

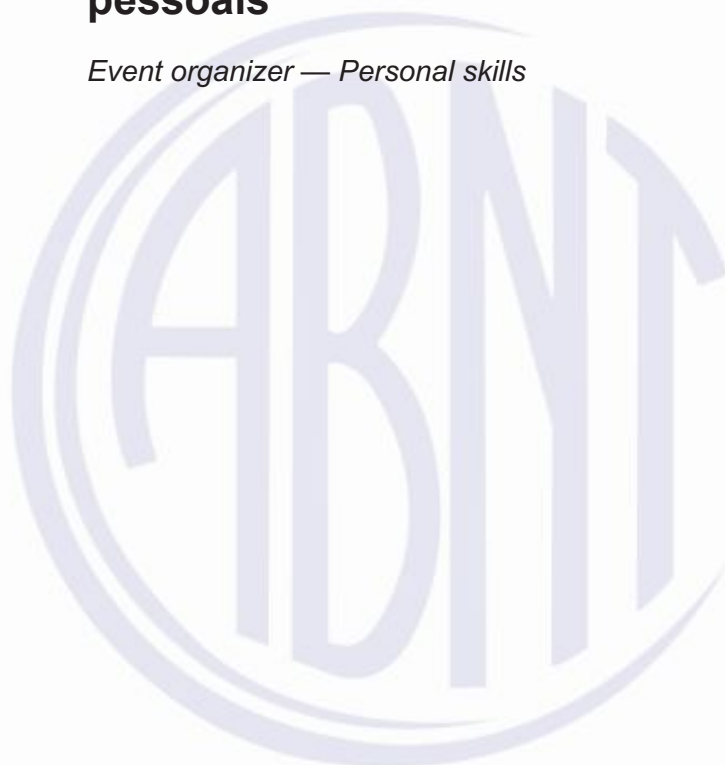
NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
16513

Primeira edição
05.09.2016

Organizador de eventos — Competências pessoais

Event organizer — Personal skills



ICS 03.100.01; 03.100.30

ISBN 978-85-07-06513-5



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Número de referência
ABNT NBR 16513:2016
6 páginas

© ABNT 2016



© ABNT 2016

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

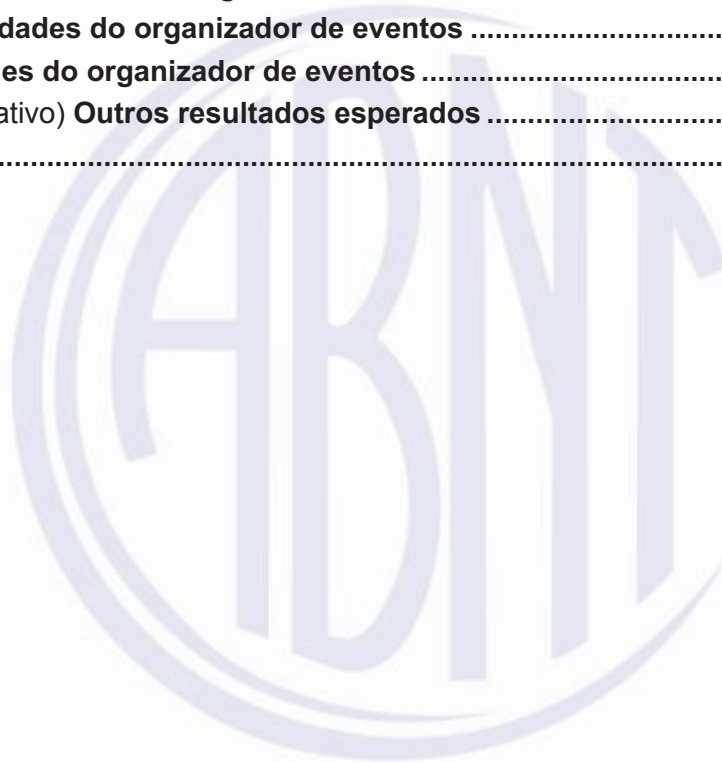
abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

Sumário

Página

Prefácio	iv
Introdução	v
1 Escopo	1
2 Referência normativa	1
3 Termos e definições	1
4 Descrição da ocupação do organizador de eventos	1
5 Competência do organizador de eventos	3
5.1 Conhecimentos do organizador de eventos	3
5.2 Habilidades do organizador de eventos	3
5.3 Atitudes do organizador de eventos	4
Anexo A (informativo) Outros resultados esperados	5
Bibliografia	6



Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas pelas partes interessadas no tema objeto da normalização.

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da ABNT Diretiva 2.

