

**SELO DE QUALIDADE APECATE  
SECÇÃO DE EVENTOS**

## **ÍNDICE**

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

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

### **SELO DE QUALIDADE PARA EMPRESAS DE EVENTOS**

- 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 DE ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

### **PRÉ-REQUISITOS DE CANDIDATURA**

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

1. Referir expressamente no seu pacto social a organização de eventos
2. Ter como actividade principal uma das seguintes Classificações de Actividade Económica: CAE 82300 – Organização de Feiras, Congressos e outros eventos similares, CAE 93192 - Outras actividades desportivas, CAE 90010 - Actividades das artes do espectáculo
3. Estar sediada em escritório não residencial, a título permanente
4. Evidenciar um quadro de colaboradores com um mínimo de 3 pessoas e com classificação equivalente, no mínimo, ao nível 3 (12.º ano de escolaridade), sendo que deverá ter pelo menos um colaborador com formação ou curriculum comprovado em gestão de projetos e eventos
5. Demonstrar que tem, no mínimo, 3 anos de exercício da actividade no sector da organização de eventos
6. Comprovar a organização, nos últimos dois anos, de pelo menos 10 eventos com orçamento mínimo de €10.000, ou 5 eventos com a participação de mais de 150 pessoas ou público superior a 1000 pessoas, corporativos, públicos, de marketing ou turísticos, em território nacional ou internacional
7. Fazer prova de seguro de responsabilidade civil igual ou superior a €50.000,00
8. Fazer prova do seguro de trabalho dos seus colaboradores
9. Identificar um responsável pela gestão interna do processo de adesão ao selo de qualidade APECATE
10. 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, descrição dos eventos organizados e informação sobre quadro de pessoal

## **REQUISITOS DE QUALIDADE**

Serão os seguintes os itens em avaliação para atribuição do Selo de Qualidade APECATE:

- **Deveres de informação ao cliente**
- **Avaliação da qualidade do serviço na organização e gestão de eventos**
- **Desempenho ambiental**
- **Segurança**
- **Recursos humanos**

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. DEVERES DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE**

#### **1.1. ANTES DA REALIZAÇÃO DO EVENTO**

No período que antecede a realização do evento, as empresas de Organização de Eventos 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 e desmontagens
- Programação geral e específica
- Indicação clara acerca da logística das inscrições indicando os valores das diversas tipologias e clarificando o regime fiscal aplicado
- Prazos e condições de cancelamento para inscrições e patrocínios
- Discriminação exhaustiva dos serviços incluídos com indicação clara do preço final da proposta.
- Indicação dos serviços que não estão incluídos

- Indicação dos seguros necessários e existentes
- Programas associados de responsabilidade social, ambiental e sustentabilidade, caso se apliquem
- Contactos gerais e site da organização
- Licenciamentos, taxas obrigatórias e respectivas entidades emissoras
- Códigos de boas práticas

## **1.2. DURANTE A REALIZAÇÃO DO EVENTO**

- Normas de segurança no local de realização
- Sinalética adequada ao local assinalando as saídas de emergência e a discriminação dos diversos espaços
- Identificação do responsável que coordena e supervisiona todo o evento, incluindo equipas e fornecedores, e estabelece a relação com o cliente

## **2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EVENTOS**

- 2.1.** A satisfação do cliente, que faz parte da qualidade do serviço, deverá ser medida através de inquérito de avaliação do evento após a sua realização, de forma a confirmar que o objectivo foi alcançado
- 2.2.** Idem para patrocinadores e fornecedores
- 2.3.** Após a realização do evento, deverá ser feita uma avaliação interna da performance de todos os elementos envolvidos na sua organização

## **3. 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 Organização de Eventos devem:

- 3.1.** Sempre que possível dar prioridade à informação e comunicação digital
- 3.2.** Maximizar a eficiência energética, quando possível
- 3.3.** Implementar a reciclagem de resíduos produzidos nas suas instalações e sempre que possível no âmbito dos eventos
- 3.4.** Sensibilizar para o cumprimento das boas práticas ambientais por parte de colaboradores e clientes



