

**SELO DE QUALIDADE APECATE  
SECÇÃO DE CONGRESSOS**

## **ÍNDICE**

### **O SELO DE QUALIDADE APECATE**

**Regulamento de Adesão ao Selo de Qualidade APECATE**

### **SELO DE QUALIDADE PARA EMPRESAS DE CONGRESSOS**

- Pré-requisitos de candidatura
- Requisitos de qualidade

### **ANEXOS**

- I. Ficha de candidatura à adesão ao Selo de Qualidade APECATE**
- II. Informação sistematizada de que a empresa deve dispor**
- III. Modelo de Ficha de Dados Estatísticos a fornecer anualmente à APECATE**

## **O SELO DE QUALIDADE APECATE**

A **Carta de Qualidade da APECATE**, ao incentivar as empresas a interiorizarem boas práticas empresariais, **tem uma intenção fundamentalmente pedagógica.**

**O Selo de Qualidade, ao premiar as empresas que cumprem requisitos específicos de qualidade, constitui uma resposta da Associação do Sector às exigências de diferenciação das empresas na economia de mercado global e aberto em que vivemos.**

A sua credibilidade assenta em dois factores: **o reconhecimento da APECATE** pelo mercado e o **rigor do processo de avaliação** para a atribuição e revalidação desta certificação, a cargo de empresas reconhecidas na área da certificação.

Este processo rege-se pelo **Regulamento** que em seguida se apresenta.

## **SELO DE QUALIDADE APECATE**

### **Regulamento de adesão**

- 1.** O processo de atribuição do Selo de Qualidade assenta num Protocolo a celebrar entre a APECATE e uma ou várias empresas certificadoras.
- 2.** O processo de gestão global do Selo de Qualidade compete à Comissão de Acompanhamento do Selo de Qualidade APECATE (CASQA), constituída, para cada sector, pela Direcção da respectiva secção especializada da Associação e pelos auditores externos nomeados pela empresa certificadora.
- 3.** Em caso de conflito de interesse ou impossibilidade prolongada de participação nesta Comissão por parte de algum dos membros das Secções Especializadas, a Direcção nomeará outro representante.
- 4.** A decisão final sobre a atribuição e revalidação do Selo de Qualidade é da responsabilidade da APECATE e tem como base os relatórios de avaliação produzidos pelos auditores externos da empresa certificadora.
- 5.** Este Selo pode ser atribuído a qualquer empresa dos sectores de actividade que a APECATE representa – congressos, animação turística e eventos – seja ou não associada da APECATE, desde que sejam cumpridos os requisitos exigidos.
- 6.** A candidatura processa-se on-line através da apresentação da Ficha de Candidatura ao Selo de Qualidade APECATE (Anexo I), preenchida e assinada pelos membros da empresa candidata que a obrigam.
- 7.** Apenas serão aceites candidaturas de empresas constituídas nos termos da legislação em vigor, com a situação contributiva regularizada, as exigências do seu enquadramento jurídico específico cumpridas e que comprovem, por via curricular, que têm o número de anos de actividade empresarial definido para o sector de actividade a que se candidatam.
- 8.** Cada Secção Especializada da APECATE pode definir outros critérios específicos como pré-requisitos de candidatura. Estes pré-requisitos devem estar claramente definidos e constar da Ficha de Candidatura.

- 9.** Aceite a candidatura, a empresa é chamada para uma sessão de trabalho presidida pela CASQA para prestação de todos os esclarecimentos necessários ao início do processo.
- 10.** No prazo máximo de um mês a partir desta data, a empresa candidata deve informar a CASQA sobre o tempo de preparação que estima necessitar para se submeter ao processo de avaliação para atribuição do Selo.
- 11.** Este processo de avaliação pelos auditores externos pode implicar análise da Informação Sistematizada de que a empresa deve dispor (cf. Anexo II), entrevistas a quadros, colaboradores e clientes, acompanhamento de actividades e outros meios que os auditores externos considerem convenientes.
- 12.** Quando a empresa candidata for considerada apta para receber o Selo de Qualidade APECATE, terá direito ao uso do respectivo logótipo e a figurar na lista de empresas com esta certificação sectorial, publicada no website da APECATE.
- 13.** Este Selo tem uma validade de 3 anos. Findo este prazo, se a empresa pretender manter esta certificação, deverá submeter-se ao processo de revalidação, nos termos que venham a ser propostos pelos auditores externos.

