



Segurança e Gestão do Risco: os eventos corporativos e seus atores

Mestrado em Turismo – Gestão Estratégica de Eventos

Sara Margarida Luz Pereirinha

Junho, 2013

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Sara Margarida Luz Pereirinha

Título da Dissertação: Segurança e Gestão do Risco: eventos corporativos e seus atores

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para
obtenção do grau de Mestre em Turismo – Especialização Gestão Estratégica de
Eventos

Orientador da Dissertação: Professor Doutor Vítor Ambrósio

Coorientador da Dissertação: Professor José Pimentel Furtado

Junho, 2013

À minha Mãe, ao meu Pai e ao meu Irmão, por serem Tudo para mim.

Agradecimentos

Fazer esta dissertação foi um grande desafio para mim, por isso, contar com o apoio dos que me estão mais próximos foi imprescindível. A Mãe, o Pai, o João, as minhas amigas Sara e Joana e todos os meus amigos foram os meus pilares, que sempre me encorajaram a não desistir, mesmo quando atingia momentos de desânimo.

Fundamentais foram, também, os meus orientadores, que me ajudaram ao longo de todo o processo, fornecendo-me sabedoria, alternativas e coragem. Sem eles, não teria sido possível fazer esta dissertação.

Queria, igualmente, agradecer a todos os que se mostraram disponíveis para me responderem aos questionários e entrevistas: amigos e colegas de profissão, agências de viagem, estruturas hoteleiras, empresas organizadoras de eventos, empresas de animação turística, empresas de autocarro e seguradoras. Sem as vossas respostas, montar esta dissertação teria sido uma tarefa impossível, e agradeço-vos a paciência, a disponibilidade e a colaboração a responder às minhas questões.

Resumo

O setor dos eventos tem ganho nos últimos anos uma grande projeção; desde os eventos desportivos, passando pelos eventos musicais e culminando nos eventos corporativos. São estes momentos de concentração de pessoas, ideias, objetivos e sensações que fazem com que as empresas pretendam servir-se de eventos para transmitir os seus valores e cultura empresarial, usando-os para ações de formação, divulgação de produtos ou simplesmente fortalecer os laços entre os seus trabalhadores.

Dentro dos eventos corporativos, existem várias tipologias de eventos, de acordo com a dimensão, objetivo e experiências proporcionadas: conferências e congressos (os exemplos clássicos de eventos corporativos), ações de formação, ações de motivação, lançamento de produtos, eventos publicitários, jantares de celebração, inaugurações, feiras empresariais (que promovem o encontro de várias empresas, habitualmente do mesmo setor de atividade), atividades de *teambuilding* (que promovem o espírito de colaboração entre os trabalhadores da mesma empresa) e ações de solidariedade (cada vez mais utilizadas pelas empresas, inserindo-se na comunidade e promovendo a sua cultura empresarial).

Para a organização de um evento corporativo, seja de que tipologia for, é necessário que os seus responsáveis planeiem todos os detalhes de modo integrado, ponderando em cada passo a Segurança e Gestão do Risco, o que pressupõe avaliar as ameaças/perigos que possam pôr em causa a realização de um evento sem acidentes, incidentes ou quase-acidentes que conduzam a danos humanos ou materiais.

Desta forma, é aconselhável elaborar uma lista dos vários componentes do evento e avaliar as fragilidades de cada um desses itens e compreender a natureza dos seus riscos, decidindo, depois, se se pretende continuar com essa ideia ou não, o que significa uma tomada de decisão relativamente ao risco: minimizá-lo ou eliminá-lo.

Neste processo de gestão do risco, deve elaborar-se um Plano de Segurança (documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes) e um Plano de Emergência (um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência), para que o acesso à informação sobre segurança seja facilitado e os tempos de resposta acelerados. No caso específico do *staff*, aconselha-se a que, na documentação que é distribuída, se coloquem informações de segurança, tais como o contacto da polícia e do 112, os

hospitais mais perto, informações sobre segurança nas deslocações, legislação de fumadores, contactos das pessoas envolvidas no evento ou extratos dos Planos de Segurança e de Emergência.

É, assim, fulcral compreender quais são, dentro de um evento corporativo, os fatores potenciadores de stresse que poderão conduzir a uma situação de risco. Avaliar questões como as que se seguem pode evitar momentos complicados: os tempos de espera na entrada dos recintos do evento, a capacidade das salas, o serviço de *catering* e a sua adequação ao tipo de evento e de público (tendo em conta as suas características, como por exemplo a sua cultura ou possíveis problemas médicos), a sinalética, o transporte e acessibilidades, a decoração e cores escolhidas, os efeitos especiais, os tempos de montagem e desmontagem, os tipos de disposição de mobiliário nas salas de reunião, as atividades de animação mais apropriadas, o programa do evento, o *staff* ou os horários de trabalho. Todas estas questões devem ser alvo de uma avaliação cuidada para que nada afete o decorrer do evento.

Este estudo tem por base a informação teórica relativa a eventos, eventos corporativos e Segurança e Gestão do Risco, mencionando ocasionalmente eventos ocorridos em Lisboa no primeiro semestre de 2012 e recorrendo a ferramentas de investigação para determinar a importância e as práticas de Segurança e Gestão do Risco para os responsáveis pela organização de eventos corporativos.

Abstract

The event industry has been gaining great projection in the past years, from the sport events, passing through the music events up to the corporate events.

Events are moments for the concentration of people, ideas, goals and sensations, used by the companies to spread their values and corporate culture.

Within the corporate events, there are several types, according to the dimension, goals and give experiences: conferences and congresses (the classic examples of corporate events), training, motivations meetings, product launches, publicity events, celebration dinners, inaugurations, corporate fairs (which promote the meeting of several companies from the same sector), teambuilding activities and solidarity events (very common these days as a way for integrating in the community and promoting the corporate culture).

For the organization of any kind of corporate event, its manager should plan all the details in an integrated mode, thinking on each step about Safety and Risk Management, which means to evaluate all the menaces/dangers that can put in a risk a safe event and free from accidents or incidents that conduct to human and/or material losses.

It's advisable to create a list of the several components of an event, evaluate the fragilities of each item and understand the nature of the risks, deciding, after all, if you want to continue with that idea or not, which means that you have to decide what to do with the risk: minimize or eliminate it.

In this process of risk management you should elaborate a Safety Plan (a document where it's described all the measures to avoid future accidents or incidents) and an Emergency Plan (a document where all the procedures in case of accidents or incidents are written), so that the access to the safety and security information is available and the timings of reaction accelerated. In the specific case o of the staff, it's convenient to, in the documentation that it's given, has safety and security information, like the police and the emergency numbers, the closest hospitals, indications about transportation safety, smoking policy, contacts of the people involved in the event or parts of the Safety and Emergency Plans.

It's very important to understand, within an event, which are the factors that can enhance stress and conduct to a risk situation. To evaluate issues like the following can

avoid difficult moments: the timings of entrance in the venues, the capacity of the venues, the catering service and its relevance to the type of event (bearing in mind the public's characteristics such as its culture or possible medical issues), the signage, the transportations and accessibilities, the decoration and colors, the special effects, the setting, the layout of the meeting rooms, the most appropriate animation activities, the event program, the staff or the schedules of work. All of these issues must be carefully evaluated so that nothing can affect the event.

This study is based on the information on events, corporate events and Safety and Risk Management, referring occasionally to events that occurred in Lisbon during the first semester of 2012, and using investigation tools to discover the importance and the Safety and Risk Management practices within corporate events planners.

Lista de Abreviaturas

APECATE – Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos

AVAC – Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado

BTT – Bicicleta Todo-o-Terreno

CC/R – Centro de Congressos/Reuniões

DMC – Destination Management Company

EMBOK - Event Management Body of Knowledge

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points

HSE – Health and Safety Executive

ICCA -International Congress & Convention Association

IP – Internet Protocol

ISP – Instituto de Seguros de Portugal

OE – Organizadores de Eventos

ROI – Return on Investment

SCI – Segurança Contra Incêndios

SST – Segurança e Saúde do Trabalho

UIA - Union of International Associations

Índice Geral

Agradecimentos	iv
Resumo	v
Abstract.....	vii
Lista de Abreviaturas.....	ix
Índice Geral	x
Índice de Tabelas	xiv
Introdução.....	1
Metodologia.....	3
Capítulo 1. Reflexões sobre o Setor dos Eventos: particularidades dos Eventos Corporativos	6
1.1. Definição de Evento.....	6
1.1.1 Eventos Planeados	6
1.2 Experiências e Expectativas	7
1.3 Eventos Corporativos	8
1.4 Tipologias e Objetivos dos Eventos Corporativos	9
1.5 Convention Bureaux e Centros de Congresso	13
1.6 O Gestor de Eventos Corporativos	14
1.7 Planeamento de um Evento Corporativo	15
1.8 Setor Corporativo em Números – Reino Unido e Portugal.....	19
1.9 Reflexões	21
Capítulo 2. Análise Teórica do Risco e Gestão do Risco.....	23
2.1 Ameaça e Risco	23
2.2 Tipologias de Riscos: várias abordagens.....	25
2.3 Identificação de Riscos.....	27
2.4 Gestão do Risco	30
2.4.1. Conceito e Objetivos	30
2.4.2. Avaliação de Risco num Evento Corporativo	33

2.4.3. A Gestão do Risco nos Eventos Corporativos.....	36
2.4.4 Plano de Gestão de Risco e Plano de Emergência.....	38
2.5 Reflexões	39
Capítulo 3. Segurança e Gestão do Risco em Eventos Corporativos	40
3.1 Fatores Potenciadores de Stresse.....	41
3.2 Riscos Específicos de um Evento Corporativo.....	42
3.3 Componentes Fundamentais de um Evento Corporativo	45
3.3.1 Gestão de Público	47
3.3.2 Higiene e Segurança Alimentar	51
3.4 Outros Itens a ter em conta na Segurança e Gestão do Risco de um Evento Corporativo.....	56
3.4.1 Escolha da Data e Local/Cidade	57
3.4.2 Deslocações e Transporte de Participantes.....	57
3.4.3 Empresas de Segurança	58
3.4.4 Atividades Arriscadas	59
3.4.5 Imprensa	59
3.4.6 Legislação	60
3.4.7 Programa do Evento	60
3.4.8 Atividades de Animação.....	60
3.4.9 Escolha de Recintos – Hotel e/ou Local Principal do Evento Corporativo...	63
3.4.10 Mobiliário, Cores, Iluminação, Sinalética e Audiovisuais	67
3.4.11 Gestão de <i>Staff</i>	70
3.4.12 Segurança do Trabalho e Seguros	71
3.4.13 Primeiros Socorros	75
3.5 Reflexões	76
Capítulo 4. Estudo de Caso: eventos corporativos e seus atores	77
4.1 Contexto	77
4.2 Recolha, Análise de Dados e Avaliação de Resultados	77
4.2.1 Tipologias de eventos corporativos mais frequentes.....	78
4.2.2 Classificação da Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos	79
4.2.3 Importância que é atribuída pelos Organizadores de Eventos à Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos na perspetiva dos outros inquiridos.....	80
4.2.4 A Segurança e Gestão do Risco como um dos cinco itens principais num evento corporativo	80
4.2.5 Posicionamento das várias áreas de um evento corporativo.....	81

