participaram da pesquisa, devido à disponibilidade dos gestores. Para a coleta de dados, foi realizado um roteiro estruturado (questionário) e aplicado sem interferência dos autores.

O estudo foi realizado com oito setores IFRN campus São Gonçalo do Amarante. Os elementos responsáveis pela coleta de informações foram dois pesquisadores, que aplicaram o questionário. Este foi composto por 5 questões, sendo elas três objetivas e duas objetivas/descritiva, com assuntos relacionados à pesquisa.

O instrumento de coleta de dados foi previamente validado em conjunto com as coordenações de ensino, responsáveis pela organização de eventos acadêmicos no instituto. A figura 2 ilustra as etapas da pesquisa.

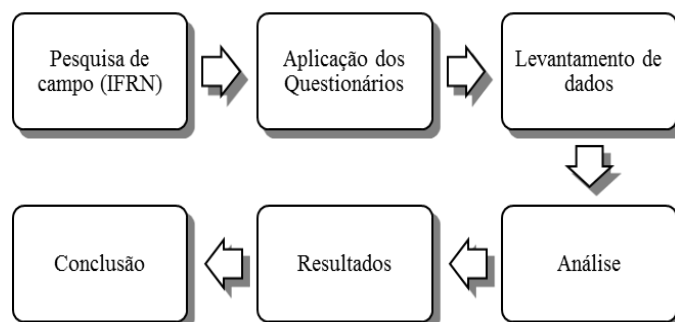


Figura 2 - Etapas seguidas para a realização da pesquisa. Fonte: Elaboração dos autores.

4. Apresentação e Análise dos dados da Pesquisa

O questionário foi aplicado nos setores do IFRN-campus São Gonçalo do Amarante. O objetivo foi verificar a participação e a comunicação entre setores, durante a fase de planejamento de um evento no campus.

A tabela 2 aborda os principais tópicos da pesquisa, nos respectivos setores:

Setores	Tópicos
A- CTI- Coordenação Tecnologia da Informação	Participação dos setores em eventos
B- Setor de Saúde	Atuação dos setores nos eventos
C- Pedagogia	Fluxo de Informações
D- Secretaria Acadêmica	Eventos que os setores já participaram

Tabela 2 - Setores e principais tópicos abordados na pesquisa. Fonte: Elaboração dos autores.

Vale destacar que só foram coletados dados em alguns setores, devido ao fato de alguns gestores não estarem disponíveis durante o período da avaliação.

Na aplicação da pesquisa, um dos principais objetivos foi analisar a organização de eventos no IFRN, avaliando o grau de participação de cada setor, a organização do planejamento dos gestores em relação a separação de tarefas, a atuação dos setores em possíveis eventos e o fluxo eficiente de informações ao decorrer dos eventos. Além disso, identificar as dificuldades que os setores possuem com a forma de comunicação entre os setores e a organização.

Os setores A e C responderam que existe participação efetiva, quando convidados a participar. O setor B, por outro lado, afirma que é convidado eventualmente em determinados eventos ou palestras. O setor D disse que dificilmente participa dos eventos realizados, mas que atua em eventos do calendário fixo do campus, tais como formaturas e reunião de pais, além de contribuir com suporte e recepção.

Alguns setores da instituição são fixos, pois têm a necessidade de estar na participação da organização dos eventos, como: Apoio Acadêmico e Manutenção, onde são realizados todo o suporte com projetor, som, tenda, entre outros. Existe também a administração, Gabinete, Pesquisa e Extensão, Direção Geral e Direção Acadêmica, onde se torna necessário que essas coordenações trabalhem para o desenvolvimento desses eventos. Sobre o planejamento dos gestores em relação à separação de tarefas, todos os setores afirmaram que as tarefas são bem divididas e bem específicas, identificando as responsabilidades de cada setor no decorrer do evento. Todos os respondentes expressaram que gostariam de ter atuação em possíveis eventos, contribuindo com palestras, minicursos, oficinas, tanto em eventos científicos do próprio campus, assim como em eventos externos ao campus, porém no âmbito do IFRN. Em relação ao fluxo de informações todos os setores afirmaram que as informações são precisas e claras.

5. Considerações finais

A organização de eventos, implementando a logística, vai muito além de prazos e entregas. Quando bem gerenciada, gera um bem agregado à instituição. Os eventos realizados em instituições de ensino têm ganhado destaques nos últimos tempos nas mostras científicas e congressos, entre outros.

Através da pesquisa foi possível verificar a atuação dos setores envolvidos a organização de eventos realizados no IFRN. Observou-se que a maioria dos entrevistados, conforme os dados colhidos no questionário, gostaria de levar o seu setor a participar dos eventos organizados pela instituição.