## **4. SEGURANÇA**

A Organização de Eventos 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**

- 4.1.** A empresa deve definir um processo de gestão do risco e um plano de segurança e primeiros socorros, nas actividades que desenvolve, seja num recinto fechado ou em espaço aberto
- 4.2.** 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
- 4.3.** Igual procedimento deve ser veiculado a organizadores (cliente) e participantes por meio da distribuição de informação adequada, principalmente no que respeita à localização das saídas de emergência, as quais têm que estar assinaladas de forma clara e visível, o mesmo se aplicando à localização dos extintores de incêndio
- 4.4.** A empresa deve assegurar-se da existência de meios de segurança e primeiros socorros conforme plano de segurança desenvolvido especificamente para o evento, que poderá considerar paramédicos, piquete de bombeiros, polícia entre outros
- 4.5.** Em qualquer evento deverá estar disponível um equipamento que assegure a comunicação em emergências (telefone, telemóvel, rádio, telefone de satélite)

## **5. RECURSOS HUMANOS**

A empresa de Organização de Eventos deve assegurar que tem ao seu serviço pessoal competente e treinado especificamente para assegurar a prossecução das tarefas inerentes à organização global de cada evento.

Indicam-se, de seguida, as áreas essenciais desta formação:

- 5.1.** Administrativa e financeira
- 5.2.** Produção e Logística
- 5.3.** Atendimento
- 5.4.** Coordenação e Gestão de Eventos
- 5.5.** Técnicos especializados de acordo com cada evento (Turismo, Comunicação, Marketing, Cultura, Protocolo, Engenharia...)

## **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>RNAAT N.º</b>		<b>RNAV T 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 Eventos, 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 €50.000,00	
€50.000 – €100.000	
€100.000 – €500.000	
€500.000 – €1.000.000	
Mais de €1.000.000	

**7. NÚMERO DE EVENTOS REALIZADOS NOS ÚLTIMOS 2 ANOS**

(Critério mínimo: pelo menos 10 eventos com orçamento mínimo de €10.000 ou 5 eventos com a participação de mais de 150 pessoas ou público superior a 1000 pessoas)

Designação	Data	Orçamento/participantes

**8. DATA PREVISTA (MÊS) PARA A REALIZAÇÃO DA 1.<sup>a</sup> 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 DE ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS DEVE DISPOR**

- Registo Comercial
- Comprovativo de morada da empresa
- Quadro de colaboradores
- Apólices de seguros
- Modelo de Briefing de cliente
- Modelo de proposta com condições e informação ao cliente
- Curriculum actualizado do responsável/Gestor de Eventos
- Modelo de inquérito de satisfação ao cliente
- Relatório de avaliação anual de inquéritos de satisfação
- Síntese das regras adoptadas pela empresa para promover boas práticas empresariais
- Síntese das regras adoptadas pela empresa para promover e melhorar o seu desempenho ambiental
- Ficha interna de planeamento e gestão da actividade
- Planos de gestão do risco dos eventos
- Plano de contingência, emergência e segurança
- Ficha de registo de evento, com acidentes e incidentes

**ANEXO III**  
**MODELO DE FICHA DE DADOS ESTATÍSTICOS A FORNECER**  
**ANUALMENTE À APECATE**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**

<b>Denominação</b>	
--------------------	--

<b>Marcas registadas</b>	
--------------------------	--

**2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

<b>Nº médio de trabalhadores efectivos</b>	
--	--

<b>Nº médio de trabalhadores eventuais</b>	
--	--

**3. VOLUME DE FACTURAÇÃO EM 20\_\_**

<b>Até €50.000,00</b>	
-----------------------	--

<b>€50.000 – €100.000</b>	
---------------------------	--

<b>€100.000 – €500.000</b>	
----------------------------	--

<b>€500.000 – €1.000.000</b>	
------------------------------	--

<b>Mais de €1.000.000</b>	
---------------------------	--

**4. NÚMERO DE EVENTOS**

<b>4.1. Eventos Nacionais</b> (eventos realizados no território nacional)	
---	--

<b>4.2. Eventos internacionais</b> (eventos realizados fora do território nacional)	
---	--

<b>4.3. Percentagem de clientes internacionais</b> (qualquer cliente com sede fora de Portugal)	
---	--

<b>4.4. Percentagem de eventos <i>Corporate, Team Building</i> e de Incentivos</b>	
--	--

<b>4.5. Percentagem de eventos públicos</b>	
---	--

<b>4.6. Percentagem de eventos culturais</b>	
--	--

<b>4.7. Percentagem de eventos turísticos</b>	
---	--

<b>4.8. Percentagem de eventos de Marketing</b>	
---	--

<b>4.9. Percentagem de Feiras ou Exposições</b>	
---	--

<b>4.10. Outros</b> (discrimine)	
----------------------------------	--