4.2.6	Tipologias de eventos corporativos em que a Segurança e Gestão do Risco é indispensável	82
4.2.7	Áreas mais importantes num evento corporativo	82
4.2.8	Elaboração da Avaliação de Risco	83
4.2.9	Parâmetros em que a Avaliação de Risco é feita.....	84
4.2.10	Áreas em que os Planos de Segurança são preparados.....	85
4.2.11	Áreas em que os Planos de Emergência são preparados	86
4.2.12	Fases do evento em que existem preocupações de segurança.....	87
4.2.13	Atualização do Plano de Segurança durante o evento.....	87
4.2.14	Elaboração de um balanço de acidentes/incidentes.....	88
4.2.15	Elaboração de um balanço de possíveis acidentes/incidentes	88
4.2.16	Áreas mais importantes da Segurança e Gestão do Risco	89
4.2.17	Equipa de Segurança	90
4.2.20	Vantagens do <i>Dossier</i> de Risco	94
4.2.21	Seguros	95
4.2.22	Seguradoras e Planos de Segurança e Emergência.....	95
4.2.23	Acidentes, Incidentes ou Quase-Acidentes	96
4.2.24	Bebidas Alcoólicas	101
4.2.25	Escolta Policial	102
4.2.26	Primeiros Socorros	103
4.2.27	O sistema de segurança evita situações de risco.....	104
4.3	Análise de Páginas de Internet.....	107
4.4	Análise dos Dados Obtidos nas Seguradoras	108
4.5	Reflexões	109
	Considerações Finais	111
	Bibliografia.....	115
	Anexos.....	120
	Anexo 1 – <i>Checklist</i> de itens relativos à Gestão do Risco	120
	Anexo 2 - Atividades de Animação Turística previstas no Decreto-Lei nº. 108/2009 de 15 de maio.....	121
	Anexo 3 - Questionários Realizados	122
	3.1 Questionário para <i>Destination Management Companies</i> da Região de Lisboa	122

3.2 Questionário para Organizadores de Eventos Corporativos.....	131
3.3 Questionário para Empresas de Animação Turística.....	140
3.4 Questionário para Empresas de Autocarros.....	145
3.5 Questionário para Guias Intérpretes Nacionais	152
3.6 Questionário para Hotéis Sediados na Região de Lisboa	160
3.7 Entrevista a Centros de Congresso/Reuniões	169
 Anexo 4 - Entrevista a Seguradoras	 177

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Estratégias de Gestão e de Controlo de Público.....	51
Tabela 2 - Táticas para controlar movimentações de público	51
Tabela 3 - Exemplo de Tabela de Restrições Alimentares	55
Tabela 4 - Exemplo de <i>checklist</i> para Gestão do Risco em Unidades Hoteleiras	65
Tabela 5 - Aspetos a ter em conta na escolha de um recinto.....	66
Tabela 6 - Efeitos das Cores	68
Tabela 7 - Princípios Gerais de Prevenção	72
Tabela 8 - Tipologias de eventos corporativos mais frequentes.....	78
Tabela 9 - Classificação da Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos	79
Tabela 10 - Importância dada à Segurança e Gestão do Risco pelos Organizadores de Eventos	80
Tabela 11 - Segurança e Gestão do Risco como um dos cinco itens principais num evento corporativo	80
Tabela 12 - Posicionamento das áreas de um evento corporativo.....	81
Tabela 13 - Tipologias de eventos corporativos em que a Segurança e Gestão do Risco é indispensável	82
Tabela 14 - Áreas mais importantes num evento corporativo	82
Tabela 15 – Elaboração da Avaliação de Risco	83
Tabela 16 - Parâmetros da Avaliação de Risco	84
Tabela 17 - Áreas com Planos de Segurança.....	85
Tabela 18 - Áreas com Planos de Emergência	86
Tabela 19 - Fases do evento relacionadas com a segurança.....	87
Tabela 20 - Atualização do Plano de Segurança durante o evento.....	87
Tabela 21 - Balanço de Acidentes/Incidentes.....	88
Tabela 22 - Balanço de possíveis acidentes/incidentes	88
Tabela 23 - Áreas mais importantes da Segurança e Gestão do Risco.....	89
Tabela 24 - Existência de equipa de segurança nos eventos corporativos	90
Tabela 25 - Equipa de segurança própria ou contratada.....	91
Tabela 26 - Motivos para não se fazer Avaliação de Risco.....	91
Tabela 27 - <i>Staff</i> tem <i>briefing</i> sobre possíveis ameaças	92

Tabela 28 - <i>Dossier</i> do <i>Staff</i> contém informações de segurança.....	92
Tabela 29 - O que consta no <i>Dossier</i> do <i>Staff</i>	93
Tabela 30 - Vantagens do <i>Dossier</i> de Risco.....	94
Tabela 31 - Seguros exigidos por Lei ou outros.....	95
Tabela 32 - Seguradoras e Planos de Segurança e de Emergência.....	95
Tabela 33 - Ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-acidentes em eventos corporativos	96
Tabela 34 - Existência de Planos de Segurança e de Emergência em caso de acidentes, incidentes ou quase-acidentes.....	97
Tabela 35 - Elaboração de Planos de Segurança e de Emergência após ocorrências.....	97
Tabela 36 – Ocorrências que resultaram feridos	98
Tabela 37 - Ocorrências que resultaram em prejuízos materiais ou financeiros	98
Tabela 38 - Valor dos prejuízos materiais ou financeiros	98
Tabela 39 - Ocorrências que recorreram a autoridades locais.....	99
Tabela 41 - Foi necessário proceder a indenizações	100
Tabela 42 - Organização de eventos para a mesma empresa após ocorrências.....	100
Tabela 43 - Organização de eventos após ocorrências com os mesmos fornecedores .	100
Tabela 44 - Bebidas Alcoólicas aumentam risco.....	101
Tabela 45 - Escolta policial sinónimo de mais segurança	102
Tabela 46 - Motivos para que escolta policial não signifique mais segurança.....	102
Tabela 47 - Formação em primeiros socorros	103
Tabela 48 - Importância da formação em primeiros socorros	103
Tabela 49 - Sistema de segurança evita situações de risco.....	104
Tabela 50 - Análise dos Tipos de Empresas e Referências a Segurança nas suas Páginas de Internet.....	107

Introdução

Esta investigação inspira-se na frase de Bowding *et al* (2011, p. 593): “*an incident at an event is too often a result of incompetence in management*”.

A presente dissertação tem como objetivos principais perceber quais os motivos pelos quais ocorrem situações de risco nos eventos corporativos, compreender a relevância atribuída à questão da Segurança e Gestão do Risco e quais os itens que, no caso de fazer parte dos passos de planeamento de um evento corporativo, são tidos em conta. Pretende-se, ainda, ilustrar algumas das precauções e medidas tomadas em situações de risco e enumerar possíveis cenários e consequências caso se verifique uma dessas situações.

Efetivamente, na organização e planeamento de um evento corporativo, cria-se o conceito, a mensagem, os objetivos e o seu *design*, esquecendo frequentemente o aspeto da segurança ou tratando-se como assunto de último momento. De acordo com Silvers (2009) – um dos autores de referência desta investigação -, apesar da Segurança e a Gestão do Risco serem uma das responsabilidades principais do organizador de eventos, esta continua a ser ignorada e mal compreendida. Contudo, confirma-se que a Segurança e a Gestão do Risco num evento corporativo se encontram ao mesmo nível de importância do conceito, mensagem, objetivos e imagem e, como tal, é errado tratá-las em segundo plano. Desde a conceção do evento que o gestor de risco deve estar presente, estabelecendo-se, *a priori*, objetivos e prioridades para que as decisões a tomar sejam adequadas e o menos arriscadas possível.

Registam-se, ainda, dois entraves principais à Segurança e Gestão do Risco: questões financeiras (a segurança consciente e eficaz exige um orçamento) e questões psicológicas (adotar uma atitude positiva, minimizando perigos, imprevistos e situações incontroláveis pelo Homem). Estes dois entraves justificam a pouca abertura para as questões do risco e da segurança e, conseqüentemente, possibilitam a uma maior exposição a situações de risco que redundam em graves prejuízos humanos, materiais, financeiros e de reputação.

Desta forma, é imperativo fazer para cada evento uma correta avaliação de ameaças e definirem-se os critérios de segurança e as medidas de contenção de risco

adequadas, evitando custos desnecessários, quer por defeito quer por excesso, de medidas de controlo de riscos, otimizando, assim, a relação custo/benefício: *“First think creatively in defining the total set of possible threats, then narrow them down to what are the more likely ones and define your security plan to deter, intercept or adequately react to those threats”* (Shuster, 2004, parágrafo 10).

Para se elaborar uma correta avaliação dos riscos associados a um evento corporativo e estabelecerem-se as adequadas medidas de controlo dos mesmos – fazendo um plano de segurança – é necessário recorrer a diversas ciências, como a Sociologia, a Engenharia e a Gestão, que deverão atuar de forma concertada e integrada para um aproveitamento eficaz das suas características, otimizando resultados.

A Sociologia possibilitará compreender a perceção, comportamento e atitudes perante o risco; a Engenharia tratará de encontrar soluções para reduzir situações de risco, utilizando análises técnicas, de verificação de quantidades, espaços, materiais, estruturas, capacidades e equipamentos necessários e seguros para a construção do evento; a Gestão tratará das ligações entre todos os componentes do evento para que estes coexistam num ambiente seguro.

Deste modo, ao longo deste estudo, será possível compreender os diferentes passos para se fazer a gestão de risco e perceber quais os principais fatores de ameaça num evento corporativo.

Metodologia

A presente investigação baseou-se numa metodologia faseada, iniciando-se com a definição da área de estudo abrangente - Eventos Corporativos - e específica - Segurança e Gestão do Risco -, seguindo-se a elaboração da pergunta de partida que serviu de fio condutor à investigação: qual a importância atribuída pelos atores dos eventos corporativos à Segurança e Gestão do Risco e de que modo é que esta impacta no sucesso dos mesmos?

Após estes dois passos, fez-se uma revisão literária crítica, usando referências bibliográficas para sustentar teoricamente a pesquisa, procurando colmatar o vazio que existe, referido por Getz (2007), entre teóricos e técnicos da área.

