

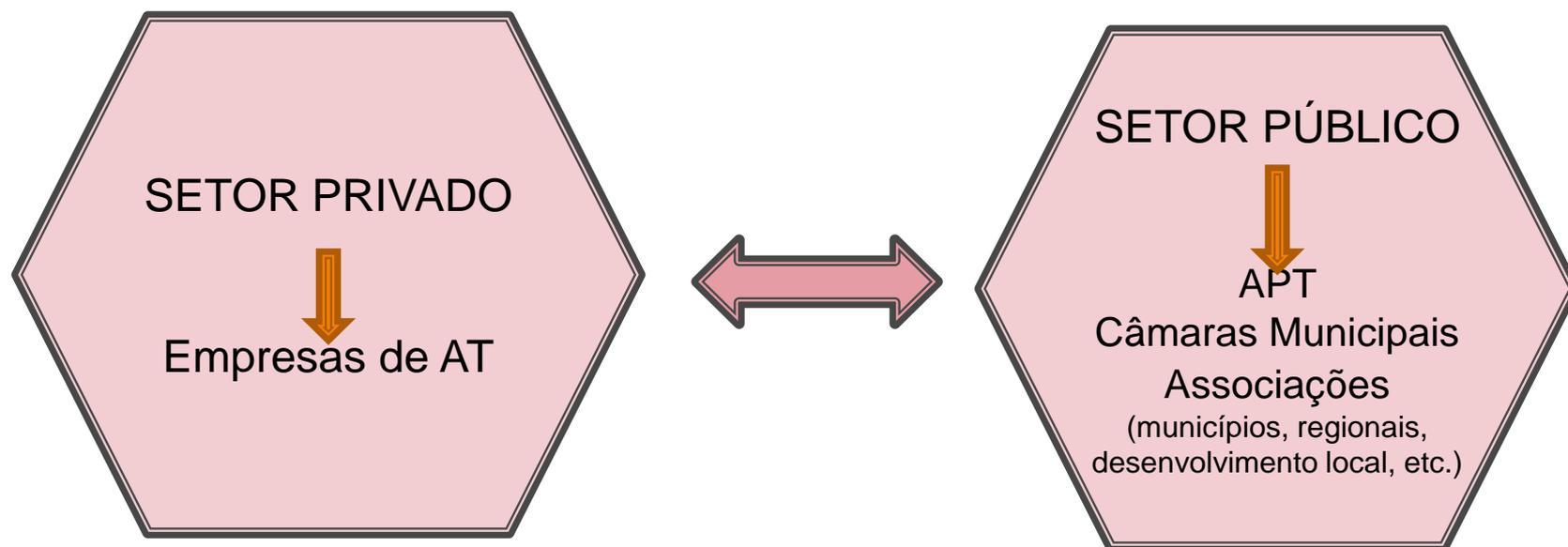
Operações técnicas em empresas de animação e organização turística

Construção e Gestão de
Programas de Animação Turística

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

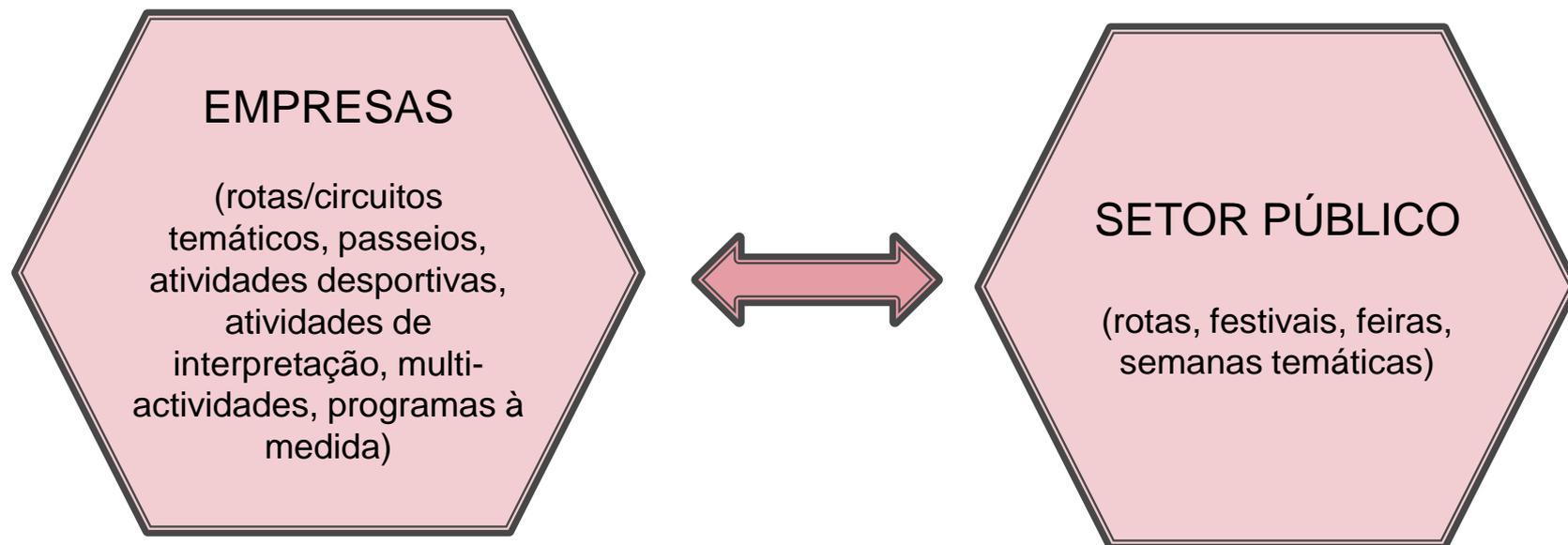
Áreas/Tipos de Programas de Animação



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

Áreas/Tipos de Programas de Animação



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

Construção e Gestão de Programas de Animação Turística

Fases de Construção de Programas

Previamente definidos.
Vantagens?

Feitos à medida.
Vantagens?

- 1.º Levantamento de Recursos
- 2.º Contratação
- 3.º Programação
- 4.º Orçamentação
- 5.º Promoção / Comercialização
- 6.º Implementação / Monitorização

Importância?
Utilidade e benefícios para o cliente?

Porquê?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

1. Levantamento de Recursos

- Definir a vertente de animação em função de:
 - Área de atuação da empresa;
 - Competências da equipa;
 - Público-alvo.

- Identificar os potenciais recursos a introduzir no programa

- Avaliar o potencial de atração do recurso (estado, conservação, informação, horário, capacidade de acolhimento, etc.)

