



Eventos — Qualidade na organização — Requisitos

APRESENTAÇÃO

1) Este Projeto foi elaborado pela Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE-142), com número de Texto-Base 142:000.000.005, nas reuniões de:

01.02.2016	14.07.2016	04.08.2016
------------	------------	------------

a) Não tem valor normativo.

2) Aqueles que tiverem conhecimento de qualquer direito de patente devem apresentar esta informação em seus comentários, com documentação comprobatória;

3) Tomaram parte na sua elaboração:

Participante

SEBRAE NA

SEBRAE NA

SEBRAE NA

SEXTANTE

SINDIPROM

MAC CONSULTING & NOUM EVENTOS &
CAPACITACIÓN

MESTRES DA HOSPITALIDADE

ABBTUR-SP

ABEOC SP

UFPE

CONFERP

CONRERP-6

PROMINAS-MG

Representante

Ana Paula Garcia

Geraldo Henrique da Costa

Andrea Faria

Alexandre Garrido

Walter Meirinho

Nelson Nishiwaki

Shirley de Fátima S. da Silva

Marlene Matias

Osvaldo Barbosa

Margarete Alves

Luciene Setta

José Ulisses Fontenelle Figueira

Fernando Viana Cabral

© ABNT 2016

Todos os direitos reservados. Salvo disposição em contrário, nenhuma parte desta publicação pode ser modificada ou utilizada de outra forma que altere seu conteúdo. Esta publicação não é um documento normativo e tem apenas a incumbência de permitir uma consulta prévia ao assunto tratado. Não é autorizado postar na internet ou intranet sem prévia permissão por escrito. A permissão pode ser solicitada aos meios de comunicação da ABNT.



PROMINAS-MG	Helena Isoni Martins
FBHA	Marcos Valério Rocha
ABRACE/HOTMA	Getulio Tamada
MASTER	Fernanda Fonseca
ABEOC BRASIL	Daniela Cenci
ABRAPE	Gegê Lara
ABRAPE	Carlos Alberto Xaulim
ABRAPE	Julio Batista
BHCVB	Anderson Rocha
BHC&VB	Hernani Castro Junior
PUC/AMPLIAR	Flávia Botelho
SEBRAE - MG	Nayara Bernardes



Eventos — Qualidade na organização — Requisitos

Events — Quality in organization — Requirements

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 16571 foi elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE-142). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº XX, de XX.XX.XXXX a XX.XX.XXXX.

O Escopo em inglês desta Norma Brasileira é o seguinte:

Scope

This Standard specifies the quality requirements in organizing events and can be applied to all types and sizes of event.



Eventos — Qualidade na organização — Requisitos

1 Escopo

Esta Norma especifica os requisitos de qualidade na organização de eventos e pode ser aplicada a todos os tipos e tamanhos de evento.

2 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

2.1

cliente

pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que contrata as empresas organizadoras de eventos

[ABNT NBR 16004:2016, 3.1.5]

2.2

evento

atividade planejada para determinado período e local, reunindo pessoas com objetivos comuns

[ABNT NBR 16004:2016, 3.1.19]

2.3

fornecedor de produtos

pessoa jurídica que fornece produtos para a execução dos eventos

[ABNT NBR 16004:2016, 3.1.28]

2.4

fornecedor de serviços

pessoa física ou jurídica que presta serviços à execução dos eventos

[ABNT NBR 16004:2016, 3.1.29]

2.5

empresa organizadora de eventos

empresa que tem por objetivo social a prestação de serviços de gestão, planejamento, organização, promoção, coordenação, operacionalização, produção e assessoria de eventos, podendo terceirizar parte do processo e intermediar ou contratar os diversos fornecedores de serviços e produtos necessários à realização do evento

[ABNT NBR 16004:2016, 3.1.41]

2.6

processo

conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas

[ABNT NBR ISO 9000:2015, 3.4.1, modificado]



2.7

qualidade

grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz aos requisitos

3 Liderança

3.1 Comprometimento

A direção deve demonstrar liderança e comprometimento para o desenvolvimento da qualidade. A direção deve assegurar recursos, atitude proativa, promoção da melhoria contínua e apoio no desenvolvimento da qualidade (planejamento, treinamento etc.)

3.2 Funções

A direção deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para funções relevantes sejam atribuídas e comunicadas dentro da organização.

3.3 Análise crítica

A direção deve realizar a análise crítica da qualidade. A análise crítica deve considerar os seguintes pontos:

- a) os *status* das ações provenientes de análises críticas anteriores;
- b) mudanças ocorridas em aspectos internos e externos que afetam a qualidade;
- c) as informações sobre o desempenho da qualidade;
- d) as oportunidades para melhoria contínua;
- e) o atendimento aos requisitos legais;
- f) as comunicações com as partes interessadas e mudanças nas expectativas das partes interessadas;
- g) a extensão em que objetivos foram atendidos;
- h) a informação relativa à análise crítica que deve ser documentada.

4 Planejamento

4.1 Objetivos da qualidade

A empresa organizadora de eventos deve estabelecer objetivos para a melhoria da qualidade dos seus serviços. Os objetivos da qualidade devem possuir as seguintes características:

- a) ser mensuráveis (quando praticável);
- b) levar em consideração os requisitos legais;
- c) ser monitorados;
- d) ser documentados e comunicados (quando apropriado) e ser atualizados, quando apropriado.

4.2 Plano de ação

A empresa organizadora de eventos deve planejar como alcançar os objetivos estabelecidos por meio de um plano de ação. O plano de ação deve determinar no mínimo os seguintes pontos:

- a) as atividades necessárias para o alcance dos objetivos;
- b) os responsáveis para a execução das atividades;
- c) os prazos para execução das atividades; e
- d) os recursos necessários.