Além das referências bibliográficas, foram consultadas as entidades que poderiam ter dados caracterizadores dos eventos corporativos em Portugal, nomeadamente a APECATE, o *Lisbon Convention Bureau* através da Associação de Turismo de Lisboa, e o *Estoril Convention Bureau*, mas a resposta das mesmas foi sempre que não se determinou, ainda, quantas empresas de eventos existem, quantas empresas organizam eventos corporativos, quantos eventos corporativos se organizaram ou mesmo apenas quantos congressos corporativos foram feitos nos últimos anos em Portugal. Assim, não existem estatísticas relativas a eventos corporativos em Portugal; as únicas estatísticas existentes são referentes à atividade turística.

No que diz respeito ao estudo de caso, a metodologia utilizada baseou-se em questionários, para a obtenção de dados quantitativos e entrevistas que fornecessem dados qualitativos. A metodologia inicial previa a realização de entrevistas a DMC's (*Destination Management Company*) organizadoras de eventos corporativos. Contudo, esta abordagem revelou-se difícil para a obtenção dos resultados pretendidos. A falta de disponibilidade para responder e a dificuldade em perceber o número de DMC's existentes na região de Lisboa a operarem em eventos corporativos, foram fatores que levaram a uma alteração da metodologia.

Assim, alargou-se o elenco de atores e realizaram-se entrevistas em forma de questionário, com perguntas abertas e perguntas fechadas não só a DMC's, mas também a Empresas de Organização de Eventos, Empresas de Autocarro de Turismo, Empresas de Animação Turística, Guias Intérpretes Nacionais, Centros de Congresso e Reuniões e Hotéis, de forma a constatar como os vários profissionais e entidades abordam e

percecionam as questões de Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos. Todos estes representantes estão localizados na região de Lisboa, abrangendo nomeadamente os concelhos de Lisboa, Sintra, Cascais e Oeiras. Os questionários que foram feitos foram adaptados aos diferentes profissionais e entidades, para que se pudessem obter respostas adequadas, pertinentes e assertivas.

Na elaboração dos questionários e entrevistas foi necessário consultar a legislação adequada a cada caso, para que estes instrumentos de pesquisa fossem os apropriados e tivessem uma base de sustentação. Inclusivamente, algumas das obras que constam na Bibliografia da presente dissertação foram úteis na preparação dos ditos questionários/entrevistas.

Para este estudo, foi decidido não se questionar os participantes dos eventos corporativos, uma vez que o objetivo seria investigar a parte organizacional e avaliar a Segurança e Gestão do Risco do lado dos elementos que planeiam, gerem e executam os eventos corporativos. Assim, lança-se o desafio para, futuramente, estudar a percepção de segurança e risco dos participantes.

Entrevistaram-se, também, três companhias de seguros, para determinar quais os tipos de produtos que estas possuem para o mercado dos eventos e apurar qual o peso deste mercado é marcante para este tipo de entidades.

Inicialmente previa-se, também, estudo no terreno de eventos corporativos, através de observação participante e estruturada, desde o planeamento ao fecho do evento, e a análise de avaliações de risco, planos de segurança e de emergência. Contudo, não foi possível executar todas estas tarefas. A observação participante foi feita quando a autora fez parte da equipa de *staff* de vários eventos corporativos, tendo esta ferramenta contribuído para a redação dos vários questionários e entrevistas e para a elaboração de conclusões relativas a esta temática.

Outra ferramenta de estudo usada para obter uma informação quantitativa foi a análise das páginas de Internet das várias empresas contactadas para determinar qual a incidência da palavra “segurança” ou de referências ao risco para avaliar de que modo é que esta temática é fator diferenciador para as empresas. Esta ferramenta tem como objetivo confrontar se realmente a segurança é um elemento fulcral para as empresas questionadas, e se as respostas obtidas nos questionários se refletem nas páginas de Internet.

Finalmente fez-se o estudo dos dados recolhidos, a respetiva reflexão crítica e a elaboração da conclusão do estudo, relacionando a informação teórica obtida através da leitura da bibliografia apresentada com os resultados dos questionários e entrevistas.

Desta forma, o presente estudo tem por base o objetivo de aferir o modo como os responsáveis pela organização de eventos corporativos e alguns dos seus fornecedores encaram a Segurança e Gestão do Risco, procurando compreender o porquê desta temática ser frequentemente referida em vários tipos de eventos (tais como os musicais ou desportivos) e com menos intensidade nos eventos corporativos.

Capítulo 1. Reflexões sobre o Setor dos Eventos: particularidades dos Eventos Corporativos

1.1. Definição de Evento

Um evento é uma determinada ocorrência ou conjunto de circunstâncias delimitado no tempo e no espaço, com um início e um fim. Canton (2002, pp. 70 e 71) considera um evento o “conjunto de atividades destinadas à otimização de ações profissionais em busca de resultados qualificados e quantificados junto ao público-alvo”. Para a autora, o “organizador deve possuir, além do conhecimento e habilidades essenciais de administração e gerência, a criatividade para olhar velhos problemas sob novos ângulos e visão estratégica para bem utilizar os instrumentos e ferramentas disponíveis para sua realização”.

Reproduzir um evento é impossível, visto que tem lugar somente uma vez; é possível organizar eventos semelhantes, mas nunca exatamente iguais, pois os eventos dependem de fatores como as experiências, as expectativas e as atitudes que advêm dos participantes e convidados.

Os eventos têm ainda a propriedade de ocupar e transformar temporariamente os espaços, sendo influenciados pelo ambiente e cultura onde são organizados e influenciando-os simultaneamente. É do conhecimento geral que as comunidades necessitam de celebrações e eventos, na medida em que estes são veículos transmissores de orgulho, sentido de pertença e expressão cultural, construindo-se espírito de voluntariado e originando investimentos.

1.1.1 Eventos Planeados

Dentro do conceito dos eventos, existem os eventos planejados (em oposição àqueles que não o são, ocorrendo por casualidade), que são criados para que atinjam objetivos específicos, sejam estes económicos, culturais, sociais ou ambientais. Assim, os eventos planejados envolvem *design*, cenários, temas, serviços e programas que possam gerar experiências aos participantes, convidados, espectadores e *stakeholders*¹;

¹ Nota da autora: *Stakeholder* – parte interessada/interveniente de um processo.

cada experiência é única, o que faz com que, como referido anteriormente, cada evento seja único, dependendo sempre da maneira como afeta cada um dos elementos que o compõem e de como estes reagem.

Os eventos planeados podem catalogar-se em eventos desportivos, festivais de música, feiras, conferências, entre outros, e cada uma das tipologias tem motivações, objetivos, funções, mensagens e programas diferentes. No entanto, não se podem distinguir os eventos planeados consoante as experiências que proporcionam, uma vez que, atualmente, é possível alcançar várias experiências nos diferentes eventos, isto é, tipologias diferentes de eventos podem oferecer as mesmas experiências, caso seja esse o objetivo do evento.

No setor dos eventos, há ainda que referir a existência dos Eventos Media, ou seja, eventos que estão intimamente ligados à televisão e Internet, procurando abranger um público muito vasto; no entanto, qualquer evento pode estar interessado numa cobertura mediática, podendo esta fazer parte do patrocínio do evento; e dos Eventos Interativos, que promovem a ação bilateral entre o público e o evento, em oposição a um público passivo e meramente espetador; exemplo deste tipo de eventos são as reuniões, convenções e encontros que pretendem que o seu público interaja e tenha uma atitude pró-ativa e participativa.

Num evento planeado, existe sempre uma função principal, no entanto, o mesmo evento terá outras funções adjacentes que completarão a principal. Fundamental é saber que o planeamento de um evento só poderá começar quando as funções e objetivos do mesmo estejam bem definidos e com ordem de prioridade, e indubitável é o facto de que um evento deverá proporcionar apenas boas experiências e que dele se devem obter resultados positivos e produtivos. É ainda importante referir que num evento, as pessoas estão unidas temporariamente com um objetivo comum e num estado emocional comum, partilhando uma experiência.

1.2 Experiências e Expectativas

Como tem vindo a ser referido, a transmissão de experiências é fulcral num evento, pois são elas que lhe conferem dimensão cognitiva – cada evento dará uma experiência diferente aos participantes e cada um terá uma perceção, recordação, aprendizagem, avaliação, compreensão e entendimento da experiência diferentes.

Getz (2011) refere os autores Hover e van Mierlo (2006)² e a distinção que estes fizeram dos três níveis de experiência cognitiva num evento, isto é, o processo mental de percepção do evento e as memórias que dele permanecem. São elas: experiência básica – reação emocional a um estímulo, não permanecendo na memória durante muito tempo; experiência memorável – a emoção é relembrada *a posteriori*; experiência transformadora – leva a uma alteração comportamental ou de atitude. Getz (2011) menciona ainda a experiência afetiva - como os *designers* do evento estimulam sentimentos e quão comprometido está o público (quanto mais comprometido, melhor será a experiência); e a experiência comportamental - as ações que as pessoas tomam durante o evento, o que fazem e como se comportam.

A experiência obtida através do evento poderá constituir, inclusivamente, o motivo de regresso ao destino onde o mesmo foi organizado e isso levará, conseqüentemente, ao desenvolvimento económico: “*a business visitor who leaves with a good impression of the conference, trade fair or incentive destination becomes an unpaid ambassador for that place*” (Davidson, 1994³. cit in Rogers. 2011, p. 28).

Além das experiências, há que considerar as expectativas, visto que estas também influenciam um evento, assim como o que cada participante e convidado trazem e acrescentam ao evento; se os participantes têm uma ligação forte ao evento, este irá proporcionar-lhes uma experiência muito mais enriquecedora e produtiva.

O organizador de um evento procurará, também, o “fator uau”⁴ do evento, ou seja, a reação sensorial que marcará o evento e que permanecerá na memória dos seus participantes – o “fator uau” deverá ser tido em conta no Plano de Gestão do Risco do Evento, no sentido em que terá de se avaliar se não poderá pôr em causa a segurança do evento e dos seus participantes.

1.3 Eventos Corporativos

Após esta breve análise dos eventos planeados no seu âmbito geral, considera-se pertinente focar a atenção para o ramo dos eventos corporativos.

² Hover, M. e van Mierlo, J. (2006). *Imagine your event: imagineering for the event industry*. Unpublished manuscript. Breda University of Applied Sciences and NHTV Expertise. Netherlands: Event Management Centre.

³ Davidson, R. (1994). *Business Travel*. Addison Wesley Longman Limited.

⁴ Nota da autora: “fator uau” é o conjunto de características, elementos ou propriedades de um evento que o tornem surpreendente e inesperado.