- Informação disponível ou a disponibilizar: via folheto? Via guia intérprete?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

2. Contratação (fase de negociação)

- Definir recursos/fornecedores de serviço (guia, transporte, alojamento, restauração, ...)
- Apresentar empresa, objetivos, público, etc.
- Avaliar *in loco* os recursos e serviços (visitas de inspeção)
- Definir condições de contratação (preços, cadernos de encargos, prazos de pagamento, etc)

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

3. Programação

- Organizar e integrar a oferta
- Programas previamente organizados e/ou à medida
- Definir recursos/fornecedores de serviços a integrar no programa
- Construir o programa:
 - Definir percurso
 - Tempo de visita
 - Local de partida e chegada
- Definir condições gerais

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

4. Orçamentação

- Orçar em função dos preços acordados com os fornecedores de serviço, nº. de pessoas, política de comissões

5. Promoção / Comercialização

- Definir identidade, marca e linha de comunicação em função do posicionamento da empresa;
- Definir formas de comunicação dos produtos: folhetos, brochura, internet, ...
- Definir formas de chegar ao cliente: diretas/indiretas? canais de venda?
- Via operador generalista/especializado? Via alojamento?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

6. Implementação / Monitorização

- Testar o produto
 - Fazer acertos/correções
 - Avaliação da prestação dos fornecedores de serviços;
 - Avaliação da satisfação do cliente
 - Reter informação do cliente com vista a melhorar o serviço
 - Formas de fidelização
- Nota Final
 - Todas estas fases de construção de programas de animação turística deverão ter em consideração a definição de uma estratégia de atuação no mercado descrita pelo Plano de Marketing da empresa.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

As Rotas como exemplo de Animação Turística

Rotas Turísticas?

- Atividade que integra o sector da animação;
- Promovidas pelo sector público e privado;
- Exemplo da natureza compósita do produto (resulta do estabelecimento de redes);
- Forma de organizar a oferta em torno de uma temática;
- Permite e facilita o acesso/consumo dos recursos de um destino;
- Vários tipos de rotas.