A ABNT chama a atenção para que, apesar de ter sido solicitada manifestação sobre eventuais direitos de patentes durante a Consulta Nacional, estes podem ocorrer e devem ser comunicados à ABNT a qualquer momento (Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996).

Ressalta-se que Normas Brasileiras podem ser objeto de citação em Regulamentos Técnicos. Nestes casos, os Órgãos responsáveis pelos Regulamentos Técnicos podem determinar outras datas para exigência dos requisitos desta Norma.

A ABNT NBR 16513 foi elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE-142). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 05, de 03.05.2016 a 01.08.2016.

O Escopo em inglês desta Norma Brasileira é o seguinte:

Scope

This Standard specifies the personal skills of professionals engaged in the event organizer function.

This Standard is intended to be used by:

- a) *people and organizations involved with the activities of organization of events;*
- b) *schools, training centers, courses etc. involved in training people to act in organization of events establishment;*
- c) *developers of standards, guides, procedures and other regulatory documents related to the activities of organization of events.*

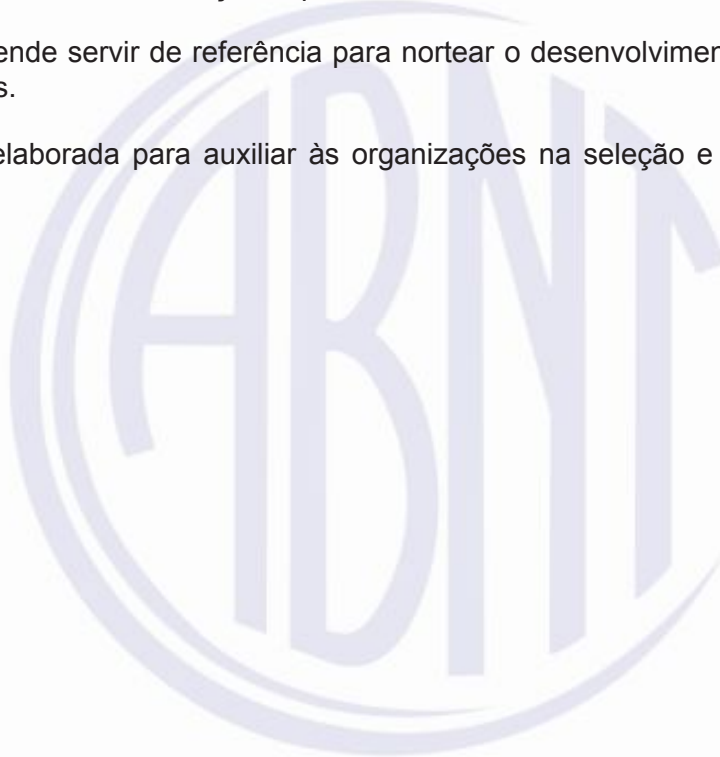
Introdução

Cada vez mais ratifica-se a importância do mapeamento, análise e definição das competências de um profissional. A definição das competências (conjunto dos conhecimentos, habilidades e atitudes) é necessária na identificação de um profissional adequado para um determinado trabalho a ser desempenhado. Para o organizador de eventos, que precisa desempenhar diferentes tipos de atividades para que um evento seja realizado a contento, a definição das competências torna-se ainda mais importante.

Neste contexto, esta Norma especifica as competências para que um organizador de eventos tenha potencial de desenvolver um serviço de qualidade e atender às necessidades do mercado de eventos.

Esta Norma pretende servir de referência para nortear o desenvolvimento dos profissionais do segmento de eventos.

Esta Norma foi elaborada para auxiliar às organizações na seleção e contratação do organizador de eventos.





Organizador de eventos — Competências pessoais

1 Escopo

Esta Norma especifica as competências dos profissionais que exercem a função de organizador de eventos.

Pretende-se que esta Norma seja utilizada por:

- a) pessoas e organizações envolvidas com a organização de eventos;
- b) escolas, centros de formação, cursos etc. envolvidos na formação de pessoas para atuação em organização de eventos;
- c) desenvolvedores de normas, guias, procedimentos e outros documentos normativos relativos às atividades de organização de eventos.

2 Referência normativa

O documento relacionado a seguir é indispensável à aplicação deste documento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

ABNT NBR 16004, *Eventos – Terminologia*

3 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR 16004, e os seguintes.

3.1

competência

capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados

3.2

resultados esperados

conjunto de serviços que compõem uma ocupação

4 Descrição da ocupação do organizador de eventos

4.1 Compete ao organizador de eventos principalmente, desenvolver atividades de planejamento, organização, promoção, realização, gerenciamento de recursos e prestação de serviço especializado de eventos.

