



# Planejamento de um evento

## 4.1 Conceitos gerais

Por sua complexidade, amplitude e importância, a promoção de um evento exige alta especialização técnica, experiência e especialização no tipo de evento que será realizado. Sua operacionalização fundamenta-se em um eficiente sistema de planejamento, abrangendo alguns aspectos básicos:

- ❑ definir de forma clara e precisa os objetivos, bem como a amplitude do evento. Isso significa ter o domínio absoluto e integral do ambiente, dos limites de atuação e de todas as etapas de sua execução;
- ❑ estruturar o roteiro de planejamento e o respectivo cronograma de execução com bastante antecedência da data prevista para seu início;
- ❑ prever recursos materiais, financeiros e de apoio para atender às exigências operacionais;
- ❑ dispor de pessoas, grupos ou comissões para assumir a responsabilidade pela coordenação e execução dos trabalhos;
- ❑ estabelecer sistema de integração e relacionamento permanente com patrocinadores, promotores, empresas vinculadas, autoridades, especialistas, imprensa, agentes de viagem, fornecedores, participantes e colaboradores, colhendo subsídios e sugestões;

- instituir canais de comunicação ágeis e eficientes entre todas as áreas de operação e serviços, a fim de prevenir e corrigir, prontamente, eventuais deficiências ou falhas no decorrer do evento;
- assegurar a quantidade e qualidade dos materiais, produtos e equipamentos necessários para a operacionalização dos eventos;
- estabelecer normas e procedimentos a serem observados pelos participantes dos eventos;
- implantar sistema de controle e acompanhamento das providências e decisões tomadas no curso do evento.

A concepção e planejamento de um evento deverão ser precedidas de estudo de viabilidade para análise das condições e capacidade da entidade promotora para sua realização. Além disso, há necessidade de realizar previamente ampla pesquisa técnica para conhecer a opinião do público-alvo sobre objetivos, sistemática, locais, datas, horários, participantes, convidados. Com base nessa verificação, será definida a estratégia de marketing, os veículos de comunicação e divulgação, bem como as atividades e responsabilidades relacionadas com a promoção do evento:

- planejamento, coordenação e controle;
- secretaria executiva;
- recepção e atendimento;
- marketing e vendas;
- publicidade e comunicação;
- serviços de manutenção das instalações e equipamentos.

## 4.2 Planejamento, coordenação e controle

A operacionalização de um evento abrange a integração das diversas atividades técnicas nas respectivas especializações, através de uma unidade responsável pelas seguintes atividades:

- planejar, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas com o evento, em âmbito interno e externo;
- designar os coordenadores setoriais;
- implantar sistemas de controle das operações;
- elaborar e controlar a execução do orçamento financeiro e caixa;
- estabelecer e acompanhar o cronograma de atividades;

- promover reuniões técnicas de coordenação com os responsáveis para a análise das atividades em andamento;
- coordenar a instalação e montagem das secretarias dos congressistas e palestrantes, sala VIP, sala de coordenação, *slide desk* e auditórios;
- promover pesquisas relacionadas com os serviços e atividades;
- realizar as licitações de compras e contratação de serviços de terceiros;
- realizar a contratação de equipamentos de tradução simultânea e de intérpretes, no caso da participação de conferencistas/palestrantes estrangeiros;
- realizar a licitação de locações de equipamentos;
- emitir normas de serviço instruindo e disciplinando procedimentos e rotinas de trabalho;
- emitir relatórios de avaliação de desempenho e relatório final;
- coordenar a elaboração dos anais do evento após sua realização, em que constem os fatos relevantes ocorridos, conteúdo de palestras e informações sobre os participantes;
- coordenar as atividades do pessoal, que abrangem:
  - participar da seleção e contratação de pessoal e serviços de terceiros;
  - organizar as equipes de trabalho, orientando as respectivas atribuições e responsabilidades;
  - estabelecer normas de procedimentos e conduta do pessoal e fiscalizar sua aplicação.

O planejamento do cerimonial oficial objetiva principalmente definir a precedência das autoridades da mesa principal, a colocação de bandeiras e ajudar a definir a sequência da cerimônia.