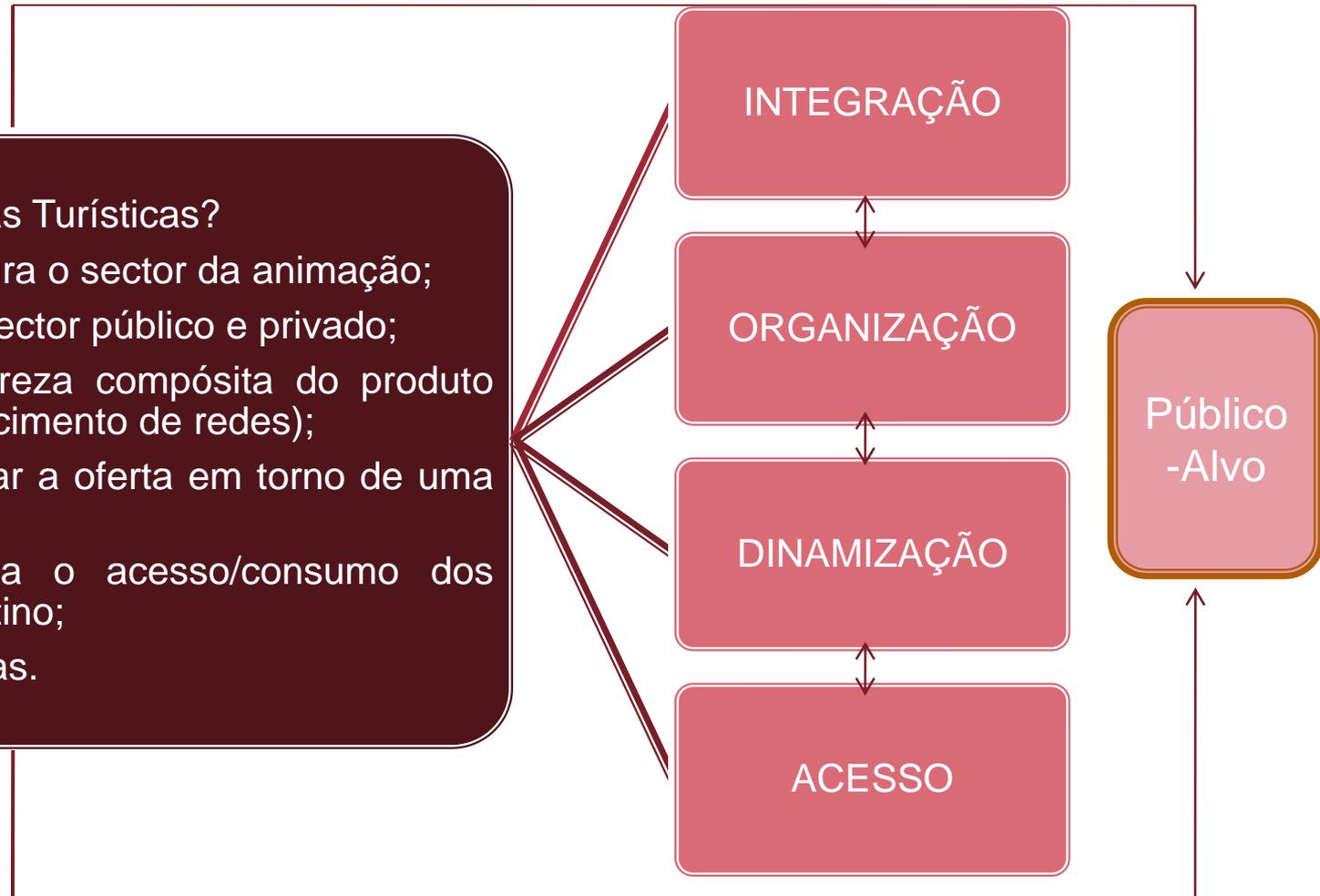
INTEGRAÇÃO

ORGANIZAÇÃO

DINAMIZAÇÃO

ACESSO

Público
-Alvo



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11



Lógica de Facilitação/Promoção

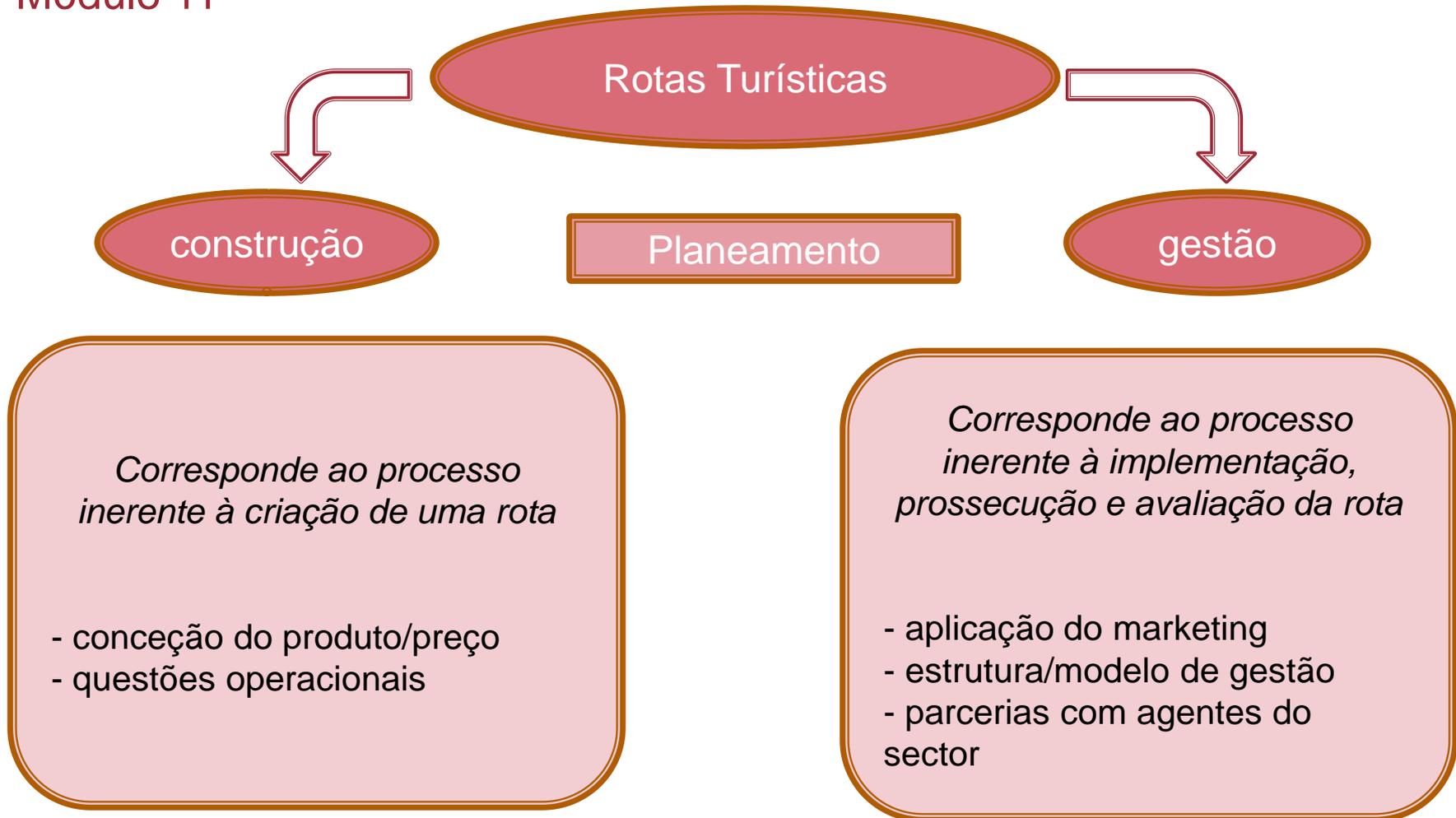
- **Indicativas/Orientadoras** – rotas que indicam, orientam o acesso ao recurso em torno de uma temática, através de um conjunto de informação disponibilizada
- Informação/Divulgação
- Ex: Regiões de Turismo (Serra da Estrela, Luz, Templários, Rota do Vidro, Azeite)

Lógica de Comercialização

- **Orientadoras/Comercializáveis** – rotas que divulgam, facilitam e são mesmo geradoras de acesso ao recurso em torno de uma temática através de um conjunto de informação disponibilizada e atribuição de um preço
- Distribuição/Venda
- Operadores Turísticos, EAT

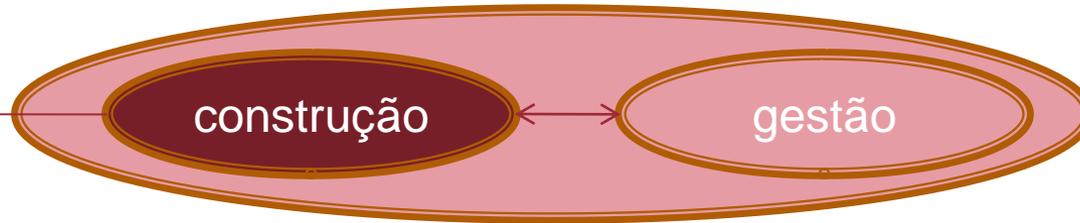
Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

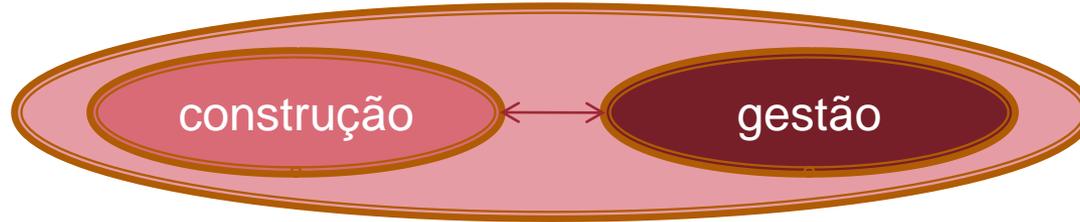


- Escolha da temática (com base nos recursos do destino);
- Levantamento dos possíveis recursos a utilizar na rota;
- Escolha e definição dos recursos a introduzir na rota;
- Avaliação dos recursos a integrar na rota (passíveis de serem “consumidos”);
- Definição/segmentação do produto com base nos recursos do destino e público-alvo (subtemas, percursos dentro da mesma rota, flexibilidade, rigidez,...)
- Definição dos objetivos da rota;
- Público-alvo (antes e/ou depois do produto?)
- Definição da duração, percurso, execução, tempo livre, etc.