É importante reter que o mercado corporativo cresce com toda a sua pujança no sector dos eventos. A globalização e a necessidade empresarial de exportação de produtos e serviços conduziram ao incremento dos eventos corporativos, ou seja, os eventos a serem utilizados pelas empresas para transmitir a marca e os seus valores e objetivos, procurando estabelecer uma relação profissional e de proximidade com os seus clientes através de experiências proporcionadas pela empresa e permitindo não só promover produtos e serviços, como também desenvolver o conhecimento das empresas, qualificar os profissionais e fomentar a experimentação. Tal como Simões (2009, p.28) refere em artigo de opinião para a revista Festas & Eventos, “utilizados como ferramenta do Marketing, os eventos corporativos visam motivar, estimular e envolver o seu público, de forma a interessar e cativar o sector empresarial no qual pretendem atuar”. Os autores O’Toole e Mikolaitis (2002, p. 8) são da mesma opinião, afirmando que *“A corporate event is a part of the overall corporate communications strategy. It is a management function, and it is held to achieve a corporate goal”*.

Os eventos corporativos têm um ciclo de vida curto (desde cerca de quatro horas a um ou dois dias), dado que, atualmente, se requer sempre algo de novo; este tipo de eventos é, também, uma forma das empresas mostrarem a sua ligação à comunidade onde estão inseridas, visto que os consumidores atuais esperam que as empresas se apresentem responsáveis e preocupadas com eles, pensado para além do Marketing. Contudo, é de registar o grande ênfase do Marketing para desenvolver marcas e estabelecer/manter relações com clientes e outras empresas, tal como Rogers (2011, p. 23) argumenta: *“conferences, exhibitions and trade fairs, incentive travel and corporate events (...) are the four business tourism segments which are the prime focus of marketing activity by venues and destinations”*. Os eventos corporativos desenvolveram terminologia de Marketing a eles associados, tal como *“Live Marketing”* – uso dos eventos para realizar ações de Marketing de empresa – ou *“Brand Land”* – criação de recintos para a realização de eventos relacionados com a marca.

1.4 Tipologias e Objetivos dos Eventos Corporativos

Ao organizar um evento corporativo, cada empresa terá o(s) seu(s) objetivo(s). É, então, imperativo que o gestor do evento saiba o que é que a empresa pretende alcançar com o evento e como é que esta irá avaliar o sucesso do mesmo.

Independentemente do tipo de evento corporativo que se pretende organizar, é necessário ter em conta que cada empresa tem a sua cultura corporativa, isto é, cada empresa tem as suas crenças e valores e nelas trabalham pessoas que partilham essas mesmas crenças, valores e atitudes. Deste modo, a cultura da empresa reflete-se nos seus trabalhadores e na forma como estes se relacionam entre si e as filosofias que possuem. Assim, os eventos corporativos permitem, igualmente, a comunicação e o reforço da cultura da empresa. Compreender a cultura da empresa para a qual o gestor de eventos irá organizar um evento é fundamental e é um dos fatores principais para o sucesso do mesmo - o evento deverá refletir a cultura da empresa.

Desta forma, pode definir-se o evento corporativo como aquele que é organizado por uma empresa, podendo, desta forma, adquirir diferentes formas organizacionais, cada uma delas com objetivos específicos:

- Conferências: reuniões com objetivo de discussão e troca de ideias, facilitando a interação entre os participantes;
- Congressos: reuniões de grande escala que assumem, frequentemente, um carácter internacional;
- Ações de formação: a empresa pretende instruir os seus colaboradores em assuntos a ela relativos;
- Ações de motivação: têm como objetivo incentivar os trabalhadores;
- Lançamento de produtos/serviços: a empresa irá apresentar um produto ou um serviço novo que irá proporcionar aos seus clientes e quer que os colaboradores tenham conhecimento destas novidades e saibam prestar posteriores informações;
- Eventos publicitários: ações desenvolvidas pela empresa para apresentar os seus produtos/serviços aos consumidores;
- Jantares de celebração: realização de jantares com objetivos sociais, tais como a atribuição de prémios, reformas, jantar de Natal;
- Grandes inaugurações e aberturas;
- Feiras empresariais: encontros de várias empresas para exposição e apresentação das mesmas e dos seus produtos/serviços, com objetivos comerciais e de estabelecimento de contacto, seja entre empresas como entre estas e potenciais consumidores;

- Atividades de *teambuilding*⁵: ocorrem quando as empresas querem aproximar os seus colaboradores e fazer com que estes estabeleçam entre si relações de confiança, transmitindo, simultaneamente, o seu espírito, objetivos e missão;
- Ações de solidariedade: verificam-se quando uma empresa pretende desenvolver um papel social de ajuda e cooperação a instituições necessitadas.

Apesar de existirem estas diferenças, é frequente registar-se uma mistura de vários tipos de eventos corporativos. Por exemplo, num jantar de celebração, pode organizar-se uma ação de solidariedade; ou numa conferência pode haver uma ação de formação em simultâneo. Comum a todos os tipos de eventos referidos, é o facto de, tal como Rogers (2011, p. 2) aponta: *“they are all to do with bringing people together, face-to-face, to exchange ideas and information, to discuss and in some cases negotiate, to build friendships and closer business relationships, to encourage better performance by individuals and organizations”*.

É interessante apontar para o facto de que alguns eventos não corporativos encontram-se de tal forma associados a patrocínios de empresas, que se tornam quase corporativos (exemplo: eventos desportivos).

Considerando a lista de eventos corporativos acima mencionada, podem salientar-se as tipologias “Congressos” e “Conferências” como as mais marcantes e impactantes a nível económico, tal como mencionado em Rogers (2008, p. 27): *“the greater spending power of business tourists means increased economic benefits for the host destination and a greater return on its investment in infrastructure and marketing”*.

A realização de congressos e de conferências tem associados objetivos profissionais e oportunidade para estabelecer contactos; avalia-se o que de positivo e benéfico se pode retirar com a participação em tais eventos, o que faz com que as oportunidades de intervenção, a localização do evento e o destino assumam um papel fulcral. Um congresso pode ser uma oportunidade única de visitar um destino, podendo sempre levar-se o cônjuge. Os participantes de um congresso têm como objetivo principal a autovalorização profissional, ligações profissionais e de negócio e visita de destinos.

⁵ Nota da autora: por “*teambuilding*” entende-se a criação de espírito de equipa através de atividades.

Segundo Shone (1998), a tipologia “Conferências” pode, ainda, dividir-se em:

- Pequenas reuniões de empresa: participação de cerca de 20 pessoas ou menos, com objetivos de gestão, planeamento ou resolução de problemas;
- Eventos de estágio: participação entre 20 a 200 pessoas, com objetivos de formação;
- Gestão genérica: reuniões de rotina ou reuniões anuais, de pequena dimensão até cerca de 300 pessoas, com objetivos de comunicação de mudanças de política da empresa, balanço anual, comunicações, reestruturação da empresa, entre outros;
- Lançamento de produtos: tem associado à conferência uma exposição de produto e são normalmente abertos a público externo; tem habitualmente dimensão média a grande;
- Conferências associadas a feiras: grande gerador económico; dimensões variáveis;
- Conferências de incentivo: com objetivos de motivação dos colaboradores da empresa ou de fornecedores ligados à mesma; envolve uma parte de turismo.

Atualmente, os congressos e conferências tendem a ocorrer durante quase todo o ano; contudo, para o hemisfério norte, as épocas da Primavera e Outono destacam-se no calendário, sendo os meses de Janeiro, Julho e Agosto os menos produtivos. Apesar desta sazonalidade, estas duas tipologias de eventos corporativos são geradoras de receitas muito avultadas e, por isso, são especialmente interessantes para os destinos, especialmente para as grandes zonas urbanas desenvolvidas. Os eventos corporativos de pequena dimensão são importantes para combater a sazonalidade e para criar empregos estáveis, duradouros e geradores de progressão de carreiras.

É interessante observar o ranking da ICCA (*International Congress & Convention Association*) dos países líderes mundiais na organização de eventos associativos regulares com um mínimo de 50 participantes entre 2003 e 2005, e verificar que Portugal evoluiu da sua posição em 18º no contexto mundial⁶ para 14º em 2011, sendo a cidade de Lisboa a 12ª, com 107 eventos associativos contabilizados pela ICCA⁷. No quadro europeu, Portugal aparece em 9º lugar em 2011, com 228 eventos associativos contabilizados pela ICCA. Quando comparadas as cidades europeias

⁶ Acima de países como a Noruega – 28º -, a Malásia – 33º -, ou o Egipto – 49º.

⁷ À frente de Bruxelas (17º), Roma (19º) ou Hong Kong (22º).

apenas, Lisboa surge em 2011 em 10º lugar (com os já referidos 107 eventos associativos – registou-se uma descida de posição já que em 2010 a capital estava em 8º lugar), Porto em 31º (com 38 eventos associativos), Estoril em 103º (com dez eventos associativos), Cascais e Coimbra em 145º (com sete eventos associativos), Faro em 163º (com seis eventos associativos) e finalmente Braga em 178º (com cinco eventos associativos) – saliente-se que são dados relativos a eventos associativos e não corporativos, mas que foram os únicos dados que se conseguiram obter até à data.

Na tabela da UIA (*Union of International Associations*) de 2005, a cidade de Lisboa surge na 22ª posição⁸. Apesar de não ter sido possível obter dados mais recentes, é possível aferir que nem Portugal ou Lisboa constam na lista da UIA das dez cidades que mais organizaram *meetings* em 2011.

Sabe-se, também, que o mercado corporativo, a par do associativo, é o que mais se serve de congressos e de conferências. Apesar dos congressos e reuniões serem os primeiros a serem cancelados em alturas de crise (económica, social, natural) são também os primeiros a recuperar e estão aumentando em número.

1.5 Convention Bureaux e Centros de Congresso

Os eventos corporativos são tão importantes que são criados em vários destinos os chamados *Convention Bureaux*, isto é, associações sem fins lucrativos com apoios privados (hotéis, agências, centros de congressos) e públicos (câmaras de comércio, poder local e nacional), que atuam em parceria para desenvolver e publicitar o destino, sendo considerados a voz e a imagem do destino; exemplos: o *Convention Bureau* de Lisboa, o do Estoril, o de Viena ou o de Londres. Como Canton (2002, p. 49) afirma: “A finalidade dos *Conventions* é fazer o marketing do destino que ele representa”. Os *Convention Bureaux* são determinantes na captação de eventos corporativos, contribuindo ativamente para o incremento económico dos destinos – por outro lado, foi o próprio crescimento das trocas comerciais que levou à criação dos *Convention Bureaux*.

É ainda de referir que, habitualmente, as empresas tendem a escolher locais diferentes para a organização de conferências e, como tal, é importante que os

⁸ Acima de Bangkok – 29ª -, Melbourne – 34ª – ou Madrid – 36ª.

Convention Bureaux ajam com antecipação e precisão no momento da captação do congresso ou conferência.

Parte indispensável na organização de um congresso ou de uma conferência é o centro de congressos. Apesar de não ser gerador de muitos postos de trabalho diretos, indiretamente movimenta muitos outros sectores (como o retalho, o *catering*, os transportes, a publicidade e empresas técnicas), fomentando o crescimento económico.