### 4.3 Secretaria executiva

É responsável pelas seguintes atividades:

- participar da elaboração dos cerimoniais das solenidades oficiais;
- processar as inscrições dos participantes de eventos;
- prestar suporte técnico e operacional aos serviços de recepção e atendimento;
- providenciar a confecção de formulários e impressos, tais como ficha de inscrição, convites, ingressos, certificados de participação em cursos, apostilas, material didático, contratos pré-impressos etc.;
- elaborar e controlar as listas de presença nos eventos, quando exigíveis;

- ❑ preparar os conjuntos de materiais para distribuição aos participantes (pastas, formulários, “folha de perguntas”, relatório de avaliação, material promocional, canetas etc.);
- ❑ providenciar a confecção e distribuição de adesivos, crachás, diplomas, certificados, apostilas, pastas, credenciais e outros objetos etc.;
- ❑ acompanhar as reuniões e encontros controlando o fornecimento de água e refrigerante para a mesa principal, limpeza e decoração do local, *coffee break* etc.;
- ❑ coletar o material técnico de estudo ou leitura que será distribuído aos participantes e providenciar a reprodução de documentos, apostilas e materiais dos cursos e palestras;
- ❑ distribuir os convites e materiais publicitários e técnicos, tais como *folders*, boletins etc.;
- ❑ coordenar os serviços relacionados com as reservas, transporte, recepção e hospedagem dos participantes especiais do evento (palestrantes, autoridades, homenageados etc.);
- ❑ controlar as datas e horários das companhias aéreas e rodoviárias para o acompanhamento das viagens dos convidados especiais;
- ❑ acompanhar a programação de passeios ou *tours*, especialmente de participantes;
- ❑ controlar o cumprimento dos convênios firmados com estabelecimentos comerciais, restaurantes e pontos de venda incluídos nos roteiros turísticos;
- ❑ verificar as condições dos veículos de viagem e traslados, incluindo equipamentos, ambiente, conforto e, principalmente, as atividades e atitude dos motoristas e auxiliares;
- ❑ instalar, acompanhar e manter atualizado o quadro geral e a agenda da programação de eventos, tais como conferências, debates, reuniões etc., indicando as datas, horários, locais, temário e palestrantes;
- ❑ divulgar as alterações da programação;
- ❑ providenciar os equipamentos e materiais para os conferencistas e palestrantes, assessorando ou orientando o uso adequado e guarda;
- ❑ providenciar a colocação de faixas promocionais no local do evento;
- ❑ providenciar a colocação de placas indicadoras de circulação, avisos e proibições nos locais de fluxo e movimentação de pessoas;
- ❑ manter contato com entidades, homenageados, convidados especiais, patrocinadores etc. para confirmar as datas de promoções especiais constantes do programa do evento;

- manter contatos diretos e permanentes com os promotores e patrocinadores dos eventos para prestar informações sobre o andamento dos serviços e coordenar providências;
- providenciar e encaminhar para o mestre-de-cerimônias o material para a apresentação pública dos palestrantes e oradores, destacando os aspectos de maior expressão ou relevância de caráter pessoal e profissional, tais como a formação técnica, trabalhos publicados e funções desempenhadas;
- implantar/organizar sistema de informações de interesse geral, tais como:
  - locais e telefones de urgência para assistência médica, sinistros, polí-  
cia etc.;
  - informações turísticas (locais de lazer, visitas, viagens etc.);
  - serviços de terceiros (meios de transporte, fornecedores de produtos,  
locadoras etc.);
  - nomes/endereços/telefones de entidades, autoridades, participantes/  
convidados.
- preparar as dependências e áreas de circulação e ocupação dos eventos ou reuniões e em especial os seguintes locais:
  - sala de recepção dos convidados;
  - áreas de estacionamento;
  - sanitários e banheiros;
  - portarias auxiliares;
  - auditório;
  - sala de imprensa;
  - áreas de lazer e entretenimento.
- coordenar a aplicação das normas estabelecidas quanto aos horários de funcionamento das diversas unidades de serviços;
- disciplinar e fiscalizar a movimentação das pessoas e veículos para observância das normas estabelecidas;
- controlar os serviços de portaria e vigilância;
- organizar e controlar a manutenção de estoque de medicamentos de emergência e pequenos socorros;
- organizar e controlar a documentação e o arquivo do evento;
- controlar o movimento de caixa e bancos;
- controlar a conduta, apresentação e vestuário do pessoal envolvido na recepção e atendimento dos visitantes, inclusive do pessoal dos serviços contratados com terceiros.