→ Quais os benefícios decorrentes da experiência do turista?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

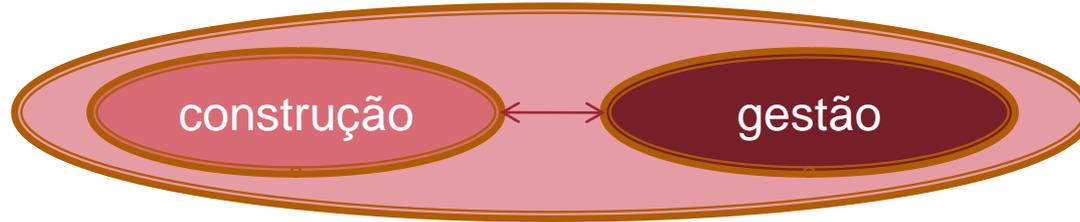


- Definição da estrutura organizativa responsável pela gestão da rota (promotores da rota? Integrada em outras estruturas ou criada especificamente? = RESPOSTA ÀS NECESSIDADES DA DINÂMICA DA INDÚSTRIA E DO MERCADO)
- Escolha do modelo de gestão mais adequado face ao produto;
- Definição de uma estratégia de mercado (diagnóstico situacional, técnicas de avaliação do produto atendendo ao ciclo de vida, saber como utilizar o marketing-mix);

Benefícios, acesso ao cliente; resposta às necessidades do mercado, postura profissional, competitividade, internacionalização?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11



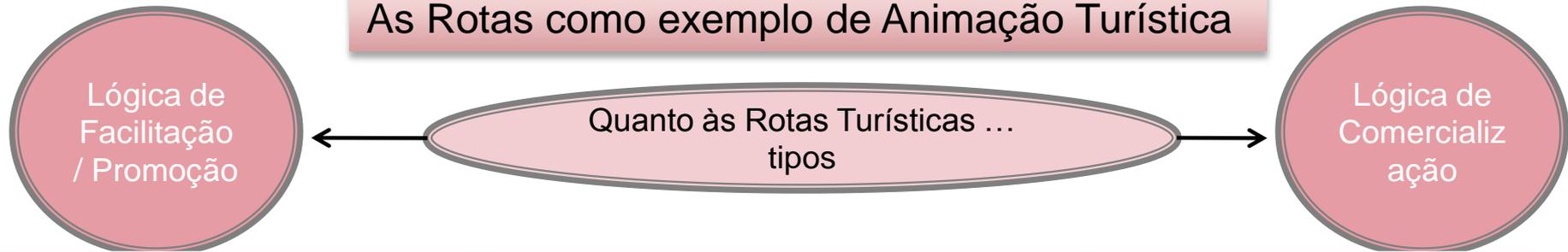
- Aplicação das variáveis do marketing como ferramentas de trabalho (produto: introduzir melhorias, acertos, clarificar posicionamento; preço: adequado face à concorrência, público, posicionamento, custos fixos, etc.; comunicação: posicionar-se recorrendo à imagem/marca; escolha das ferramentas de comunicação e sua utilização; distribuição do orçamento em função da eficácia promocional; distribuição: como vou chegar ao cliente? Diretamente, indiretamente? Distribuição seletiva, intensiva? Site como canal de distribuição?
- Monitorização do produto (avaliação da satisfação do cliente; política/ações de comunicação; nível de fidelização, etc.)

Benefícios, acesso ao cliente; resposta às necessidades do mercado, postura profissional, competitividade, internacionalização?

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

As Rotas como exemplo de Animação Turística



INTEGRADAS

Rotas constituídas por várias componentes do património cultural e natural de uma região. Podem ser mais especializadas ou generalistas e podem ter uma duração diferenciada (1, 2 ou 3 dias). Obedecem a um critério geográfico (linear ou circular), integrando diferentes componentes.

TEMÁTICAS

Rotas centradas numa das componentes do património de uma região e, tal como as rotas integradas, podem ter durações diferenciadas e incluir diferentes combinações de alojamento, restauração e transporte. Obedecem a um tema nuclear e, por isso, a sequência dos lugares pode não ser linear. Podem ainda ser de curtíssima duração inserindo-se na categoria de visitação. Dentro do mesmo tema podem fazer-se combinações, articular territórios diferentes intra ou inter-regionais.

ESPECÍFICAS

Rotas claramente especializadas num aspecto particular da região, como por exemplo património material ou imaterial, natureza, formas de estar e viver, etc.... São rotas de curta duração que podem funcionar autonomamente ou surgir como uma componente das rotas temáticas ou integradas.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

OS RISCOS: DEFINIÇÕES E CONCEITOS BASE

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O que é um risco:**

- Para o dicionário (Robert):
 - « um perigo eventual mais ou menos previsível »
 - o fato de se expor a um perigo na esperança de obter uma vantagem
- Para nós :
 - a possibilidade que surge, depois de um evento aleatório, que tem consequências para aquele que assume ou sofre o risco
- Quando o risco se concretiza, o evento resultante será uma « ocorrência »
 - ocorrência positiva: se o resultado é favorável (ganho, sucesso...)
 - ocorrência negativa: se o resultado é desfavorável (perda, prejuízo, dano...)

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O porquê do risco :**

- O risco é inerente à vida, à evolução («life is a risk»)
- Uma vez que o futuro não está escrito, nem é conhecido antecipadamente, somos confrontados permanentemente com eventos suscetíveis de perturbarem a nossa existência
- Tudo o que é novo comporta riscos.
- O risco está ligado à ação :
 - assumir um risco, é apostar que a ação a ser realizada produzirá efeitos positivos...
 - sabendo, entretanto, de antemão que isso não está garantido
- “O risco é a condição de todo sucesso” (Louis de Broglie)
- Para SCHUMPETER, é o risco que justifica o lucro do empreendedor