Existem vários tipos de centros de congressos: aqueles que são construídos especialmente para esse efeito, os pavilhões municipais multifuncionais, as salas de congressos dentro das próprias empresas, as salas académicas, os hotéis. No momento da conceção do congresso ou conferência há que eleger o local que melhor se adequa às necessidades da empresa. Nesta escolha, importa, também, considerar o facto que se trata de um evento em assembleia, que possibilita sentar, ouvir e ver o que está a ser discutido. Os recintos para este tipo de evento (centros de congresso, hotéis, salões de exposição, salas de concerto, auditórios e arenas) têm, geralmente, os seus próprios sistemas de gestão e requerem grande trabalho de alteração para tornar o ambiente do evento de acordo com os requisitos da empresa que aí pretende organizar o evento. Assim, os organizadores de eventos e as empresas tendem a procurar locais que não estão habilitados para um evento em assembleia mas que podem proporcionar ideias inspiradoras e cenários originais. Os *Convention Bureaux* ou os diferentes locais de organização de eventos em assembleia deverão saber adaptar-se às necessidades empresariais para que não se perca a responsabilidade da organização do evento para outro destino que se mostre mais flexível.

1.6 O Gestor de Eventos Corporativos

Na organização de um evento corporativo, seja ele de que natureza for, as empresas servem-se de gestores de congressos e de conferências para organizarem os seus encontros – como curiosidade fica a ideia de que, para uma conferência de 200 pessoas com uma duração de dois a três dias, são necessárias cerca de 250 horas (Rogers 2011⁹). Normalmente, os hotéis, *resorts* e centros de congressos empregam profissionais das áreas do Marketing e da Organização de Eventos para que estes organizem os eventos nas suas instalações. No caso de empresas que organizem

⁹ Citando Cotterell, P. (1994). *Conferences – an organizer's guide*. Hodder & Stoughton.

reuniões e congressos de larga escala, as mesmas tendem a contratar os seus próprios organizadores de eventos ou possuem departamentos para esse efeito.

Comum a todas estas possibilidades, é o facto de que o gestor do evento deverá possuir conhecimentos relativos aos procedimentos e práticas usados pelas empresas a nível global e relativos ainda à empresa em particular para quem está a organizar o evento. Desta forma, é aconselhável que o gestor do evento o planeie de forma a salientar os valores e atitudes específicos daquela empresa.

A acrescentar está o facto de que o gestor do evento é visto como um líder, que promove uma atitude participativa e motivadora nos trabalhadores e que está envolvido em todos os assuntos relacionados com o evento, nomeadamente a segurança deste e de todos os trabalhadores.

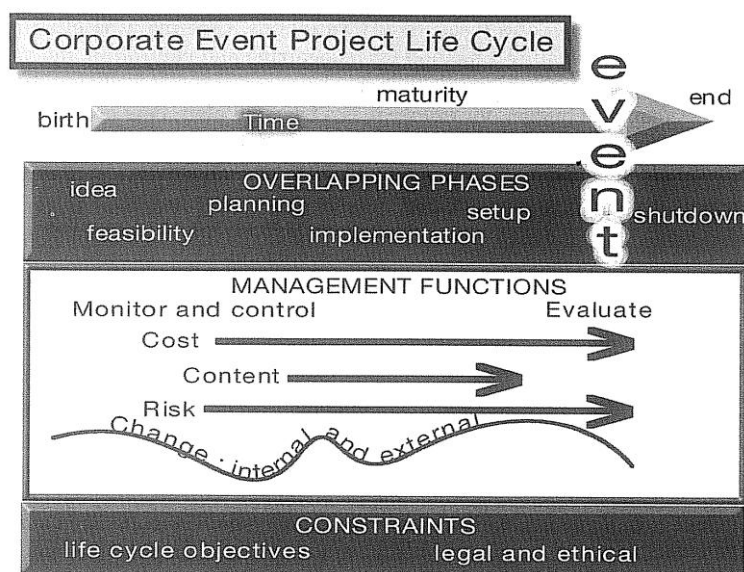
É, também, importante lembrar que, ao gestor do evento interessa adotar uma cultura de segurança e prevenção, na medida em que demonstra responsabilidade social, reforça os laços laborais com os trabalhadores (sejam eles contratados, independentes ou voluntários) e incentiva-os a fazer o seu papel, aumentando a produção, e transmite uma boa imagem empresarial.

1.7 Planeamento de um Evento Corporativo

Oliveira (2011, p. 41) escreve no seu artigo de opinião para a revista *Event Point*: *“O sucesso [dos] eventos tem estado sempre intimamente ligado ao respetivo grau de preparação e planeamento. Não se pode, nem se deve, confiar na sorte”*. Assim, torna-se claro que planear um evento é fulcral para o sucesso do mesmo.

Na fase de conceção do evento, o gestor deverá saber qual o papel e o objetivo do evento, escritos na proposta de evento. A partir deste ponto, a organização de um evento corporativo seguirá um faseamento, tal como que é proposto por O’Toole *et al* (2002, p. 18) e que pode ser visto abaixo na Figura 1:

Figura 1 - Ciclo de vida de projeto de um evento corporativo



Fonte: O'Toole *et al* (2002, p. 18)

Através da Figura 1, pode deprender-se que o projeto de um evento assim que nasce passa por várias fases que se sobrepõem: a ideia surge, questiona-se se é possível executá-la, o evento começa a adquirir uma maturidade, inicia-se a implementação do projeto, o evento ocorre e finalmente segue-se a fase de conclusão do mesmo. Enquanto estas diferentes fases se desenrolam, é necessário monitorizar o custo, o conteúdo do evento e os vários riscos adjacentes proceder a alterações, caso se verifique necessário. Não se pode descurar os objetivos do evento, nem as questões legais e éticas inerentes à sua realização.

Qualquer evento corporativo nasce a partir de uma ideia ou conceito. A partir daí, a primeira questão a ser colocada é: “É exequível?”. A resposta a esta pergunta está intimamente ligada ao conceito do evento. A partir do momento que se obtém uma resposta positiva, começa-se a planejar o evento; no entanto, nenhuma das premissas é fixa, na medida em que ao longo do processo poderá ser necessário fazer alterações ao planeamento do evento, consoante as oportunidades e riscos que vão surgindo. Há aspetos do evento que ainda estão a ser planeados quando outros estão já a ser implementados (exemplo: a promoção do evento pode ser iniciada sem que todos os detalhes relacionados com a logística do mesmo estejam acertados).

Desta forma, os vários passos do evento vão-se imiscuindo uns nos outros de uma forma bastante fluída. Os segmentos do risco, conteúdos e custo têm de ser geridos

ao longo do ciclo de vida do evento, visto serem áreas extremamente vulneráveis. A única certeza que se tem ao longo do projeto é que mudanças irão ocorrer. Como tal, é aconselhável tentar prever o máximo de alterações que poderão acontecer, como por exemplo o facto que à medida que se vão contratando mais fornecedores, os riscos aumentam, assim como a necessidade de trabalhar com mais pessoas; outro exemplo é a constante alteração da taxa de conversão da moeda, nomeadamente se se estiver a planear um evento de escala mundial – esta questão poderá originar situações delicadas a nível de pagamentos de fornecedores, preços de avião ou preços de inscrição no evento. De qualquer das maneiras, o evento terá de corresponder aos objetivos do cliente e respeitando dos seus requisitos, seja, por exemplo a nível de ROI (*Return on Investment*) ou mesmo a nível de questões legais ou étnicas.

Assim, pode depreender-se que o processo de gestão de um evento corporativo começa pela definição do projeto em si, estabelecendo o objetivo concreto de trabalho e linhas de orientação para atingir esse objetivo, considerando sempre a análise de risco, o tempo que se tem e o custo (usando, por exemplo, para isso, tabelas de controlo de orçamento e planos de gestão de risco), para se conseguir delinear um plano base de trabalho.

O’Toole *et al* (2002) defendem, ainda, que a execução de um projeto permite ao gestor de eventos corporativos:

1. Estabelecer uma abordagem sistemática para todos os eventos – visto que os eventos corporativos são parte integrante de uma empresa, a sua organização está incluída na sua estratégia; assim, torna-se necessária a elaboração de uma metodologia, na qual estão definidos horários, tarefas e responsabilidades, facilitando a consulta de todas as partes envolvidas que, assim, saberão o que fazer e quando;
2. Despersonalizar o evento – o evento deverá refletir a empresa e não o organizador;
3. Facilitar a comunicação – deve usar-se uma terminologia constante durante o evento para que não se verifiquem dificuldades na comunicação;
4. Aumentar a visibilidade da equipa de organização do evento – o resultado do planeamento do evento é visível no momento do evento em si; apresentar um projeto e segui-lo é a forma de demonstrar ao cliente todo o trabalho realizado;

5. Garantir responsabilidade – o projeto por si atribui responsabilidade e permite que o cliente obtenha relatórios;
6. Facilitar o treino – o *staff* e voluntários poderão ser orientados nas suas responsabilidades e tarefas porque são obrigados a seguir um método, um projeto e a dar respostas ao mesmo.

Na questão do planeamento, deverá, também, ter-se em conta o facto de existirem eventos corporativos com cariz protocolar, tendo que ficar definido no plano do evento quais as formalidades e normas de conduta. Sobre este assunto, Furtado refere, no seu artigo de opinião na revista *Event Point* (2012, p. 77), precisamente que o Protocolo está intimamente ligado com as questões da segurança: *“Ao definir certas regras, o Protocolo confere determinadas garantias de segurança e impõe outras tantas de obrigação de tratamento”*. A sua inserção no planeamento do evento corporativo, evita a confusão e os equívocos e possibilita um bom clima de segurança e tranquilidade, pelo que as Relações Públicas e o gabinete de Protocolo deverão trabalhar em conjunto e de modo articulado com a equipa de Segurança e Gestão do Risco.

Ainda relativamente ao planeamento, Oliveira (2011, p. 42) refere, no artigo de opinião anteriormente mencionado, algumas pistas de planeamento, tendo como estudo de caso da conferência *“Lisbon Energy Forum”* da Galp Energia em 2007 e 2008:

1. *“A imagem e conceito proporcionaram uma identificação e reconhecimento imediato da Conferência;*
2. *Produção de peças e suportes de comunicação, que refletissem o anterior conceito de imagem, foram muito importantes para o sucesso do evento;*
3. *Organização de documentação, todo o apoio logístico, antes e durante o evento;*
4. *Organização e tratamento informático de inscrições dos participantes, com uma credenciação personalizada e confirmação das inscrições;*
5. *Organização do material audiovisual, tradução simultânea e apoio às salas de conferência;*
6. *Conceção e colocação de toda a sinalética necessária para um evento desta natureza;*
7. *Contratação de profissionais especializados, tais como intérpretes, secretárias, etc.;*

8. *Organização da animação social necessária para os participantes no evento, se assim o pretendessem (campos de golfe, espetáculos, etc.);*
9. *Planificação e contratação dos transportes dos participantes (transfers e viaturas de alta gama com motoristas – forte possibilidade de haver casos de convidados a viajar em aviões privados);*
10. *Planificação de um programa social paralelo para as/os acompanhantes/conferencistas;*
11. *Organização do jantar de gala;*
12. *Contratação de hospedeiras e vallet boys;*
13. *Questões relacionadas com a segurança de altas individualidades presentes (convidados estrangeiros com escoltas de segurança);*
14. *Criar ou adquirir uma “peça-recordação” para oferecer a todos os participantes.”*

O autor refere ainda a pertinente avaliação do evento através de questionários, depoimentos e *clipping*¹⁰. No final de cada evento é absolutamente necessário fazer a avaliação do mesmo para que se possa concluir do seu sucesso – tanto a nível de expectativas, como de resultados financeiros e de imagem para a empresa. O relatório de avaliação deverá conter um resumo do evento e das atividades realizadas, assim como uma descrição dos incidentes que possam ter acontecido. Este relatório será bastante útil para eventos futuros, de forma a superar sempre os anteriores.