## 4.4 Recepção e atendimento

É responsável pelas seguintes atividades:

- **Recepcionista da secretaria**

- verificar as condições de ordem e limpeza das áreas de acesso e circulação de pessoas e veículos;
- recepcionar os participantes e convidados e realizar os serviços de inscrição e credenciamento dos participantes;
- entregar ao mestre-de-cerimônias antes do início das sessões a relação de autoridades e convidados especiais;
- inspecionar as instalações, móveis e utensílios dos locais de recepção e atendimento dos participantes;
- assumir, quando necessário, as funções de mestre-de-cerimônias nos eventos culturais e sociais na abertura das sessões e apresentação da constituição da mesa e palestrantes;
- participar das sessões como coadjuvante do mestre-de-cerimônias, colocando-se em locais estratégicos, tais como na entrada ou ao lado do plenário e nas proximidades da mesa diretora para o atendimento de eventuais pedidos de providências;
- observar os casos que exigem atendimento especial, tais como convidados, homenageados, autoridades etc.
- auxiliar no plenário a distribuição e recolhimento das perguntas dos participantes aos apresentantes de temas;
- dispor de todas as informações referentes ao evento (serviços, locais, horários, preços, telefones, datas, responsáveis pelas operações etc.);
- controlar o fluxo de movimentação de pessoal e serviços e a observância das placas indicadoras instaladas no local;
- distribuir material didático ou publicitário aos participantes de reuniões, palestras etc.;
- auxiliar no controle dos serviços de *coffee break* nas reuniões, verificando, em cada intervalo, a temperatura das bebidas para a reposição, se for o caso (café, água, sucos etc.);
- supervisionar as condições de funcionamento dos sistemas de iluminação, som e ventilação;
- controlar o material e os equipamentos utilizados nas reuniões;
- zelar pelo atendimento eficiente da mesa principal das reuniões e em especial o suprimento de água, sucos e café;
- auxiliar nos trabalhos de entrega dos certificados de participação nos cursos, quando necessário;

- verificar e controlar a programação estabelecida para os acompanhantes dos participantes de eventos;
  - controlar a aplicação das normas relativas ao fornecimento e uso dos crachás de identificação pelos participantes.
- **Moderador/apresentador/mestre-de-cerimônias**
    - coordenar o cerimonial e em especial a coleta dos currículos e conteúdo das palestras;
    - no início das reuniões/sessões, apresentar o currículo dos painelistas ao público e ao término proferir o agradecimento aos componentes da mesa, apresentadores e participantes especiais;
    - providenciar a remessa do material técnico à Secretaria para a elaboração dos anais e encaminhamento para a imprensa;
    - verificar no setor técnico as condições dos equipamentos de uso dos apresentantes e sistemas de som, elétrico, ar-condicionado;
    - coordenar a distribuição e recolhimento das folhas de perguntas aos participantes das sessões, presentes no plenário;
    - fiscalizar a ordem e disciplina dos trabalhos, principalmente a movimentação das pessoas e interrupções eventuais;
    - controlar os ruídos, conversas paralelas, consumo de alimentos, uso de telefones celulares no curso das palestras técnicas.
  - **Recepcionista do aeroporto**
    - planejar os serviços de recepção, registrando as características pessoais dos visitantes (origem, nacionalidade, idade, modalidade de participação no evento, acompanhantes, idioma etc.);
    - recepcionar os visitantes e convidados, acompanhando o desembarço de bagagens e outros procedimentos de transporte até o local de destino;
    - providenciar os utensílios, instrumentos e informações relacionados com a recepção de passageiros, tais como as planilhas dos voos, crachás de identificação pessoal e do evento, placa de identificação com o nome do visitante ou evento, dados sobre o local de hospedagem e itinerários;
    - apresentar aos visitantes informações sobre a localidade, telefones e endereços de locais de interesse, mapas, endereços e telefones de contato com os organizadores do evento e material de divulgação com informações turísticas e históricas da cidade;

- requisitar previamente recursos financeiros para atender a despesas imprevistas de pequeno porte.

- **Recepcionista do hotel**

- acolher os visitantes, conferindo o registro das reservas com as dependências colocadas à disposição pelo hotel;
- providenciar e controlar o transporte das bagagens;
- verificar as condições das instalações de hospedagem, orientando e recomendando o visitante quanto aos serviços e benefícios oferecidos pelo hotel;
- solicitar e transmitir aos participantes informações sobre empresas de transporte, aeroporto, programação noturna e turística, telefones úteis e endereços especiais;
- verificar o atendimento de convidados ou recomendados como clientes VIP.