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Origens dos riscos:**

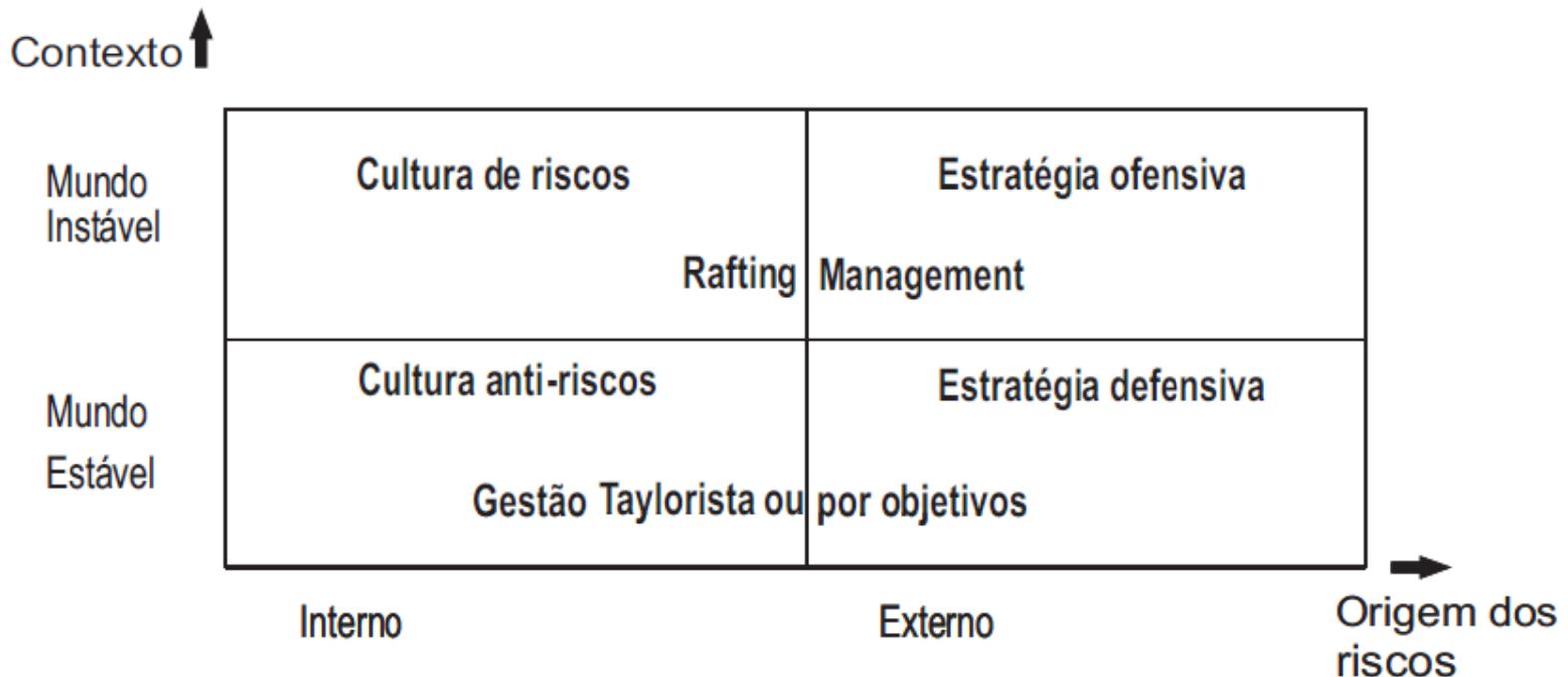
- Três grandes origens :
 - naturais : climáticas, sísmicas, vulcânicas...
 - sistémicas : devidas às falhas dos sistemas criados pelo homem: riscos de mercados, de redes...
 - humanas : os jogos de actores...
- Os riscos podem ser :
 - Internos
 - Externos
- e também,
 - Previsíveis
 - Imprevisíveis

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Origens dos riscos :**

- É conveniente ter uma abordagem global dos riscos:



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **A natureza dos riscos:**

- Os riscos podem ser variados:
 - Riscos ambientais, de segurança, saúde...
 - Riscos estratégicos, políticos...
 - Riscos de reputação, de imagem
 - Riscos económicos, financeiros
 - Riscos regulamentares, legais, jurídicos...
- Existem duas categorias de riscos
 - Riscos « sofridos»: catástrofes, acidentes...
 - Riscos « escolhidos»: aqueles ligados a uma decisão: aposta, especulação, investimento, lançamento de uma campanha, de um produto, de um empreendimento...

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **A natureza dos riscos :**
 - **O impacto de um risco pode ser:**
 - “Baixo”: a ocorrência de um evento que não comprometa os fundamentos da organização, do sistema
 - “Alto”: a ocorrência compromete ou coloca em causa os fundamentos da organização, do sistema. Neste caso, fala-se em «crise».

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Crises e ruturas:**

- **A « crise »** (do grego «krisis» = decisão) é uma fase crítica da vida de um ser, de uma organização ou de um sistema que coloca em causa os seus fundamentos.
- Os 3 “D” das crises:
 - Desencadeamento
 - Desregulamentação
 - Divergência

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- A crise pode ocorrer em função de:
 - disfunções internas
 - discordâncias internas
 - Não adaptação a um contexto que evoluiu
 - uma grave perda...
 - um grande ganho..
 - um acidente interno
 - um acidente externo, uma catástrofe natural, uma falha de redes

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Se a crise é superada, o sistema, a organização sobrevivem
- Se a crise não é superada, há uma « rutura » ; o sistema é modificado ou desaparece.
- A « rutura » é definida como uma separação, uma interrupção, um fim brusco de um estado pré-existente.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Problemática atual dos riscos**

- O contexto atual está marcado pela:
 - Globalização: abertura, emergência de novos atores, interdependência da economia
 - As novas tecnologias: interconexão e imediatismo
 - As transformações da sociedade : novos comportamentos, modificações das relações sociais...
 - As mudanças climáticas e ambientais

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **Vivemos num mundo :**
 - **com crescimento acelerado instável**
 - **com permanentes turbulências**
- **No qual não convém:**
 - **Nem uma gestão taylorista ---> centrada em procedimentos**
 - **Nem uma gestão por objectivos ---> centrada em resultados**
 - **mas sim, um «Rafting Management» ---> centrado nos riscos**

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Técnicas de Identificação de Riscos
 - Estrutura Analítica do Trabalho – detalhar o trabalho necessário para criar o programa de animação (esquema visual, técnicas e recursos específicos);
 - Eventos de Teste – estruturas de eventos de grande porte testadas em eventos de pequeno porte; ante estreias;
 - Risco Interno/Externo – identificar origem do risco;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Técnicas de Identificação de Riscos
 - Diagrama de Falhas – a partir de um fato avaliar as causas (ex: fraca adesão a inscrições);
 - Relatório de Incidentes – dados de eventos anteriores podem prevenir incidentes em eventos futuros (ex: Bombeiros);

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Técnicas de Identificação de Riscos
 - Plano de Emergência – deve incluir reação ao risco, procedimentos e outras precauções;
 - Desenvolvimento de cenários e exercícios de probabilidades – “e se...”
 - Consulta – aos diversos fornecedores acerca dos seus “planos B”

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Avaliação do Risco
 - Probabilidade de ocorrência (raro a quase certo)
 - Consequência no caso de ocorrer (insignificante a catastrófico)
 - Exemplos:
 - risco de fornecer informações incorretas aos media: “provável” e consequência “moderada” a “grande”;
 - Impossibilidade de contatar o gestor do evento que estaria numa área de alta segurança com políticos e de difícil acesso: “certa” e “catastrófico”

