



FERRAMENTAS PARA AUXILIAR NA GESTÃO E PLANEJAMENTO DE EVENTOS EM HOTELARIA

Kaiza Binotti Mattos

Graduanda em Hotelaria – UFRRJ

Lucas Alvarenga da Silva

Graduando em Hotelaria – UFRRJ

Silvânia Melo da Cunha

Graduanda em Administração – UFRN

Prof. Renato de Oliveira Santos

Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria- UFRRJ

Profa. Sueli Aparecida Moreira

Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria–UFRRJ

A realização de um evento demanda muito planejamento e acurada organização. No processo de criação de evento, todos os detalhes precisam ser analisados: o tipo do evento, abrangência de público, os recursos disponíveis, os custos, o perfil do público-alvo, a localização geográfica, o cardápio, a duração, os horários, a estrutura do local, ambientação (iluminação, música e decoração), o clima quando ao ar livre, entre outros. Todos os aspectos que garantam a correta execução e a boa hospitalidade no evento precisam ser avaliados de modo criterioso para que nada saia inesperadamente do controle durante o mesmo. Portanto, algumas ferramentas quando aplicadas ao processo de construção e execução do evento auxiliam na gestão das etapas de modo independente ou concomitante. Em vista da tamanha complexidade de algumas fases do evento, aplicar corretamente as ferramentas pode contribuir para a realização bem-sucedida de um evento.



Ferramentas de gestão e comunicação




A organização de eventos, assim como outros projetos, necessita de um planejamento básico que envolva toda a etapa de produção, desde o pré até o pós-evento. Em todo evento é preciso planejar, organizar, executar, captar um novo evento e analisar os aspectos positivos e negativos. Para todas as etapas necessita-se de uma equipe engajada e disposta a fazer todo o possível para que o evento seja um sucesso.

Ademais, as multitarefas de um evento podem ser otimizadas com o recurso de ferramentas que auxiliam na gestão e planejamento. Principalmente no contexto atual, que avanços e dependência tecnológica influenciam novos formatos de eventos: *online* e híbridos.

Para além do contexto pandêmico, que restringiu a mobilidade e nos impôs o distanciamento social, compelindo a reinvenção do setor, estamos cada vez mais conectados à (e pela) tecnologia, e de maneira especial pelo uso dos *smartphones*.

Diante do exposto, é possível encontrar no mercado uma gama de aplicativos, softwares e programas que favorecem a gestão, organização, comunicação e execução dos eventos. A seguir apresentamos um quadro com as principais ferramentas:

Quadro 1. Principais ferramentas de gestão e de comunicação

Ferramenta	Funcionalidades	Custo
	Plataforma para eventos técnicos e científicos. Oferece serviços desde a inscrição, criação de site, transmissão, emissão de certificados até a publicação de material/anais pós-evento. Suporte técnico para organização e participantes;	Gratuito
	Plataforma online para eventos diversos. Oferece serviços como a criação, sites, venda, controle financeiro, cadastro de atividades, transmissão, submissão, avaliação, emissão de certificados e relatórios;	Gratuito e pago
	Aplicativo para credenciamento de eventos gerenciados pela plataforma;	Gratuito