## 4.5 Marketing e vendas

É responsável pelas seguintes atividades:

- estabelecer procedimentos relacionados com a venda de convites, estandes, ingressos, publicidade, painéis e outros instrumentos;
- acompanhar a execução das cláusulas constantes nos contratos de vendas e patrocínio;
- organizar o cadastro de clientes, participantes, autoridades;
- promover permanentemente pesquisas e avaliações do mercado atual e potencial dos eventos;
- desenvolver estudos e sugerir preços e tarifas para a venda de ingressos, locações de espaços e equipamentos, taxas de matrícula, descontos especiais para a compra de ingressos antecipados e para grupos, comissão de vendedores e agentes etc.;
- acompanhar e analisar os eventos promovidos por outras empresas, principalmente as tarifas, comissões e procedimentos adotados;
- promover a instalação de pontos de venda;
- manter contatos permanentes com agências de turismo, operadoras, entidades, jornais, escolas e outros, objetivando maior integração técnica e operacional;

- acompanhar as atividades dos eventos, promovendo iniciativas a fim de transmitir e consolidar uma imagem positiva dos serviços;
- promover contatos com empresas e entidades, para obter patrocínio e apoio;
- firmar convênios com as empresas fornecedoras de produtos e serviços para concessão de tratamento especial aos participantes dos eventos, tais como descontos e atendimento privilegiado em lojas, locadoras, casas de espetáculos etc.;
- apurar e analisar as características dos clientes e participantes (profissão, nacionalidade, idade, nível social etc.) para direcionar ou adequar o planejamento de marketing;
- participar e analisar as promoções e atividades complementares realizadas simultaneamente ao evento principal;
- implantar instrumentos de avaliação de desempenho e registro de fatos e ocorrências, tais como o livro de impressões de visitantes, livro de sugestões e reclamações, álbum fotográfico para a constituição do acervo histórico do evento;
- promover pesquisas de opinião pública para avaliação da qualidade dos serviços, receptividade às promoções realizadas, apurar eventuais deficiências e colher críticas e sugestões.

#### 4.6 Publicidade e comunicação

O setor de Publicidade e Comunicação é responsável pelas seguintes atividades:

- coordenar a divulgação dos eventos ativando os agentes de distribuição de imagem, tais como imprensa, publicidade, relações públicas e mala direta;
- elaborar o texto dos anúncios, *releases*, mala direta, folhetos, *folders*, notícias, boletins, convites, faixas, cartazes, *outdoors* etc.;
- estudar e sugerir programa de integração com a imprensa (*releases*, entrevistas coletivas, sala de imprensa, coquetel de lançamento, credenciais a jornalistas etc.);
- providenciar o encaminhamento de material promocional e informativo aos órgãos de divulgação, agências de publicidade, turismo e viagens;
- realizar a revisão dos anais dos eventos, a fim de garantir a qualidade da publicação;
- desenvolver programas de *telemarketing*;

- desenvolver e publicar o *site* do evento na Internet;
- manter contatos permanentes com jornais, revistas, rádio, TV e outros veículos de comunicação;
- coordenar iniciativas com os órgãos de divulgação, principalmente a realização de entrevistas;
- sugerir a distribuição de credenciais e crachás a jornalistas e a outras pessoas relacionadas com o evento;
- organizar a sala de imprensa, abrangendo:
  - mesa de reuniões e cadeiras para entrevistas;
  - condições ambientais favoráveis (ar-condicionado, ventilação, som, iluminação);
  - móveis e equipamentos para trabalhos de informática;
  - copiadora;
  - equipamentos audiovisuais;
  - telefax;
  - material de expediente (laudas, lápis, canetas, blocos etc.);
  - *press-kit* com materiais sobre o evento, fotos, programas, folhetos, *briefing*, currículos dos participantes especiais ou dados pessoais, relação de autoridades, palestrantes e convidados VIP
- analisar o desempenho e os resultados das campanhas publicitárias;
- estudar e sugerir peças ou material publicitário personalizado identificado com o evento, tais como marcas, brindes, símbolos, placas, crachás, impressos, logotipos, decalques etc.;
- providenciar a compra ou negociar o patrocínio de brindes, placas, troféus, medalhas, pastas;
- coordenar e dirigir a publicação de jornais ou boletins publicitários dos eventos abrangendo:
  - pauta das edições;
  - laudas das matérias;
  - reportagem e entrevistas;
  - orçamento de custos;
  - comercialização da publicidade no jornal;
  - acompanhamento da impressão;
  - execução e controle da distribuição.
- providenciar a expedição da correspondência de agradecimento aos participantes especiais;
- coordenar com a Secretaria Geral a expedição da correspondência, convites, *folders*, boletins publicitários, malas diretas etc.;