4.3 Elementos necessários

A empresa organizadora de eventos deve levar em consideração o seguinte:

- a) conceito do evento;
- b) público-alvo;
- c) data de realização;
- d) cronograma de execução (pré-evento, evento e pós-evento);
- e) espaço para realização do evento;
- f) infraestrutura para o evento;
- g) compatibilidade de número de participantes/público e o espaço selecionado;
- h) legislação aplicável no local do evento;
- i) seleção de fornecedores;
- j) riscos associados.

5 Processo

5.1 Processo gerencial

A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e manter seus processos gerenciais em conformidade para tomar as decisões gerenciais eficazes.

5.2 Processo financeiro

A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e manter seus processos financeiros de planejamento e controle em conformidade.

5.3 Processo de compras

5.3.1 A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e identificar os fornecedores de serviços e produtos necessários para a garantia da qualidade do evento.



5.3.2 A empresa organizadora de eventos deve estabelecer critérios para a seleção e avaliação dos fornecedores de serviços e produtos críticos para qualidade.

5.4 Processo de venda

A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e manter seus processos de venda em conformidade com a qualidade dos serviços.

6 Pessoas

6.1 Competência, conscientização e treinamento

A organização de eventos deve:

- a) assegurar que o pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos de qualidade;
- b) determinar as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto ou serviço;
- c) fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer essas necessidades de competência;
- d) avaliar a eficácia das ações executadas; e
- e) manter registros das ações executadas.

6.2 Ambiente de trabalho

A empresa organizadora de eventos deve assegurar que as instalações destinadas aos trabalhadores atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

7 Serviços

7.1 Qualidade no atendimento

A empresa organizadora de eventos deve assegurar a qualidade no atendimento dos clientes, tomando medidas para:

- a) identificar os riscos para clientes e colaboradores, e estabelecer medidas para prevenção de riscos;
- b) conscientizar seu colaboradores sobre a importância da cortesia e de como deve se dirigir ao cliente;
- c) preparar os colaboradores para situações conflitantes (reclamações, acidentes, erros de serviços);
- d) estabelecer as regras relacionadas aos serviços do organizador de eventos para a busca do aumento da credibilidade dos serviços prestados;
- e) verificar periodicamente os serviços prestados pelos colaboradores, fornecedores e subcontratados em relação ao prazo, quantidade e qualidade;



- f) transmitir ao colaborador a importância de captar as necessidades dos clientes;
- g) conscientizar os colaboradores da importância de seguir os métodos estabelecidos para minimização de falhas no serviço;
- h) preparar o estabelecimento para receber os clientes antes da sua abertura;
- i) revisar informações sobre os serviços direcionadas aos clientes reais e potenciais;
- j) definir claramente o preço dos produtos e serviços;
- k) treinar colaboradores para apresentar produtos e serviços;
- l) apresentar aos clientes os serviços adicionais que estão a sua disposição;
- m) capacitar o colaboradores para reconhecer sugestões dadas pelos clientes durante o atendimento.

7.2 Qualidade na infraestrutura

7.2.1 A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e manter a infraestrutura necessária para a realização dos serviços prestados.

7.2.2 A empresa organizadora de eventos deve assegurar que:

- a) possui toda a infraestrutura necessária para realização das atividades;
- b) o espaço físico é suficiente para realização das atividades oferecidas para os clientes pelo organizador de eventos;
- c) a manutenção da infraestrutura existente: mobiliário, instalações físicas, equipamentos, veículos, utensílios e demais dispositivos;
- d) a imagem do espaço físico está de acordo com a mensagem que quer passar, oferecendo clima agradável para seus clientes;
- e) é capaz de identificar e eliminar barreiras no acesso ao produto e serviço oferecido aos clientes;
- f) é capaz de manter as instalações organizadas e limpas, principalmente aquelas onde os serviços são prestados para os clientes.

7.3 Gestão de fornecedores

A empresa organizadora de eventos deve estabelecer e comunicar os critérios para seleção de fornecedores e avaliar os fornecedores com base nos critérios estabelecidos.

7.4 Qualidade de produtos e serviços associados

A empresa organizadora de eventos deve assegurar que os produtos e serviços associados à prestação dos serviços estão adequados quanto à qualidade esperada e a segurança dos clientes.

8 Comunicação

8.1 Comunicação com os clientes

A empresa organizadora de eventos deve proporcionar ao cliente informações fidedignas dos produtos e serviços que o organizador de eventos oferece.



8.2 Comunicação com os colaboradores

8.2.1 A empresa organizadora de eventos deve identificar e utilizar o meio mais eficaz de comunicação com colaboradores para melhorar os serviços prestados.

8.2.2 Convém que a empresa organizadora de eventos compartilhe (parcial ou totalmente) os objetivos da qualidade e os resultados obtidos para os seus colaboradores.

8.3 Comunicação com os fornecedores

A empresa organizadora de eventos deve identificar e utilizar o meio eficaz de comunicação com os fornecedores para garantir os serviços prestados.

9 Cliente

9.1 Expectativa dos clientes

9.1.1 A empresa organizadora de eventos deve identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.

9.1.2 A organizadora de eventos deve planejar e implementar produtos e serviços considerando o perfil e as expectativas dos clientes.

9.2 Satisfação dos clientes

A empresa organizadora de eventos deve:

- a) medir a satisfação do cliente;
- b) tratar comentários, sugestões e reclamações de clientes;
- c) dar resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas;
- d) manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas.

10 Resultados

A empresa organizadora de eventos deve monitorar seus resultados para verificar o atendimento aos objetivos da qualidade definidos conforme 4.1.



Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 9000:2015, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*
- [2] ABNT NBR 16004:2016, *Eventos – Classificação e terminologia*