## **SELO DE QUALIDADE APECATE PARA EMPRESAS OPC**

### **PRÉ-REQUISITOS DE CANDIDATURA**

**Para além dos pré-requisitos de candidatura definidos no Regulamento de Adesão, a empresa candidata ao Selo APECATE para empresas OPC tem que:**

- Referir expressamente no seu pacto social a organização de congressos
- Ter como classificação de actividade económica o CAE 82300
- Ter o escritório/local de funcionamento da empresa sediado em local não residencial, a título permanente
- Evidenciar um quadro de colaboradores permanentes com um mínimo de **3 pessoas**, para além dos sócios, e com classificação equivalente, no mínimo, ao nível 3 (12.º ano de escolaridade), sendo que um deles deve obrigatoriamente ter a seu cuidado a área fiscal e administrativa
- Demonstrar que tem, no mínimo, **3 anos** de exercício da actividade no sector da organização de congressos
- Comprovar a organização de congressos nacionais e internacionais com mínimos de, respectivamente, 300 e 500 participantes
- Fazer prova de seguro de responsabilidade civil, igual ou superior a €250,000
- Fazer prova do Seguro de Trabalho dos seus colaboradores
- Obrigar-se a enviar à APECATE, anualmente e **de acordo com o modelo em anexo (Cf Anexo III)**, os dados estatísticos da sua operação no que respeita ao volume de negócios, discriminação dos eventos organizados e informação sobre quadro de pessoal.

### **REQUISITOS DE QUALIDADE**

Seguidamente enumeram-se os requisitos de qualidade a considerar na atribuição do Selo para empresas OPC:

- **Qualidade e abrangência dos serviços**
- **Recursos humanos - especialização e experiência**
- **Deveres de informação ao cliente**
- **Segurança**
- **Desempenho ambiental**
- **Avaliação da qualidade do serviço na organização e gestão de congressos**

**Com vista ao processo de avaliação a desenvolver pelos auditores externos, a empresa deve possuir documentação comprovativa do cumprimento destes requisitos, conforme estipulado no Anexo II.**

## **1. QUALIDADE E ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS**

A empresa OPC, candidata à atribuição do Selo de Qualidade APECATE, deve demonstrar um domínio e conhecimento perfeitos da gama de serviços que podem ser incluídos na organização de um congresso.

A empresa deve ter capacidade para disponibilizar a maioria desses serviços, considerando-se essenciais os seguintes:

- Conhecimento da Lei Fiscal aplicada à área de intervenção
- Conhecimentos contabilísticos e financeiros que possibilitem a correcta elaboração do orçamento, definição do “break even” ou ponto de rutura, plano de tesouraria
- Ferramentas adequadas ao correcto funcionamento do processo de recepção, confirmação e facturação das inscrições
- Ferramentas adequadas à gestão de conteúdos do programa científico, incluindo a gestão do processo de apresentação de trabalhos
- Conhecimentos de gestão da exposição técnica
- Conhecimentos de protocolo institucional e social

## **2. RECURSOS HUMANOS**

A empresa OPC deve assegurar que tem ao seu serviço pessoal competente e treinado especificamente para assegurar a prossecução das tarefas inerentes à organização global de congressos e conferências.

Indicam-se seguidamente as áreas essenciais desta formação:

- 1.** Administrativa, financeira e fiscal
- 2.** Logística do congresso (inscrições, pagamentos, gestão de conteúdos)
- 3.** Organização de exposições (técnica e científica)

### **3. DEVERES DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE**

#### **3.1. ANTES DA REALIZAÇÃO**

No período que antecede a realização do evento / congresso, as empresas OPC devem disponibilizar, ao cliente e participantes, as seguintes informações:

- Designação correcta do evento
- Datas e horários concretos de realização
- Local ou locais de realização, acessos gerais e respectivas acessibilidades, nomeadamente para as pessoas incapacitadas
- Datas e horários para montagens, ensaios e desmontagens
- Programação geral e específica
- Indicação clara acerca da logística das inscrições indicando os valores das diversas tipologias das inscrições e clarificando o regime fiscal aplicado
- Prazos e condições de cancelamento
- Indicação clara do processo de acompanhamento do programa técnico-científico mormente no que respeita ao processo de recepção, confirmação e avaliação dos trabalhos submetidos, se aplicável
- Discriminação exaustiva dos serviços disponibilizados com indicação clara do preço de cada um deles ou, em alternativa, indicação do preço global para a organização do evento
- Indicação clara dos serviços que não estão disponibilizados ou que não estão incluídos no preço global para a organização do evento
- Indicação dos seguros necessários e existentes
- Programas associados de responsabilidade social, ambiental e sustentabilidade
- Contactos gerais e site do evento
- Licenciamentos, taxas obrigatórias e respectivas entidades emissoras.