4.2 O organizador deve ser capaz de realizar as atividades conforme o descrito em 4.2.1 a 4.2.8.

4.2.1 Identificar e definir o evento, o que pode incluir: analisar pesquisas; acompanhar a tendência de mercado; serviços e ações da concorrência; identificar oportunidades e possibilidades de patrocínio e apoio; idealizar eventos; elaborar estudo de viabilidade; conhecer o histórico do evento e de evento similar anterior; identificar e analisar as características do evento; identificar o perfil do público-alvo e expectativa de número de participantes; planejar o objetivo e resultados esperados; identificar local, estrutura e serviços necessários, complementares e de terceiros; analisar e definir o temário e o calendário; planejar a programação técnica, científica e social; analisar e planejar a exposição mostra e lançamento; definir produtos e serviços adicionais; elaborar estratégias de comunicação e divulgação.

4.2.2 Coordenar o pré-evento, o que pode incluir: definir metas, ações estratégicas, logística, acessibilidade e questões de segurança e de sinalização; observar e cumprir a legislação; escolher fornecedores e prestadores de serviços; formar equipes; obter autorização de despesas extras; identificar o ponto de equilíbrio, estabelecer preço e formas de pagamento; controlar gastos; administrar pagamentos; elaborar protocolos, cerimoniais e regulamentos; providenciar transporte e hospedagem; cuidar dos procedimentos legais e de seguro; elaborar e controlar listas de participantes, convidados e palestrantes; elaborar e acompanhar a lista de checagem (*check list*); coordenar a organização do dossiê informativo e portfólio do evento; examinar e dimensionar equipamentos, instalação, móveis, sinalização e materiais diversos; analisar riscos e definir cobertura de seguro; providenciar manuais para os expositores, elaborar ou orçar cálculo e recolhimento de taxas (água, energia elétrica e limpeza).

4.2.3 Coordenar a comercialização e divulgação do pré-evento, o que pode incluir: identificar clientes potenciais; manter contato com o cliente; elaborar e analisar propostas, contratos, postagens, acordos e termo de responsabilidade; elaborar e apresentar relatórios; atuar como articulador, vendedor e comprador; estabelecer acordos e parcerias comerciais; avaliar resultados; captar patrocínio, apoio e recursos; negociar preço e formas de pagamento; analisar fluxo de vendas, coordenar o fluxo de comissões; munir os meios de comunicação de informações sobre o evento.

4.2.4 Coordenar a realização do evento, o que pode incluir: dimensionar e implementar uma secretaria; implementar a programação do evento; administrar contratos, acordos e parcerias; coordenar a logística geral do evento; manusear e entregar materiais; supervisionar e coordenar as equipes e os serviços (higiene, limpeza, brigadista de incêndio, segurança patrimonial, apresentação de funcionários, de prestadores de serviço e outros); Tomar providências corretivas; receber os veículos de comunicação; orientar a montagem e a desmontagem do evento; acompanhar a vistoria de recebimento e entrega do local utilizado.

4.2.5 Assegurar a satisfação do cliente, o que pode incluir: acolher e recepcionar clientes, participantes, palestrantes e convidados; acompanhar o serviço de atendimento; orientar e acompanhar o atendimento aos clientes recomendados (VIP) e pessoas com mobilidade reduzida ou em cadeiras de rodas; prevenir e solucionar problemas; controlar e manter o padrão de qualidade; oferecer serviço personalizado; efetuar avaliação final junto ao cliente ou participante.

4.2.6 Atuar empresarialmente, o que pode incluir: maximizar a rentabilidade e a lucratividade; considerar questões de sustentabilidade para o evento; otimizar recursos e resultados; impulsionar novos negócios; manter-se informado sobre todos os aspectos do estabelecimento, novas tecnologias e negócios; observar as certificações existentes; representar a empresa; estabelecer e manter rede de contatos; trabalhar em parceria com empresas do setor; manter o valor comercial e o ativo do empreendimento; aumentar a projeção do empreendimento no mercado; incentivar e desenvolver ações motivadoras, de cooperação, participação e comprometimento da equipe; analisar resultados frente aos padrões de qualidade definidos; controlar custos e receita; obedecer a legislação e ao código de ética da empresa ou da categoria (Ver 5.1).

4.2.7 Maximizar a segurança e a privacidade do participante, o que pode incluir: assegurar a privacidade do participante no fornecimento de informações; supervisionar o controle de acesso ao evento; acionar as autoridades competentes; acompanhar as visitas precursoras; encaminhar à segurança patrimonial informações sobre anormalidades durante o evento; monitoramento e adequação de acessos e espaços privativos; verificar se as sinalizações e as instruções de segurança estão adequadas ao evento; acionar a segurança patrimonial; orientar e providenciar socorro em caso de acidente e emergência.