O que acontece entre os setores da instituição é apenas a falta de comunicação efetiva, como os técnicos-administrativos e os alunos percebem e questionam. Isso acontece frequentemente, pois não há compartilhamento de informações precisas. Um dos pontos mais importantes dentro das organizações é, justamente, manter o fluxo adequado de informações, fazendo com que todos os setores se inter-relacionem. Com a comunicação eficaz podemos melhorar o desempenho do campus, pois a comunicação entre setores é um ponto muito importante no desenvolvimento de um evento ou mesmo para manter organização. Seria ideal que os setores tivessem uma melhor interação, para poder passar informações corretas aos alunos e professores e desenvolver as demais atividades relacionadas.

A partir desse estudo, sugere-se o aprofundamento nas propostas para integração dos setores do IFRN, fazendo com que todos os setores, juntos, otimizem atividades, tirem o excesso de tarefas alocadas, com melhor redistribuição para dividir cada processo no gerenciamento de eventos. Tais práticas possibilitam o melhor desenvolvimento estratégico e organizacional dos eventos, tanto aqueles realizados no próprio campus como também as participações em outros campi. O estudo comprovou que para um evento ser bem organizado, com atendimento aos prazos e demais requisitos estabelecidos, é essencial que nenhum setor ou comissão do evento fique sobrecarregado com várias tarefas.

O presente estudo pode proporcionar melhorias na execução dos eventos realizados no IFRN, tendo como benefícios obtidos:

- Melhoria da imagem institucional do IFRN, com a visão percebida pela comunidade acadêmica e demais elementos integrantes do público-alvo
- Identificação das condições existentes e recomendação de ações, no sentido de proporcionar melhorias no fluxo de atividades relacionadas à organização de eventos.
- Atendimento aos requisitos aplicáveis da logística e gestão organizacional, em eventos realizados no campus.
- Redução de custos, redução de tempo e otimização no processo produtivo, com integração dos setores.
- Incentivo ao IFRN para integração dos setores, para a redução de tarefas.
- Possibilidade de aplicação das recomendações a serem elaboradas para todos os setores e campi do IFRN, referentes a planejamento, organização e execução de eventos de qualquer tipo.

Referências

ALLEN, J; O'TOOLE, W; MCDONNEL, I; HARIS, R. *Organização e gestão de eventos*. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

ASSAF NETO, A. *Finanças Corporativas e Valor*. São Paulo: Atlas, 2003.

BALLOU, R. H. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial*. São Paulo: Bookman, 2001.

BARBOSA. Fabrício Silva, *Planejamento estratégico para eventos*, Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5322246>>. Acesso: 12/05/2016.

BERRY, L. *Descobrendo a essência do serviço: Os novos geradores de sucesso sustentável nos negócios*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

BIZON, Daniel. *Gestão da Integração em Projetos*, Disponível em: <<http://miauproject.com.br/blog/gestao-da-integracao-em-projetos/>>. Acesso: 05/05/2016.

_____. *Organização de Eventos*. Disponível em: <<http://www.danielbizon.com.br/organizacao-de-eventos/>>. Acesso: 30/06/2016.

BONRRUNQUER, Júlio. “Diretor da unidade paulista da De Bernt Entschew Human Capital”, São Paulo: capital, 2010.

BPM CBOK. *Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio – Corpo Comum de Conhecimento. ABPMP CBOK V3.0*, 2014.

BRITTO, J.; FONTES, N. *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo*. São. Paulo: Aleph, 2004.

BULGACOV, Sérgio. *Manual de Gestão Empresarial*. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

HALL, C. M. *Eventos turísticos: impactos, gestão e planejamento*. John Wiley & Sons, Chichester, Inglaterra. 1997.

MAGALHÃES, Gladys Ferraz. InfoMoney. Falta de comunicação é um dos principais problemas entre funcionários e empresa. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/carreira/noticia/1958640/falta-comunicacao-dos-principais-problemas-entre-funcionarios-empresa>>. Acesso: 16/06/2016.

MELO, Francisco Paula de Neto. *Criatividade em Eventos*. São Paulo: Contexto, 2000.

MEIRELLES, G. F. *Tudo sobre eventos*. São Paulo: Editora STS, 1999. **OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de.** *Sistemas, Organização & Métodos - Uma Abordagem Gerencial*. 21ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, Alexssandro da. Gestão integrada da qualidade: implantação de um modelo indexado a processos. Revista Acreditação, v. 5, n. 10, p. 121-133, 2015.

WATT, David C. *Gestão de Eventos em Lazer e Turismo*. Traduzido por Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Brookman, 2004.