#### **3.2. DURANTE A REALIZAÇÃO**

- Normas de segurança no local de realização
- Sinalética adequada ao local assinalando as saídas de emergência e a discriminação dos diversos espaços adstritos à realização do evento
- Indicação clara, e facilmente apreensível, dos locais / balcões de acreditação dos participantes, indicando os diversos serviços disponíveis nessa área



- Disponibilização de pessoal da empresa OPC com funções claramente definidas nas áreas de secretariado, organização de salas e outros serviços que se apliquem ao evento.

### **3.3. PÓS REALIZAÇÃO**

Em período que deverá estar consignado no contrato a assinar com o cliente, a empresa OPC deverá entregar à organização os seguintes elementos:

- Relatório estatístico, incluindo as listagens referentes a todas as áreas do evento
- Relatório financeiro incluindo a reconciliação das contas
- Elementos para auditoria, se e quando aplicável
- Relatório crítico
- Bases de dados de participantes e patrocinadores.

## **4. DESEMPENHO AMBIENTAL**

As boas práticas ambientais devem iniciar-se nas instalações da empresa e prolongar-se em todas as actividades que cabem no âmbito do sector.

As empresas de OPC devem:

- 1.** Sempre que possível dar prioridade à informação e comunicação digital
- 2.** Utilizar preferencialmente materiais recicláveis
- 3.** Maximizar a eficiência energética a nível das suas instalações e também durante a realização do evento
- 4.** Implementar a reciclagem de resíduos produzidos nas suas instalações e no âmbito das suas actividades
- 5.** Solicitar o cumprimento das boas práticas ambientais a colaboradores e clientes.

## **5. SEGURANÇA**

A organização de congressos e conferências exige a aplicação de um conjunto de requisitos diferenciados que têm como objectivo a segurança de participantes, técnicos e colaboradores afectos à actividade.

## **REQUISITOS GERAIS**

- 1.** A empresa deve analisar, em conjunto com o proprietário do espaço, os procedimentos de segurança durante a realização do evento
- 2.** Esse processo deve ser do conhecimento de todos os colaboradores que participam na acção, a quem devem ser dadas instruções específicas quanto à actuação em caso de emergência
- 3.** Têm que estar assinaladas de forma clara e visível, as saídas de emergência e a localização dos extintores de incêndio
- 4.** A empresa deve consultar os organizadores sobre a necessidade de contratação de serviços de primeiros socorros, cuja localização deve ser indicada a todos os colaboradores para eventual encaminhamento de participantes
- 5.** Em qualquer evento deverá estar disponível um equipamento que assegure a comunicação em emergências (telefone, telemóvel ou qualquer outro).

## **6. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE CONGRESSOS**

- 1.** A satisfação do cliente, que faz parte da qualidade do serviço, deverá ser medida através de inquérito de avaliação, a implementar durante a sua realização.
- 2.** Este inquérito deverá abranger: organizadores, prelectores, participantes e patrocinadores.
- 3.** Após a realização do congresso, a empresa OPC deverá promover, junto de todos os seus colaboradores, uma avaliação interna do seu desempenho.

## **ANEXOS**

**ANEXO I**

**FICHA DE CANDIDATURA AO SELO DE QUALIDADE APECATE**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**

<b>Denominação</b>			
<b>Sede social</b>			
<b>NIF</b>			
<b>Nº Inscrição na Conservatória do Registo Comercial</b>			
<b>CAE's</b>			
<b>Registos no RNT</b>	<b>RNAV N.º</b>		
<b>Marcas registadas</b>			

**2. PRÉ-REQUISITOS DE CANDIDATURA**

(anexar comprovativo curricular de, pelo menos, 3 anos de experiência na actividade empresarial de Congressos, morada do escritório e mapa de pessoal)

**3. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS QUE OBRIGAM A EMPRESA**

--

**4. IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO INTERNA DO PROCESSO DE ADESÃO AO SELO DE QUALIDADE APECATE**

--

**5. SEGUROS OBRIGATORIOS (n.º de apólice), quando se aplique**

<b>Responsabilidade Civil</b>	
<b>Acidentes Pessoais</b>	
<b>Acidentes de Trabalho</b>	

**6. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

Nº médio de trabalhadores efectivos	
Nº médio de trabalhadores eventuais	
Nº médio de clientes/ano	

**Volume de facturação em 2013**

Até € 500.000	
Entre € 500.000 e €1.000.000	
Entre € 1.000.000 e € 2.000.000	
Mais de € 2.000.000	
Percentagem clientes nacionais	
Percentagem clientes estrangeiros	

**7. DATA PREVISTA (MÊS) PARA A REALIZAÇÃO DA 1.ª AUDITORIA**

--

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

(nome).....  
 na qualidade de ..... (cargo), garante a veracidade das informações contidas nesta Ficha, declara aceitar os termos do Regulamento de Adesão ao Selo de Qualidade APECATE e respeitar os princípios do Código de Boas Práticas da APECATE.