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Mecanismos de controlo do risco
 - Cancelar e evitar o risco – se o risco for grande demais pode ser necessário cancelar a atividade.
 - Diminuir o risco – p. ex. instalar detetores de metais ou reforçar os seguranças, minimizando o risco de insegurança;
 - Reduzir a gravidade dos riscos que realmente venham a ocorrer – preparação de ações rápidas a problemas previsíveis;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Mecanismos de controlo do risco
 - Planear alternativas – planos B
 - Distribuir o risco – se um patrocinador decidir desistir, ter vários patrocinadores para participarem;
 - Transferir o risco – contemplar nos contratos com os fornecedores as consequências de um risco; contrair seguros.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Riscos específicos de eventos
 - Gestão e controlo de multidões – facilitação, ocupação e movimentação de multidões;
 - Álcool e drogas – serviços de segurança e bombeiros informados;
 - Comunicação – pré-evento, durante e pós-evento (não usar informação a mais que pode ofuscar a informação importante);

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Riscos específicos de eventos
 - Ambiente – desde a poluição e despejo de substâncias tóxicas ao desperdício de água ou energia;
 - Emergência – saber onde estão localizados os serviços de emergência mais próximos e como funcionam

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O Rafting Management**

- O « Rafting Management» é aquele que convém a um ambiente instável e de permanentes turbulências.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O Rafting Management**

• **Consiste em:**

- Ter uma visão e um rumo precisos
- Desenvolver uma cultura de riscos
- Conceber uma estratégia ofensiva
- Instituir no quotidiano uma estrutura e funcionamento que favoreçam:
 - Reatividade
 - Flexibilidade
 - Adaptabilidade
 - Dispor de métodos específicos para a gestão de crises

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O método dos cenários de rutura**

- «Não se trata de imaginar o inimaginável, mas sim de se dispor a enfrentá-lo» (Janos Rayer)
- Esse método não consiste em prever o futuro, mas sim em mudar os esquemas mentais, imaginando o que ocorreria se esta ou aquela situação de rutura acontecesse.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **O método dos cenários de rutura**

• Esse método consiste em:

- Projetar-se num futuro mais ou menos longínquo
- Imaginar 2 ou 3 situações de forte rutura em relação ao presente
- Antecipar os impactos dessas rupturas para a organização, a empresa...
- O que deveria ser feito diante as consequências dessas rupturas
- O que poderia ser feito para se precaver, se adaptar à nova situação

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Uma “cultura de riscos”**

- Por “cultura de riscos”, entende-se uma cultura de combate aos riscos
- Num mundo estável: privilegia-se uma cultura de evitar riscos, ou «cultura anti-riscos»
- Num mundo instável, há necessidade de favorecer uma cultura de previsão de riscos, ou «cultura de riscos », quer dizer, uma cultura de combate de riscos.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Uma “cultura de riscos”**

• Uma “cultura de riscos” significa :

- Encorajar novas iniciativas, e, portanto, assumir riscos
- Não punir os erros/equívocos, pois somente aqueles que não assumem riscos, não cometem erros (salvo erros intencionais)
- Favorecer a mobilidade sob todas as formas, a prontidão, ação na dúvida....

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Uma « cultura de riscos » é inicialmente:
 - um estado de espírito: enfrentar o risco, não fugir dele
 - um treino: “a sorte sorri apenas aos espíritos preparados”
 - um modo de funcionamento centrado sobre a prontidão, a flexibilidade, a autonomia
 - um modo de funcionamento em rede, na ação, diante de um risco, a intuição e o reflexo devem prevalecer sobre reflexões e procedimentos
 - **agir em rede**

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

. Uma “cultura de riscos”

Um modo de funcionamento em rede (Marcon, 2008)



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Um modo de funcionamento em rede: principais características**

1. Partilha de uma visão comum por todos os intervenientes: o que devemos fazer juntos?
2. Capacidade de cooperar: uma rede cria elos, facilita trocas, intensifica fluxos de informações.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **Um modo de funcionamento em rede: principais características**

3. Efeito de rede: o desempenho coletivo depende menos da excelência dos intervenientes e mais das relações que eles estabelecem entre si – quanto mais se compartilha a informação, mais esta ganha valor.

4. Deontologia: os princípios de funcionamento. Uma rede organizada em função dos problemas a serem resolvidos

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **Um modo de funcionamento em rede: a eficácia de uma rede depende da qualidade da cooperação**

- **Saber cooperar :**
 - Passar do confronto de visões individualizadas a uma representação compartilhada de situações a serem geridas, problemas a serem resolvidos,...
 - Capitalizar as experiências, aprender com os outros
 - Conceber ferramentas (de análise, de monitorização, logística,...) comuns e em comum

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **Um modo de funcionamento em rede: a eficácia de uma rede depende da qualidade da cooperação**

- **Poder cooperar**
 - Explicitar os resultados esperados
 - Definir as diretrizes, as regras de funcionamento, os métodos de trabalho

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **Um modo de funcionamento em rede: a eficácia de uma rede depende da qualidade da cooperação**

- **Desejar cooperar**
 - Visibilidade do valor agregado da rede
 - Valorização das contribuições
 - Boa convivência e solidariedade / relações de confiança

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **A gestão de crises**

- Num mundo instável e turbulento, a gestão de crise não pode ser considerada como um fato excepcional; tornou-se frequente e repetitiva para as organizações dos setores público e privado
- Os modos “normais/tradicionais” de funcionamento das organizações não atendem aos períodos de crise. Deve-se prever e implementar um dispositivo específico de gestão de crise, o qual se caracteriza por :

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **A gestão de crises**

• **Regras de conduta adaptadas :**

- Assumir responsabilidade imediatamente (*prise en charge*)
- Abertura para a discussão: o que fazer se..., o que fazer já... e, em seguida...
- Acionar o sistema de informações

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Célula de crise
- Grupos de intervenção...
- Um «observador recuado» não operacional...
- **Uma comunicação** unificada - três princípios :
 - 1 - ser a melhor fonte de informação
 - 2 - ter uma lógica “realista” **E** levar em consideração as percepções
 - 3 - estar ancorada sobre os fundamentos: responsabilidades assumidas, arbitragens efectuadas, valores respeitados
- Uma comunicação estratégica centralizada
- Uma comunicação operacional pelas entidades envolvidas

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **A gestão de crises**

- **As prioridades** (salvo casos particulares):
 1. Salvar as vítimas
 2. Apagar « o incêndio »
 3. Limitar os desgastes
 4. Assumir as responsabilidades ligadas à crise
 5. Enfrentar as causas “de fundo/de base”