- providenciar os equipamentos audiovisuais para as sessões, incluindo gravador de palestras, projetores multimídia, computador, *notebook* e equipamentos de sonorização com microfones;
- organizar o cadastro de clientes ou *mailing list*;
- promover contatos ou acompanhar a confirmação da presença de autoridades, palestrantes, homenageados, convidados, participantes e outros;
- acompanhar e confirmar a presença de convidados e participantes;
- coordenar as providências e o cerimonial de recepção aos visitantes especiais, convidados e homenageados;
- representar a coordenação do evento em coquetéis, jantares e outras promoções;
- sugerir e colaborar na seleção e contratação de serviços de lazer e diversão (orquestras, bandas, conjuntos, artistas, *shows* etc.);
- participar na seleção e licitação de equipamentos e materiais a serem usados nos eventos, principalmente sistemas audiovisuais;
- coordenar o cerimonial e protocolo;
- providenciar a instalação de bandeiras nas cerimônias.

#### 4.7 Serviços de manutenção das instalações e equipamentos

Consistem nas seguintes atividades:

- verificar as condições de funcionamento dos telefones, iluminação, ventilação, ar-condicionado, som, microfones, projetores multimídia, computadores, Internet etc.;
- coordenar e providenciar a montagem e desmontagem das instalações, estandes, móveis etc.;
- acompanhar a instalação e montagem de equipamentos locados;
- analisar as propostas e o orçamento de serviços de terceiros;
- efetuar controle das compras, uso, reposição e estoque dos utensílios, ferramentas e peças;
- inspecionar permanentemente o funcionamento dos equipamentos e as condições de uso das instalações;
- elaborar programas de trabalhos de manutenção das instalações, equipamentos e máquinas;
- realizar inventários dos estoques e emitir relatório das faltas constatadas para efeito de ressarcimento pelos responsáveis ou participantes dos eventos.

## 4.8 Palestrantes e expositores

Em alguns eventos é necessária a participação de palestrantes, expositores ou moderadores. Nestes casos deve-se tomar uma série de providências extras:

- contatar com os palestrantes selecionados para confirmar o interesse em participar do evento e sua disponibilidade em relação à data e horários estabelecidos;
- enviar ofício para formalizar o convite, após a concordância do palestrante;
- receber a confirmação por escrito do palestrante;
- incluir o palestrante na programação;
- entrar em contato para definir o tipo de recurso audiovisual necessário;
- solicitar resumo do currículo;
- encaminhar o programa oficial do evento;
- verificar com o palestrante a possibilidade de distribuir resumo da palestra aos participantes;
- enviar passagem e reservar hotel;
- verificar ou definir o pagamento de honorários aos palestrantes.

## 4.9 Organizador/promotor de evento

Organizador ou promotor de eventos é um dos profissionais de maior expressão nas atividades de recepção e atendimento de um evento. Cabe a ele coordenar todos os momentos desde a montagem e decoração do local até o encerramento do evento. Ele controlará as bebidas que estão sendo servidas, a acomodação dos convidados, o som ambiental, as condições dos locais, a adequação da decoração etc. Enfim, assume as características de um auditor operacional.

A contratação deste profissional, sob a modalidade de serviços terceirizados, exigirá ampla pesquisa de sua capacitação. A ele cabe a elaboração e acompanhamento de todo o roteiro do evento, com ênfase aos atos solenes ou eventos públicos. O roteiro consiste normalmente de seis partes: título, acolhida, motivo ou tema, discursos, informações gerais e despedida.

- Título:** denominação do evento, entidade organizadora e promotora, datas, locais, horários;
- Acolhida:** forma de recepção, cumprimentos, atendimento;
- Motivo,** tema e objetivo do evento;
- Discursos/pronunciamentos:**
- Informações gerais:** atividades e informações sobre o evento;
- Despedida:** encerramento de atos e cerimônias, despedida.