1.8 Setor Corporativo em Números – Reino Unido e Portugal

Para melhor compreender o sector corporativo, toma-se como exemplo o mercado britânico de 2006, por falta de informação relativa ao caso português, analisando 300 empresas organizadoras de eventos corporativos¹¹. Assim, a média de eventos organizados é de 9.9 por empresa, com um total de 2970 eventos, com uma média de custos de 141000 libras. Se considerarmos os participantes, a sua média foi de 140 por evento, implicando gastos diários na média de 58,44 libras por participante. Os cinco principais tipos de eventos corporativos foram as reuniões de *staff*, encontros

¹⁰ Nota da autora: *clipping* é o processo de selecionar notícias (neste caso em particular de um determinado evento) em jornais, revistas, páginas de Internet ou outros meios de comunicação.

¹¹ Informação obtida no “UK Conference Market Survey 2006”

relacionados com a gestão das empresas, formação, comunicação e apresentações e encontros anuais das empresas. Estes eventos tiveram uma duração média de 1.1 dias, realizando-se (por ordem) sobretudo às quartas, terças e quintas-feiras, nos meses de Março, Outubro, Abril, Fevereiro e Setembro. Preferencialmente, as empresas organizaram os seus eventos em hotéis localizados no centro das cidades (80%), interessando para a escolha do local a sua localização (96%), o preço/valor (79%), a acessibilidade (70%), a disponibilidade (56%) e a qualidade dos serviços (54%). Foi considerado que os fatores a melhorar nos locais de organização dos eventos o serviço/*staff* de *catering*. As formas de comunicação mais utilizadas juntamente com as reuniões frente-a-frente foram as videoconferências (81%), o correio eletrónico/Intranet (79%) e a Internet (71%).

Fica a nota da dificuldade em encontrar dados relativos a Portugal e à região de Lisboa no que diz respeito ao setor dos eventos, tal como comprovado na revista *Event Point* por Godinho *et al* (2012, p. 26): *“desde a falta de informação, passando pela falta de disponibilidade, até à pouca atualidade dos dados”*.

Contudo, e tendo como base a mesma fonte, num inquérito efetuado pelo Observatório de Turismo de Lisboa aos congressistas nesta cidade, Lisboa foi considerada a melhor a nível de qualidade e a que organiza os melhores congressos, estando à frente de Londres, Roma ou Paris, mesmo apresentando uma carência de infraestruturas para a organização de grandes eventos e sendo considerada uma cidade com preços pouco competitivos, tendo em conta, sobretudo, o facto de existirem cidades emergentes na Europa mais competitivas tal como Liubliana (Eslovénia). Há, no entanto, a salientar o Centro de Congressos do Estoril, que se destaca internacionalmente a nível da sustentabilidade e políticas ambientais. Regista-se que o único estudo concreto que existe, corresponde à região do Algarve e é referente a 2009. Nesse ano, o Algarve foi solicitado para 9734 eventos, dos quais se realizaram 1978; o que equivale a uma taxa de concretização de 20,3%. Os fatores condicionantes da região algarvia que explicam a baixa taxa de concretização dos eventos são a concorrência nacional (principalmente a região de Lisboa) e internacional e a falta de voos de ligação direta.

Ainda na revista *Event Point* pode ler-se um artigo de Godinho *et al* (2012) relacionado com o número de empresas de eventos. Assim, e considerando que só há dados até 2009, o Instituto Nacional de Estatística (INE) registava mil empresas que se

dedicam à “organização de feiras, congressos e outros eventos similares”; a Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos (APECATE) afirmou que existem cerca de 1400 empresas com a Classificação de Atividade Económica (CAE) 82300. Contudo, há pouca informação sobre o número de sociedades a trabalhar no setor e qual o seu peso na economia e no turismo nacionais, ainda que o INE refira um volume de negócios de 173 milhões de euros (contra os 184 milhões de euros em 2008). Menciona-se, também, que o setor tem fraca regulamentação e formação, assim como infraestruturas insuficiente, tal como já referido; Joel Vicente (vice-presidente da APECATE à data de elaboração do artigo) diz em entrevista à Event Point (2012, p. 30.): “*Quando falamos em fazer congressos de 15 mil, 20 mil, 30 mil pessoas em Portugal, basta pensar que Lisboa não tem hotéis com capacidade acima de 500 pessoas*”. Apesar de existirem empresas que apostam na inovação e com grandes competências, não se verifica uma concertação entre as mesmas, o que se reflete na promoção internacional.

Ainda que com aspetos menos positivos no que diz respeito ao setor dos eventos, há que referir casos de sucesso, tal como o Congresso Mundial de Diabetes, de 12 a 16 de setembro de 2011. Em apenas cinco dias, a cidade de Lisboa recebeu 18 mil pessoas e o evento teve um impacto económico de 80 a 90 milhões de euros. Neste congresso, que serviu como uma oportunidade de promoção da cidade, constatou-se um grande trabalho de cooperação das várias empresas e fornecedores ligados à organização do evento e as unidades hoteleiras lisboetas registaram taxas de ocupação de 100%, tendo havido participantes que ficaram instalados a 100km de Lisboa e outros alugaram quartos particulares – esta situação foi agravada pelo facto de que setembro é, tradicionalmente, um mês de grande afluência turística.

1.9 Reflexões

Os eventos são uma força na sociedade atual. Permitem o desenvolvimento económico, cultural e turístico de um destino e proporcionam experiências únicas aos que neles participam. Assim, este setor está em permanente evolução e marca cada vez mais a economia dos destinos onde os eventos são realizados.

Através deste capítulo é possível compreender o que é um evento, que o mesmo é um acontecimento que pode ser planeado ou não, e que promove o encontro de várias pessoas, reunidas com um objetivo comum. Assim, os eventos planeados podem ser

divididos em vários tipos (corporativos, musicais, desportivos, entre outros) e, dentro de cada um deles, os eventos subdividem-se em diferentes tipologias (no caso dos eventos corporativos existem, por exemplo, as conferências, os congressos, os incentivos ou os lançamentos de produtos), cada uma delas com objetivos próprios que proporcionam experiências e geram expectativas. Na realização dos eventos corporativos, é necessário seguir um plano que estabeleça as linhas orientadoras e defina as várias fases do evento e o papel de cada um dos atores.

Ainda que não se consigam obter dados estatísticos relativos à influência dos eventos corporativos em Lisboa e Portugal no geral, é possível afirmar que existe um desenvolvimento deste setor no nosso país e que, progressivamente, os eventos corporativos assumem uma posição preponderante no quadro nacional.

Desta forma, o propósito deste capítulo era definir e caracterizar o setor dos eventos no seu âmbito global e, mais especificamente, dos eventos corporativos, dado que são estes os que interessam ao presente estudo.

Capítulo 2. Análise Teórica do Risco e Gestão do Risco

2.1 Ameaça e Risco

Ter consciência da terminologia associada ao tema desta dissertação é fundamental para a compreensão da mesma. Assim, este capítulo destina-se a uma abordagem dos conceitos mais importantes da temática.

De acordo com a Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro que regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, o perigo é “*a propriedade intrínseca de uma instalação, atividade, equipamento, um agente ou outro componente material do trabalho com potencial para provocar dano*”, sendo que este poderá ser tanto no corpo humano (ferimentos ou lesões) como na saúde, no ambiente ou no património, ou ainda a combinação dos mesmos.

A mesma Lei define ainda o risco como “*a probabilidade de concretização do dano em função das condições de utilização, exposição ou interação do componente material do trabalho que apresente perigo*” ou, como refere a Health and Safety Executive (1999, p. 7), “*is the likelihood that harm from a hazard is realised and the extent of it*”.

Se for tomada como referência a norma ISO 31000 (2009), o conceito de risco consiste no efeito ou na incerteza nos objetivos esperados, ou seja, a ocorrência de um desvio (positivo ou negativo) no que seria expectável que sucedesse; o mesmo documento, afirma que o risco poderá assumir a forma de potenciais acontecimentos ou consequências, ou, ainda, a combinação dos dois.

O risco pode, também, ser definido como o desconhecido, a incerteza ou a possibilidade de perda/dano. Apesar de nem todos os riscos serem negativos, é nestes que a atenção deverá ser direcionada, visto que são os riscos negativos que, no ponto de vista da segurança, mais impactam num evento.

Quando olhamos para o risco, devemos pensar em algumas variáveis, tais como as referidas por em Silvers (2009, p. 39 citando Jeynes, 2002¹²):

1. Pessoas afetadas
2. Extensão do dano

¹² Jeynes, J. (2002). *Risk Management: 10 Principles*. Butterworth-Heinemann.

3. Probabilidade de ocorrência
4. Possibilidade de interrupção do evento
5. Impacto nos donos do evento, *stakeholders* e/ou imagem pública
6. Urgência do impacto
7. Capacidade de recuperação
8. Custos implicados

A norma ISO 31000 (2009), afirma que, na definição dos critérios de risco, interessa incluir os seguintes fatores:

- *“the nature and types of causes and consequences that can occur and how they will be measured;*
- *how likelihood will be defined;*
- *the timeframe(s) of the likelihood and/or consequence(s);*
- *how the level of risk is to be determined;*
- *the views of stakeholders;*
- *the level at which risk becomes acceptable or tolerable;*
- *whether combinations of multiple risks should be taken into account and, if so, how and which combinations should be considered.”*

Torna-se, desta forma, necessário que se identifiquem todos os riscos que podem ocorrer num evento, classificando-os e categorizando-os segundo a probabilidade de acontecerem e o nível de impacto que poderão ter. O risco é, assim, um factor fundamental a ter em conta num evento corporativo, já que o sucesso do mesmo depende da correcta análise, avaliação e prevenção de riscos.