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ **A gestão de crises**

- **Gerir os processos de “saída da crise” e “o pós-crise”**
 - Inserir-los no tempo
 - Conduzir os processos de “cicatrização”
 - Assumir a crise como uma oportunidade de aprendizagem, acumulação de experiências
 - Preparar-se para as próximas crises

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Diante dos riscos: 6 estratégias possíveis
 - **Estratégias defensivas:**
 1. **Avestruz** : agimos como se o risco não existisse
 2. **Não-confrontação**: quando o risco ocorre, fugimos
 3. **Proteção**: implantamos um sistema de proteção

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Diante dos riscos: 6 estratégias possíveis
 - **Estratégias ofensivas:**
 1. **Ataque prévio** e destruição da fonte/origem do risco
 2. **Controle:** ocupamos «o local» onde está o risco
 3. **Rafting management** : estamos permanentemente preparados para enfrentar o risco

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

QUESTÕES LEGAIS

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- As questões legais estão presentes em todos os aspectos da animação turística, as leis são diferentes de país para país mas existem alguns princípios comuns:

- **Contrato**

- “Acordo entre duas ou mais partes que estabelece as suas obrigações e é imposto por lei. Descreve a troca que deverá ser feita entre as partes e pode ser escrito ou oral.”

(Allen, Johnny, et al.,

2003: 201)

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Um contrato de eventos deve conter:
 - Nomes e dados comerciais das partes contratantes;
 - Detalhes do serviço ou produto que é fornecido;
 - Termos de troca para tal serviço ou produto;
 - Assinatura de ambas as partes indicando o entendimento dos termos da troca e a aprovação das condições do contrato.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Os contratos devem abranger todos os elementos essenciais:
 - Termos de pagamento (cronograma);
 - Cláusula de cancelamento;
 - Horário de apresentação;
 - Direitos e deveres de ambas as partes;
 - Descrição fiel dos bens e serviços da troca.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

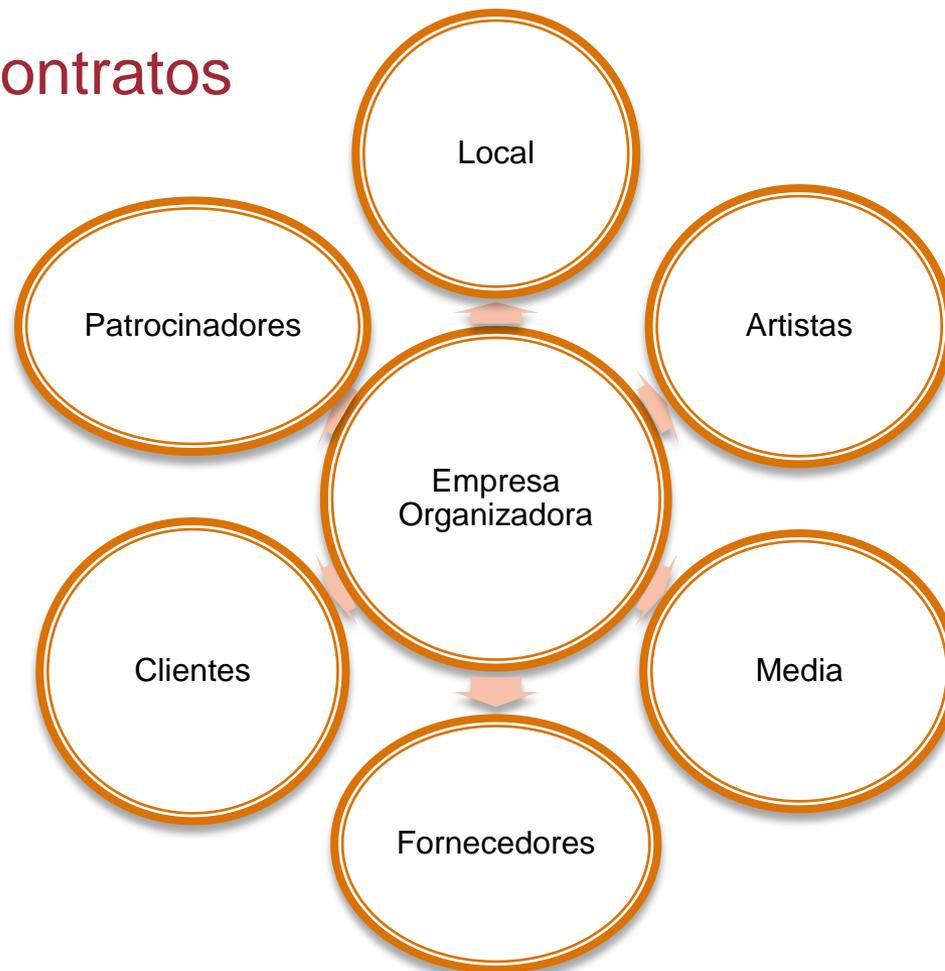
Módulo 11

- Poderão ainda existir outros contratos formais que abrangem:
 - A empresa organizadora do evento e o cliente;
 - Os artistas;
 - O local;
 - Os fornecedores (segurança, audiovisuais, alimentação);
 - O patrocinador.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ Gestão de contratos



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11



Processo de Gestão de Contratos

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11



Processo de elaboração de um contrato

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Marcas Registadas e Logótipos
 - Descrições precisas dos produtos/serviços;
 - Evitar publicidade enganosa
- Dever de Precaução
 - Evitar atos ou omissões (ferimentos) que possam prejudicar terceiros (público, funcionários, artistas ou público de áreas adjacentes);

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▪ Seguros

- Intempéries, acidentes pessoais para os colaboradores, propriedade (dinheiro), indemnização dos trabalhadores, responsabilidade pública, etc.

▪ Regulamentos, Licenças e Autorizações

- Regulamentos de ruído, saúde e segurança no trabalho;
- Autorizações e licenças de alimentos, pirotecnia, venda de bebidas alcoólicas, encerramento de estradas, ...