	<p>Plataforma online para eventos diversos. Oferece serviços como a criação, venda e transmissão; Integração com as principais ferramentas de marketing digital do mercado para divulgar e impulsionar sua produção: Google Analytics, Google Ads, Facebook Ads, RD Station, dentre outras. Plataforma SelfService propõe autonomia para cadastrar, gerenciar e acompanhar todas as informações do seu evento ou conteúdo digital;</p>	<p>Gratuito e planos</p>
	<p>Software para transmissão de eventos online. Funciona como um estúdio virtual, permitindo a transmissão simultânea em redes sociais. Utilizada em <i>webinars</i> a congressos online com a possibilidade de salas exclusivas, ambiente de recepção, chats, estande virtual para patrocinadores, gerenciamento de inscrições, submissões e avaliações, emissão de certificados, emissão de relatórios financeiros e de qualidade/avaliação. Suporte técnico para organizadores e participantes;</p>	<p>Versão gratuita e versão paga</p>
	<p>Programa/plataforma de armazenamento e sincronização de arquivos na nuvem/online;</p>	<p>Gratuito e planos</p>
	<p>Programa/Plataforma de armazenamento e sincronização de arquivos na nuvem/online;</p>	<p>Gratuito</p>
	<p>Aplicativo de gerenciamento de pesquisas online que permite pesquisar e coletar informações via questionários ou formulários. Possibilidade de criar ou usar modelos prontos. É possível exportar as respostas em gráficos, planilha do Excel e/ou arquivo csv;</p>	<p>Gratuito</p>
	<p>Ferramenta para questionário, ela pode ser usada para fazer enquetes simples ou pesquisas mais profundas. Como é um aplicativo, pode fazer com que esses questionários sejam enviados através de telefones móveis;</p>	<p>Gratuito e planos</p>
	<p>Aplicativo para anotações. Permite criação e organização de notas em vários formatos, como listas, imagens e áudio. Pode ser sincronizado com o drive;</p>	<p>Gratuito</p>
	<p>Software/Aplicativo de anotações. Permite reunir e organizar diversos tipos de arquivo como texto, áudio, vídeo e PDF. É possível o compartilhamento e edição com outros organizadores;</p>	<p>Gratuito e versão paga</p>

	Software/ aplicativo de gerenciamento de lista de tarefas, pode ser sincronizada entre diferentes dispositivos, delegando e compartilhando tarefas;	Gratuito
	Aplicativo, serviço de agenda e calendário. Pode ser usado para gerenciamento de tarefas, lembretes e eventos. Pode ser sincronizada entre diferentes dispositivos.	Gratuito
	Software/aplicativo de gerenciamento de projeto. Ferramenta visual que permite a equipe o gerenciamento do fluxo de trabalho e monitoramento de tarefas.	Gratuito e pago
	Software/ programa de mensagens projetado especificamente para comunicação de equipes. Os canais são espaços centrais para conversas, arquivos, ferramentas e pessoas.	Gratuito e pago
	Software para web e para telefone móvel, desenvolvido para gerenciar contas em redes sociais. Serve para fornecer os meios para um usuário agendar posts no Twitter, Facebook, Instagram, Instagram Stories, Pinterest e LinkedIn, bem como analisar seus resultados e se envolver com sua comunidade;	Gratuito e versão paga
	Aplicativo de gerenciamento financeiro;	Pago. Teste grátis
	Uma rede social online que permite o compartilhamento de fotos e vídeos com seus usuários. Por ser uma rede social, possui um alto engajamento e um maior poder de alcance;	Gratuito
	Um aplicativo de mensagens e chamadas simultâneas, também permite a criação de grupos para uma melhor comunicação;	Gratuito
	Uma plataforma de design gráfico gratuito, onde se pode criar <i>templates</i> , apresentações, informativos etc;	Gratuito e pago
	Por meio desta ferramenta é possível se relacionar com os participantes. Serve para impulsionar resultados e aumentar a audiência. É possível, também, enviar conteúdo do evento assim como informações sobre os palestrantes;	Pago, Teste grátis
	Ferramenta que possibilita maior interação e engajamento para o evento. Ele cria uma comunidade ativa entre o público, influenciadores e organizadores.	Gratuito e pago

Fonte: Organizado pelos autores, 2022.

Ciclo PDCA e sua aplicação para eventos

O PDCA é um ciclo de melhoria contínua para alcance de resultados. Ele consiste em cinco etapas: *Plan* (planejar): melhorias, *Do* (execução): testes, *Check* (verificação): resultados e *Act* (atuação corretiva): implementar (GONZAGA, 2022). A Figura 1 demonstra como esse ciclo se desenvolve:

Figura 1. Funcionamento do ciclo de PDCA.



Fonte: Comunicação, 2019.