Além da noção de risco, é igualmente importante conhecer as definições de incidente, acidente, quase-acidente e situação de emergência. Para esse efeito, o Instituto Português da Qualidade aprovou a Norma Portuguesa 4397 referente a sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho, na qual se pode ler que:

- Incidente é um acontecimento relacionado com o trabalho em que ocorreu ou poderia ter ocorrido lesão, afeção da saúde (independentemente da gravidade) ou morte.

- Acidente é um incidente do qual resultou lesão, afeção da saúde ou morte.
- Quase-acidente é um incidente em que não ocorra lesão, afeção da saúde ou morte.
- Situação de emergência é um tipo particular de incidente.

O mesmo documento refere, ainda, que a “*organização deve implementar e manter um ou vários procedimentos para registar, investigar e analisar os incidentes*” (2008, p. 17), de forma a identificar os pontos fracos da Segurança e Saúde do Trabalho (SST), bem como outros fatores potenciadores de incidentes, apontar a necessidade de ações corretivas, reconhecer oportunidades para ações preventivas, identificar possibilidades para a melhoria continuada e comunicar os resultados das averiguações.

Apesar do que foi acima mencionado, o gestor de um evento corporativo terá de estar preparado para que as situações de risco ocorram, não esquecendo que o local do evento, o *staff*, o transporte de equipamentos e o público e o seu estado de satisfação são ingredientes que compõem o risco e que poderão ter pesos diferentes na probabilidade de ocorrência ameaças.

2.2 Tipologias de Riscos: várias abordagens

Os vários autores de referência desta dissertação atribuem ao risco várias tipologias, de acordo com o grau de impacto ou as partes interessadas afetadas.

Assim, segundo Silvers (2009), os riscos podem ser divididos em dois grandes grupos: os riscos especulativos e os riscos absolutos. Os primeiros são aqueles em que existe possibilidade de perda e possibilidade de ganho; ao segundo grupo, os absolutos, pertencem os que têm possibilidade de perda e nenhuma de ganho.

Se seguirmos a teoria de O’Toole *et al* (2002), os riscos dividem-se em dois grupos, sendo o risco número um aquele que leva à mudança e põe em perigo o sucesso de um evento; e o risco número dois é o que conduz a processos judiciais.

Na obra de Tum *et al* (2009), encontram-se referenciados os autores Shone e Parry (2004)¹³, que definem sete categorias de risco:

¹³ Shone, A. e Parry, B. (2004). *Successful Event Management. A Practical Handbook*. Second Edition: Thomson Learning.

1. Riscos para o *staff* – devido a organização confusa e práticas de saúde e segurança;
2. Riscos criados pelo entusiasmo exacerbado transmitido através do Marketing do evento;
3. Riscos em segurança, especialmente em recintos complexos e em atividades de risco (pirotecnia, desportos perigosos);
4. Riscos relativos ao *catering*;
5. Riscos na gestão do público (densidade do público, características do público, capacidade dos recintos, saídas de emergência);
6. Riscos na segurança de eventos com grande número de participantes, VIP's e com cobertura mediática que podem atrair ataques terroristas;
7. Riscos no transporte de materiais, montagens, desmontagens, acessos dos fornecedores.

Em Tum *et al* (2009), Shone e Parry mencionam, também, uma escala de riscos: baixo, médio e elevado:

1. Risco baixo – eventos regulares, rotineiros, maioritariamente realizados em ambientes interiores;
2. Risco médio – eventos geralmente realizados em ambientes interiores mas com elevado número de participantes, com possibilidade de serem em locais não muito comuns e com atividades algo complicadas; podem realizar-se em ambientes exteriores mas com atividades menos complexas;
3. Risco elevado – eventos com grande número de participantes, muitos com pouca experiência de eventos, e com atividades perigosas.

Shuster (2003) define três categorias de eventos especiais, ou seja, eventos que, devido à sua raridade, necessitam de um nível de segurança elevado. Apesar de serem eventos que fogem aos tratados neste estudo (os corporativos), é interessante saber que, para o autor, os eventos especiais são os que, por terem a presença de convidados especiais, possuem um grau de segurança maior; e os eventos que são polémicos, que atraem imprensa e protestos e, por isso, merecem um cuidado especial na sua segurança. Um exemplo deste tipo de eventos são as reuniões dos países do G8. Na análise de risco destes eventos, há três fatores que obrigatoriamente têm que ser analisados: a avaliação

de ameaças, os componentes de um Plano de Segurança e quais os critérios para escolher uma empresa de segurança.

2.3 Identificação de Riscos

De acordo com Bowdin *et al* (2011), existem vários processos que permitem identificar os riscos inerentes ao evento a realizar. Assim, é aconselhável seguirem-se os seguintes passos:

Estrutura Analítica do Evento – isolar os diferentes momentos do evento e listar quais os riscos a que cada um está sujeito;

Testes e Simulacros – testar equipamentos, estruturas, instalações e recursos antes da abertura do evento;

Classificação de Risco e Análise SWOT – usar uma escala para classificar os diferentes riscos e estabelecer prioridades na resolução dos mesmos e elaborar uma análise das oportunidades, fraquezas, pontos fortes e pontos fracos, definindo os riscos internos e os riscos externos;

Diagrama de Falhas – analisar primeiro o impacto e depois recuar até encontrar a causa; a lista das causas é então usada para gerir o risco (sentido efeito-causa);

Relatório de Incidentes – dados relativos a incidentes ao longo do evento que poderão ser inseridos no manual do evento para se retirarem conclusões acerca do grau de risco do evento e fazer previsões sobre o que poderá acontecer numa posterior organização do mesmo evento;

Plano de Contingência – define as responsabilidades e a cadeia de comando, bem como as estratégias para lidar com situações de risco que ocorram e como recuperar das mesmas;

Cenários – ponderar todos os riscos partindo da premissa “e se”; colocam-se possíveis cenários e procuram-se as respostas para os mesmos;

Consultadoria e Brainstorming – a equipa de gestão do evento deve consultar os diferentes fornecedores e *stakeholders* sobre os seus Planos de Segurança para o evento e debater sobre a experiência de cada um deles em situações de crise, fazendo assim uma análise integrada de todos os riscos identificados e planeando mais eficazmente a

Gestão do Risco. É fundamental que, na reunião, todos os participantes se sintam confortáveis para partilharem os seus pensamentos. A Gestão de Risco deve ser assunto a tratar em todas as reuniões com os fornecedores e tudo o que é falado na reunião de *brainstorming* deve ficar registado para que haja precisão e exatidão no que foi dito.

Contratação de empresas e staff especializados na Gestão do Risco – a escolha de empresa de segurança deverá ser baseada na experiência, reputação e estabilidade, assim como na diversidade de capacidades, versatilidade e treino de pessoal;

Consultar autoridades locais – polícia, bombeiros e serviços de emergência.

Para se fazer este processo de identificação e avaliação do risco, existem várias ferramentas como as *checklists*, tabelas, diagramas de influência e gráficos de impacto.

Quando os riscos estão bem determinados há que definir qual a probabilidade de acontecerem e quais as suas consequências, estabelecendo, por exemplo, escalas. É ainda necessária a ponderação da combinação de riscos, ou seja, cada ameaça, quando isolada, poderá ser mais facilmente controlada, mas combinada com outras terá uma força maior; ao pensar na combinação de várias ameaças, o gestor do risco estará a criar outros cenários.

Após esta fase, é necessário criar mecanismos de controlo do risco: alterar a probabilidade de ocorrência, alterar a consequência, aceitar o risco, ou transferir o risco.

Getz (2007) menciona Berlonghi (1990)¹⁴, na medida em que este autor defendia as seguintes estratégias de controlo:

- Eliminar e evitar o risco – se o risco for demasiado grande deverá cancelar-se todo ou parte do evento;
- Reduzir o risco – encontrar soluções que possam minimizar o risco;
- Reduzir a gravidade do risco – preparar o *staff* para dar resposta ao risco, reduzindo a sua gravidade;
- Ter plano B – ter um plano alternativo caso ocorra algo de errado;
- Distribuir o risco – dispersar o risco por várias áreas do evento, reduzindo o seu impacto;

¹⁴ Berlonghi, A. (1990). *The Special Event Risk Management Manual*. Self-published (A. Berlonghi), P.O. Box 3454 Dana Point, California 92629) Volume 2: Special Event Security Management, Loss Prevention and Emergency Services: The Guide for Planning and Documentation by Alexander Berlonghi.

- Transferir o risco – responsabilizar diferentes componentes do evento.

Apesar de ter definido estas estratégias em 1990, pode afirmar-se que se mantêm muito atuais, sendo a base de muitas equipas de avaliação controlo do risco.

A ISO 31000 (2009) menciona que as opções de tratamento de risco não são apropriadas em todas as circunstâncias, pelo que devem ser adaptadas a cada situação. Assim, de acordo com este documento, as estratégias de tratamento de risco são as seguintes:

- *Evitar o risco ao decidir por não iniciar ou continuar a atividade que potencia o risco;*
- *assumir ou aumentar o risco de forma a encontrar nele uma oportunidade;*
- *remover a fonte do risco;*
- *alterar a probabilidade;*
- *alterar as consequências;*
- *partilhar o risco com outras partes interessadas*
- *reter o risco com base numa decisão informada.*

Segundo a norma acima mencionada, a escolha da melhor opção para o tratamento do risco¹⁵ implica comparar custos e esforços de implementação com os benefícios retirados da opção selecionada, considerando os trâmites legais e reguladores e a responsabilidade social e ambiental.

O tratamento do risco poderá ser feito através de uma das opções acima mencionadas ou, também, através da combinação de várias opções, consoante a necessidade, e é aconselhável ordenar-se os diferentes tipos de tratamento de risco a implementar, bem como ter-se em conta o valor que o risco tem para o *skateholder*, visto que cada *stakeholder* poderá ter um nível de aceitação diferente face ao mesmo risco.

De referir, ainda, é o papel que as seguradoras poderão ter na Gestão de Risco: os seguros são formas de alterar as consequências ao transferir o risco e aceitar um risco

¹⁵ Nota da autora: por “tratamento de risco” entende-se o desenvolvimento, seleção e implementação de estratégias de controlo do risco, de acordo com a norma ISO/IEC 2008.

menos grave. Este tema será explicado mais detalhadamente no Capítulo 3 desta dissertação.

2.4 Gestão do Risco

2.4.1. Conceito e Objetivos

De acordo com a norma ISO/IEC Guide 73 (2008, p. 3), Gestão do Risco é: “*coordinated activities to direct and control an organization with regard to risk*”, ou seja, é o conjunto de atividades coordenadas que permitem às organizações que, de forma planeada e metódica, reduzam os riscos.

Para Bowdin *et al* (2011, p. 594) a Gestão do Risco é “*process of identifying these problems, assessing them and dealing with them*”, o que significa que é o método de identificar, analisar e avaliar os possíveis riscos e lidar com os mesmos, procurando antecipar, prevenir ou minimizar custos, perdas ou problemas para o evento, a equipa organizadora, os parceiros e os convidados. Fazendo parte do processo de gestão do evento estão, assim, dois itens fulcrais: a Gestão do Risco e a segurança.