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

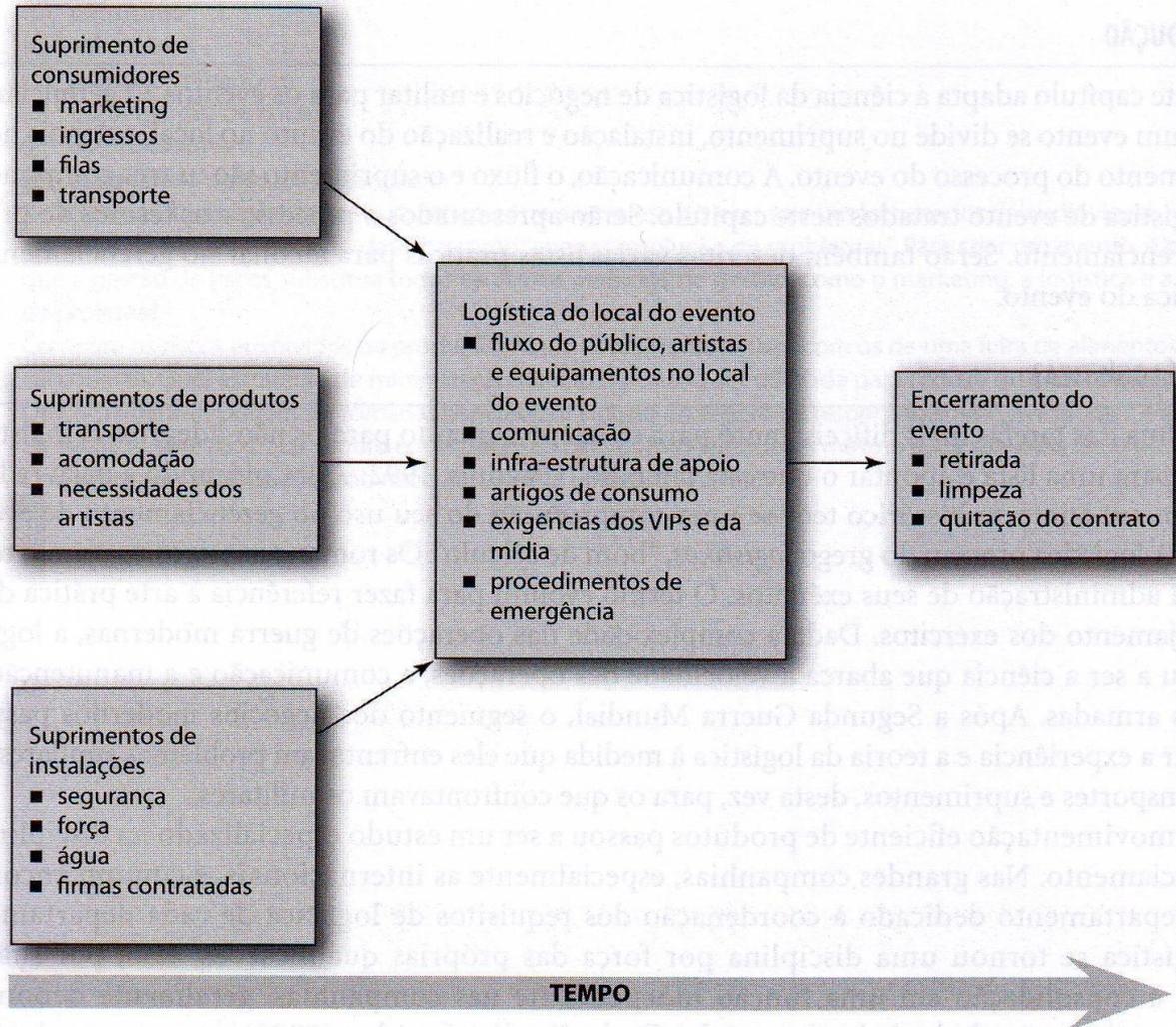
LOGÍSTICA

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- **Logística**

- planeamento,
- implementação e
- controlo do fluxo de pessoas, produtos e informações desde a produção até ao momento do consumo.



Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- A logística preocupa-se com todos os momentos do evento, desde os preparativos, os dias até ao evento, a execução e a conclusão.
- As áreas da logística de eventos são:
 - Suprimentos – aquisição de bens e serviços para o consumidor, produto e instalações;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Ligação com o marketing e a programação – os números, o alcance geográfico e as expectativas dos consumidores afetarão o plano de logística.

Se a publicidade de um evento atingir níveis nacionais, a logística será diferente da de um lançamento de um produto de interesse apenas ao pessoal de uma empresa;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Ingressos – distribuição, recolha e segurança dos bilhetes;
- Filas – filas fora do local do evento para bilhetes ou estacionar; dentro do local para comida, casas-de-banho ou cadeiras (diminuir o tempo de espera, quando não se possam evitar)
- Transporte do consumidor – primeiro fator que influencia a audiência de um evento e pode influenciar as experiências seguintes.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Suprimento do produto – todo o evento é a apresentação de um produto.
- Transporte do produto – licenças, taxas alfandegárias, transporte de artistas, etc.
- Alojamento – artistas ou celebridades que tenham que receber tratamento especial;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Necessidades dos artistas no local do evento
- Ligação – com todas as áreas de planeamento do evento;
- Rede de informações – fluxo eficiente de informações.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

▫ Logística no local do evento

Prende-se com as vias de acessos onde se movimentam o público, voluntários, artistas e equipamentos. Estas devem considerar:

- O transporte de artistas e equipamentos;
- A remoção do lixo;
- O acesso ao corpo de bombeiros e primeiros socorros;

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- A instalação e remoção de tendas;
- A segurança;
- O abastecimento de alimentação e bebidas;
- O posicionamento, manutenção e remoção do equipamento de palco;
- A comunicação do local.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

ORÇAMENTAÇÃO

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Orçamento

- Parte quantificada do plano que inclui a fixação de custos, o cálculo da receita e a aplicação dos recursos financeiros;
- Nos eventos, calcula-se o limite de gastos por área de operação do evento, tais como montagem, logística, marketing, recursos humanos, etc.
- O orçamento assume especial importância nos eventos porque a maioria dos pagamentos devem ser efectuados antes do recebimento das receitas.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

Fase I - Determinação dos Custos

- Custos operacionais ou de produção, incluindo o aluguer de materiais para o evento, construção, seguro e administração;
- Aluguer do local;
- Promoção - anúncios, relações públicas, promoção de vendas;
- Talento – custos associados ao entretenimento.

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Fase II - Determinação das Receitas
 - Venda de bilhetes
 - Patrocínio – mais comum em eventos culturais e desportivos
 - *Merchandising*
 - Anúncios
 - Acordos envolvendo brindes

Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística

Módulo 11

- Direitos de transmissão – fonte de receita de crescente importância nos eventos desportivos
- Doações – governo central e local
- Beneficiários – fonte de receita em eventos comunitários
- Cliente – principal fonte de receita dos eventos empresariais