**Data e assinatura**

## **ANEXO II**

### **INFORMAÇÃO SISTEMATIZADA DE QUE A EMPRESA OPC DEVE DISPOR (por evento)**

- Informação detalhada dos sistemas informáticos da empresa aplicados ao evento em causa
- Plano de acção referente ao evento em causa
- Orçamento detalhado do preço das acções a levar a cabo
- Modelo fiscal a adoptar nos serviços prestados
- Exemplo de contrato a assinar entre as partes
- Indicação dos seguros existentes – responsabilidade civil e outros
- Listagem dos fornecedores a contratar para o evento
- Modelo de inquérito de satisfação ao cliente

### ANEXO III

## MODELO DE FICHA DE DADOS ESTATÍSTICOS A FORNECER ANUALMENTE À APECATE

### CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

#### 1. Quantos congressos foram organizados pela empresa, no ano em referência

Menos de 10	<input type="text"/>
Entre 10 e 20	<input type="text"/>
Mais de 20	<input type="text"/>

#### 1.1. Do número que indicou

Quantos nacionais	<input type="text"/>
Quantos Internacionais	<input type="text"/>

*Nota: Definição de internacional – o congresso ou evento que tem participação maioritária de delegados internacionais.*

#### 1.2. Qual o número médio de participantes

Até 300	<input type="text"/>
De 300/600	<input type="text"/>
De 600 / 1000	<input type="text"/>
Com + 1000	<input type="text"/>
Com + 3000	<input type="text"/>

#### 1.3. Quais as áreas de intervenção (divida por percentagem)

Médica	<input type="text"/>
Engenharia	<input type="text"/>
Académica	<input type="text"/>
Investigação	<input type="text"/>
Técnica	<input type="text"/>
Outras (políticos, etc)	<input type="text"/>

**1.4. Qual a duração média dos congressos organizados**

2 dias	<input type="checkbox"/>
3 dias	<input type="checkbox"/>
4 dias	<input type="checkbox"/>
+ 4 dias	<input type="checkbox"/>

**1.5. Qual o período do ano mais solicitado**

Janeiro / Fevereiro / Março	<input type="checkbox"/>
Abril / Maio / Junho	<input type="checkbox"/>
Julho / Agosto / Setembro	<input type="checkbox"/>
Outubro / Novembro / Dezembro	<input type="checkbox"/>

**1.6. Qual o local preferido pela Organização / cliente**

Hotel (indique 5 ou 4 estrelas)	<input type="checkbox"/>
Centro de Congressos	<input type="checkbox"/>
Outros (especifique)	<input type="checkbox"/>

**2. Outros eventos organizados (assinale apenas os que entende estatisticamente relevantes)**

Reuniões de empresa	<input type="checkbox"/>
Conferências de Associações	<input type="checkbox"/>
Demonstrações ou divulgação de produtos	<input type="checkbox"/>
Reuniões de incentivo	<input type="checkbox"/>
Simpósios ou workshops de curta duração	<input type="checkbox"/>

**Caso tenha respondido afirmativamente**

**2.1. Qual a importância desta área no portfolio da empresa**

Muito significativa	<input type="checkbox"/>
Significativa	<input type="checkbox"/>
Irrelevante	<input type="checkbox"/>



**3. Qual entende ser o principal factor de adjudicação** (classificar por ordem de prioridade de 1 a 3, sendo que 1 é a principal)

- Comprovada competência e experiência profissional
- Diversidade serviços oferecidos
- Preço apresentado

**6. Como consegue habitualmente os seus eventos?**

- Por intermédio do CB da área
- Por indicação de clientes anteriores
- Através da divulgação da empresa – website, outros
- Por pesquisa directa

**7. Volume de facturação da empresa no ano em referência**

- Até € 500.000
- Entre € 500.000 e €1.000.000
- Entre € 1.000.000 e € 2.000.000
- Mais de € 2.000.000

**8. Qual o número de empregados?**

- Efectivos
- Temporários
- Estagiários