Esse método é utilizado para o aprimoramento de processos, uma vez que a eficácia dos processos é um dos principais fatores para o sucesso dos negócios. O PDCA tem como objetivo auxiliar a execução da estratégia, fazendo isso é possível melhorar os resultados e alavancar o desenvolvimento. Uma plataforma bastante utilizada é a Stratws One que personaliza *templates*, facilitando a organização do PDCA (RABELLO, 2022).

De acordo com Gonzaga (c2022) o ciclo PDCA pode ser utilizado para o planejamento de novos produtos, sendo facilmente adaptado para a construção de um evento de sucesso, conforme descrito a seguir:



A primeira etapa do ciclo é **Plan (planejar)**. Nessa fase precisam-se procurar meios para a criação do seu evento. E algumas perguntas deverão ser respondidas, como:

- ✓ Qual o objetivo específico do evento? (Meta)
- ✓ Qual prazo de execução, ou tempo até a data prevista para o evento? (Quando)
- ✓ Qual recurso necessita para tirar o evento do papel? (Como)
- ✓ Quais são as pessoas essenciais para organizar a pré-produção do meu evento? (Quem).

A identificação do problema e a definição da meta reforçam a importância do entendimento e conhecimento do seu evento. A definição da meta precisa ter um objetivo, que pode ser um valor, que é a mensuração do número da meta e o prazo, que é até quando você quer que a meta se realize. Dentre as ferramentas que auxiliam no processo de planejamento, podemos citar:

- ✓ **Briefing**: documento que servirá como um guia para a execução de um projeto. Para um bom *briefing* precisa-se ter um portfólio e objeções, prazos estabelecidos, objetivo do cliente, valor do investimento e mapeamento do público-alvo;
- ✓ **Brainstorming**: ou tempestade de ideias é utilizada para propor soluções para um problema, onde um grupo de pessoas é reunido para pontuar possíveis soluções, seja ela de qual tipo for, para resolver o problema. Possui uma finalidade de gerar ideias inovadoras que levem determinado projeto adiante ou propor soluções para um problema. O *brainstorming* pode ser realizado de diferentes modos, como por exemplo, a técnica do *post-it* e o mapa mental - *mind mapping*;

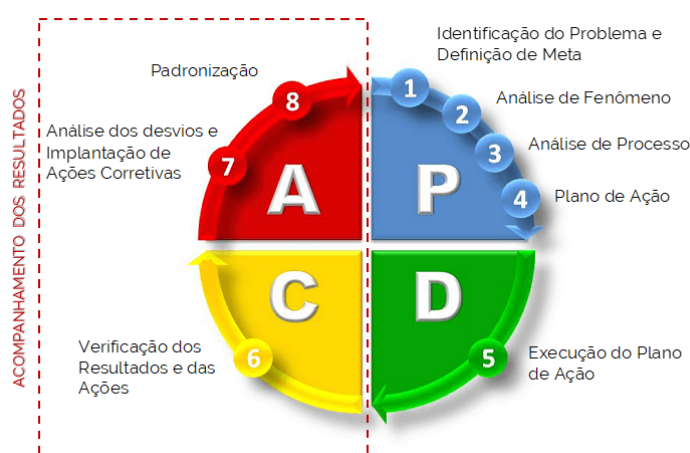
- ✓ **5W2H:** é um conjunto de questões que serve para compor planos de ação de maneira rápida e eficiente. Ela garante bons resultados nos negócios e é perfeita para executar a gestão de não conformidades, seja qual for o tamanho do seu evento. Além disso, ela racionaliza os processos de trabalho e facilita na realização das melhorias. Nessa ferramenta, sete perguntas são feitas, sendo elas *what/o* quê? (Ações concretas e objetivas que serão tomadas), *why/por* quê? (Meta que se objetiva com a ação), *where/onde*? (Em qual setor a ação é realizada), *when/quando*? (Prazo para a ação ser realizada), *who/quem*? (Responsável pela ação), *how/como*? (Planejamento para execução da ação) e *how much/qual* o custo? (Impacto financeiro da ação).
- ✓ **Análise SWOT:** ou análise **FOFA** é um importante instrumento utilizado para planejamento estratégico, consiste em recolher dados importantes que caracterizam o ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças), relacionadas à competição em negócios ou planejamento de projetos. Para ele ser eficiente precisa ser feito a partir de uma sequência lógica, assim, a partir da análise *swot*, poderá construir os objetivos e estratégias para a solução do problema. A análise *swot* é dividida em quatro partes, fatores internos e externos e fatores positivos e negativos. **S** - **strengths (Força)** - atributos únicos do negócio e levam em direção aos objetivos, **W** - **weaknesses (Fraquezas)** - o que a empresa não faz bem e poderia ser melhor e o que afasta dos objetivos, **O** - **opportunities (Oportunidades)** - disponível no mercado e não explorado pela empresa e nem pelos concorrentes, e por último, **T** - **threats (Ameaças)** - potencial em prejudicar o desempenho e político, social, econômico ou tecnológico.