4.2.8 Coordenar o pós-evento, o que pode incluir: elaborar e encaminhar cartas de agradecimento; fornecer cadastros de participantes inscritos; emissão de certificados; tabular e apresentar dados estatísticos; controlar e efetuar pagamento aos fornecedores contratados; elaborar e apresentar relatório financeiro e notas de despesa; concluir e fornecer relatório do evento; apresentar avaliação global do evento.

5 Competência do organizador de eventos

A competência do organizador de eventos necessária ao alcance dos resultados esperados deve ser avaliada por meio dos conhecimentos, habilidades e atitudes descritos em 5.1, 5.2 e 5.3.

5.1 Conhecimentos do organizador de eventos

Os conhecimentos do organizador de eventos são descritos conforme a seguir:

- a) métodos de pesquisa e análise de resultados;
- b) técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais;
- c) procedimentos e métodos de levantamento de necessidades e tomada de preço;
- d) técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria;
- e) regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social;
- f) vocabulário operacional relativo à ocupação;
- g) requisitos de higiene e apresentação pessoal adequados à ocupação;
- h) procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do Silêncio, Lei de Direitos Autorais; Política Nacional de Resíduos Sólidos, entre outras;
- i) aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos);
- j) tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos;
- k) normas técnicas aplicáveis.

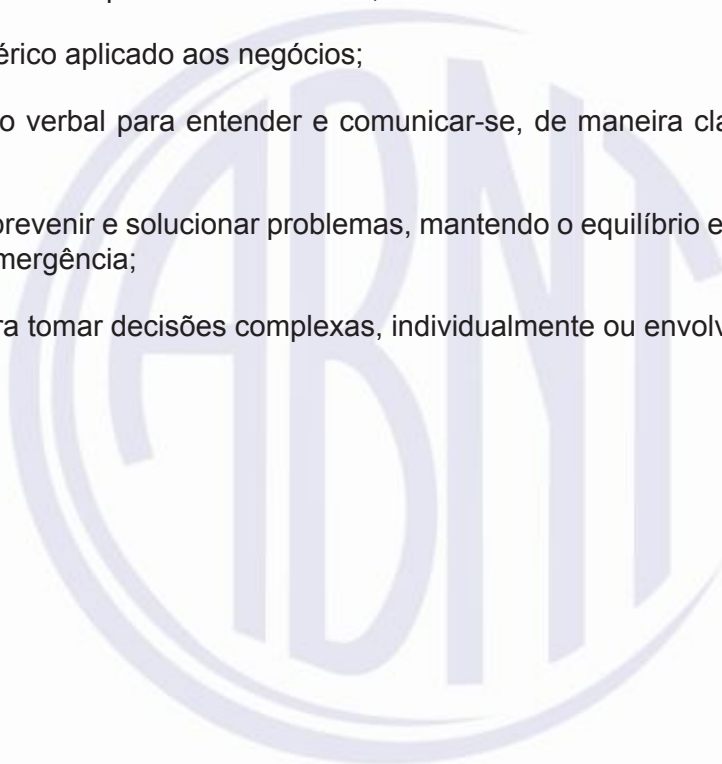
5.2 Habilidades do organizador de eventos

As habilidades do organizador de eventos a avaliação e o julgamento com base em dados e fatos.

5.3 Atitudes do organizador de eventos

As atitudes do organizador de eventos são descritas conforme a seguir:

- a) inovação e criatividade na geração de ideias;
- b) atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
- c) consciência de detalhe e atenção para controle;
- d) otimismo, persuasão e postura democrática;
- e) raciocínio numérico aplicado aos negócios;
- f) raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira clara e articulada, na forma oral e escrita;
- g) iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- h) capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas.



Anexo A (informativo)

Outros resultados esperados

Este Anexo tem o objetivo de exemplificar outros resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de organizador de eventos. Os resultados a seguir não são exigidos por esta Norma:

- a) comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir utilizar o vocabulário básico em inglês, espanhol ou outro idioma, necessário para identificar e atender à necessidade do cliente e outras oportunidades de negócio;
- b) realizar parceria internacional – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional;
- c) realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia com participante internacional; identificar diferenças culturais;
- d) atuar como facilitador em evento – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento.

Cada resultado exemplificado neste Anexo requer competências e respectivos conhecimentos, habilidades e atitudes que podem não estar estabelecidos na presente Norma.

Bibliografia

- [1] Norma IH 29:2002, *Organizador de Eventos*, Fundação Instituto de Hospitalidade