Em continuidade a ferramenta **PDCA** ocorre a fase **Do (executar)** - quando entra em execução o plano desenvolvido na fase anterior, depois de finalizada entra a fase **Check (verificar)**. A última etapa é **Act**



(atuar). A fase **Act** é dividida em duas etapas: a) Se a meta for atingida é para padronizar e aperfeiçoar; b) A meta não foi atingida? Aplique o método novamente e entenda as causas dos desvios, estabelecendo formas de mensuração e execução diferentes. Devido a esse dinamismo, o PDCA é desenhado em forma de círculo, conforme a Figura 2.

Figura 2. Etapas do ciclo PDCA.



Fonte: Gonzaga, 2022.

Considerando que as características de um evento são ajustadas constantemente, o PDCA pode representar uma ferramenta importante para identificar e propor oportunidades de melhorias em todos os aspectos do evento. O PDCA é chamado de ciclo por conta do aprimoramento e renovação constantes.

Considerações Finais

A partir dessa análise acerca do processo de criação de um determinado evento e quais seriam as ferramentas possíveis para planejar, organizar e executá-lo, podemos concluir que para a realização bem-sucedida de um evento não basta apenas ter conhecimento sobre as especificidades do evento em si, existe também a necessidade de conhecer, saber desenvolver e aplicar corretamente ferramentas adequadas para auxiliar na gestão de todas as etapas de um evento.

Constatou-se que o ciclo PDCA é uma ferramenta bem completa para fazer o planejamento adequado de acordo com as especificidades do evento, servindo para estabelecer uma organização eficiente e desenvolver a execução dos processos em conformidade ao que foi planejado. Pode ser empregada como uma ferramenta auxiliar para a gestão, pois assegura o controle sobre as etapas do ciclo, bem como as ações a serem cumpridas em todos os processos, norteando as decisões a serem tomadas.

Concluimos que o sucesso de um evento dependerá da combinação de dois fatores: o profundo conhecimento das especificidades do evento e o domínio de ferramentas adequadas para cada etapa específica, desde o pré ao pós-evento.

REFERÊNCIAS

COMUNICAÇÃO. Como aplicar a ferramenta PDCA no seu negócio?. **Verde Ghaia**, 2019. Disponível em: <https://www.consultoriaiso.org/aplicar-ciclo-pdca-na-organizacao/>. Acesso em: 27 de jun.2022.

GONZAGA, K. PDCA para eventos: como melhorar o resultado das suas produções. **Sympla**,2022. Disponível em:<https://blog.sympla.com.br/pdca-para-eventos/>. Acesso em: 20 de jun. 2022.

MUNHOZ, V. J.Veja as 7 melhores ferramentas para organizar a produção de um grande evento. **Moblee**,c2022. Disponível em: <https://www.moblee.com.br/blog/melhores-ferramentas-para-organizar-producao-de-um-grande-evento/>. Acesso em: 20 de jun. 2022.

RABELLO, G. O que é Ciclo PDCA e como ele pode melhorar seus processos.**Siteware**. Metodologias de gestão, 2022. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/metodologias/ciclo-pdca/>. Acesso em: 09 de ago.2022.