A Gestão do Risco abrange todos os passos do evento corporativo e todos os campos que o mesmo envolve. Desta forma, o contexto da Gestão do Risco inclui o tipo de evento, a estrutura de gestão, a análise do *stakeholder* e a análise geral do risco.

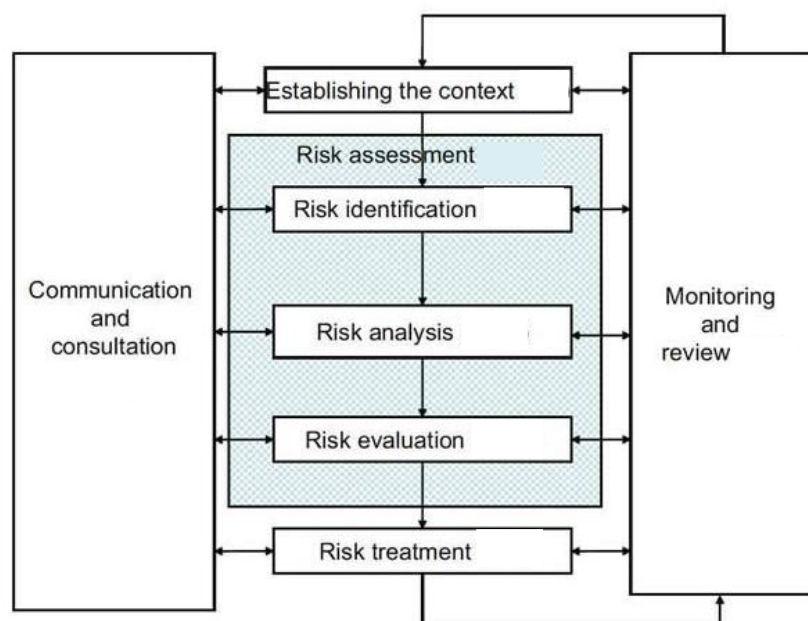
Assim, podem definir-se diferentes áreas de risco dentro de um evento corporativo:

- Administração: encarregada da redução do risco dos trabalhadores;
- Marketing e Relações Públicas: deve assumir a necessidade da Gestão do Risco, tendo sempre presente o risco nas suas ações;
- Saúde: devem existir planos de prevenção de saúde, não descuidando a higiene e segurança alimentar e sistema sanitário;
- Gestão de Público: risco patente na gestão do público, do álcool e do ruído – ter muita atenção às leis que existem no local referentes a estes itens;
- Segurança: plano de segurança do evento que reflita uma análise e ponderação de todos os riscos;

- Transporte: as entregas, os parques de estacionamento ou transportes públicos são elementos que podem gerar elevado número de riscos.

O processo de Gestão do Risco caracteriza-se como sendo sistemático, integrado e faseado, para que seja eficaz. O mesmo é resumido no quadro “*The Risk Management Process*” presente na norma ISO (2009, p. 14) e pode ser visualizado seguidamente na Figura 2:

Figura 2- O processo de Gestão de Risco



Fonte: ISO 31000 (2009)

De acordo com a Figura 2, a norma ISO/FDIS (2009) estabelece que a comunicação e a consulta junto dos *stakeholders* devem fazer parte de todas as fases do processo de Gestão de Risco, pelo que os planos de comunicação e de consulta terão de ser elaborados na fase inicial de planeamento, mencionando os riscos inerentes, as suas causas, consequências conhecidas e medidas a serem tomadas.

Observando a Figura 2, pode verificar-se que a primeira fase do processo de Gestão de Risco passa pela definição do contexto, ou seja, a articulação dos objetivos da organização e quais os critérios externos (exemplos: legislação, ambiente político ou aspetos culturais) e internos (exemplos: cultura/política empresarial, estrutura

organizacional, objetivos de negócio) a ter em conta na gestão do risco. A definição do contexto deste processo poderá passar, entre outros itens, pela descrição dos objetivos das atividades de Gestão de Risco, a atribuição de responsabilidades, a sua delimitação temporal e espacial ou as metodologias de avaliação de risco.

O processo de Gestão de Risco engloba a chamada “*Risk Assessment*”, isto é, o processo global que envolve a identificação do risco, a análise de risco e a avaliação de risco. Por identificação de risco, entende-se (através da referida norma), o reconhecimento das fontes de risco, as áreas de impactos, os acontecimentos e as suas causas e potenciais consequências, elaborando-se, assim, uma lista de riscos que poderão comprometer os objetivos da organização.

A análise de risco pressupõe a compreensão do mesmo, fornecendo dados para a tomada de decisões relativas a como tratar o risco (minimizá-lo, eliminá-lo, transferi-lo) e quais as estratégias e métodos a adotar. Esta fase, que poderá ser qualitativa, quantitativa ou ambas, envolve a ponderação das causas e das fontes do risco, as suas consequências (diretas e indiretas) e a probabilidade de ocorrência.

A avaliação de risco tem como objetivo facilitar a decisão de como tratar o risco, baseando-se na análise de risco; esta fase compara o nível de risco encontrado na análise de risco com os critérios de risco estabelecidos na contextualização, permitindo determinar quais os procedimentos a ter relativamente ao risco.

O tratamento do risco implica a apresentação e implementação de opções que alterem os riscos. Assim, é necessário estudar como tratar o risco, decidir qual o nível de risco residual¹⁶ que é aceitável (se não for, apresentar forma de o tratar) e confirmar a eficácia do tratamento do risco.

A monitorização e revisão do processo de gestão do risco é uma fase que exige uma atualização constante, sendo que o responsável por esta fase deverá estar perfeitamente definido, assegurando que os mecanismos de controlo são eficazes, aprendendo com situações anteriores, detetando alterações no contexto do evento e nos riscos que poderão surgir e que não estariam previstos e facultando informação que permita melhorar a gestão do risco.

¹⁶ Nota da autora: por “risco residual” entende-se o risco que permanece após o tratamento do risco, segundo a norma ISO/IEC 2008.

Conforme se depreende pela da Figura 2, o processo de gestão do risco de um evento é dinâmico e está em constante atualização até ao final do evento: durante o desenrolar do evento poderão aparecer novos riscos, outros serão reduzidos e outros aumentados. É essencial reconhecer estas alterações e proceder a atualizações da análise do risco. Pode também verificar-se o aparecimento de ameaças que só se tornam evidentes na fase de implementação do evento, ou também verificar-se que existem perigos que eram considerados de baixo impacto na fase inicial mas que ganharam peso no desenrolar do evento.

Bowdin *et al* (2011) definem nove passos necessários à gestão do risco, inspirando-se nos cinco passos que a instituição *Health and Safety Executive* escreveu no seu livro relativo à gestão do risco em eventos (2006)¹⁷ e acrescentando mais quatro:

1. Compreender o contexto, isto é, ter em conta o tipo de evento, a sua gestão, os *stakeholders* e o ambiente geral;
2. Identificar os riscos, ou seja, procurar ameaças;
3. Decidir quem poderá sofrer as consequências e de que modo;
4. Avaliar o risco e decidir quais as medidas de controlo e prevenção adequadas;
5. Controlar os problemas que poderão surgir;
6. Considerar medidas atenuantes;
7. Analisar os riscos específicos do evento;
8. Registrar todos os riscos avaliados e as medidas encontradas e implementá-las;
9. Rever a avaliação e atualizá-la, se necessário.

2.4.2. Avaliação de Risco num Evento Corporativo

Seguindo os nove passos acima referidos, é então possível fazer a avaliação de ameaças, identificando e quantificando o potencial risco e conferindo probabilidade de ocorrência.

A avaliação de risco potencia automaticamente uma hierarquia de controlo, através da qual se elimina, reduz, isola e controla o risco. Deve, então, fazer-se uma tabela, na qual se atribuem valores numéricos correlacionando probabilidade com grau de impacto. Geralmente, numa avaliação de riscos, é impossível avaliar tudo, no

¹⁷ Health and Safety Executive (HSE). (2006). *Five Steps to Risk Management*. Revision 2. London: HSE.

entanto, é possível criar-se uma lista com os elementos que poderão ser alvos de ameaças maiores ou mais evidentes. Ao observar esta lista, o organizador do evento terá que assumir quais os riscos que quer transferir, eliminar e/ou reduzir, de acordo com a probabilidade de ocorrência do risco e o seu impacto.

Por consequência, esta avaliação de ameaças terá como benefícios principais: a implementação de medidas preventivas e a elaboração de planos de emergência que preparem os organizadores do evento e o *staff* para possíveis situações problemáticas.

Para se fazer a avaliação de ameaças deverá ainda conhecer-se a cultura e os pedidos do cliente e da empresa para quem se organiza o evento, o historial do evento e do local onde o mesmo se irá realizar, assim como o valor emocional e simbólico do evento e o ambiente social, económico, financeiro e cultural em que se organiza.

Fazer uma avaliação de risco é um processo moroso que deve ser feito por quem conhece todos os aspetos relacionados com o evento. Assim, deverá analisar-se os diferentes elementos do evento para fazer uma avaliação a cada um deles.

A avaliação de risco tem como objetivos:

- Traçar a segurança de todo o evento e elementos a este associados;
- Evitar os riscos inerentes a um evento corporativo;
- Inculcar a cultura de segurança no *staff*;
- Definir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos;
- Desistir de atividades que se provejam demasiado arriscadas;
- Explicar quais os procedimentos de emergência que permitam ao *staff* reagir em situações de crise;
- Assegurar que medidas de segurança por excesso não sejam usadas.

Como já foi referido anteriormente, a análise do risco deve, deste modo, ser feita ao longo de todo o evento, fazendo parte das prioridades primárias do *staff*, desde o planeamento detalhado de toda e qualquer ação proposta e aceite, passando pela programação de cada elemento que compõe o evento (incluindo a zona envolvente), sempre que algo ou alguma circunstância se altere (hotéis, *staff*, horários, público, condições meteorológicas), quando uma ameaça é identificada ou quando se verifica um incidente. Tum *et al* (2009, p. 150) afirmam que “*sometimes, because we are used to*

running similar events we might become complacent, sometimes we might rely on good luck (it can't happen to me), and sometimes we will just be plain ignorant of what might go wrong". Para que esta atitude não se verifique e se minimizem os riscos, é fulcral que o gestor do evento se mantenha atualizado e atento e promova a comunicação entre as várias partes são as palavras-chave para uma boa Gestão do Risco.

No momento de avaliação de ameaças, a equipa de Gestão do Risco terá de colocar algumas questões como quem beneficiará com o insucesso do evento ou quem gostaria de publicitar a sua mensagem através do evento. A cobertura mediática e a presença de pessoas famosas no evento são outros fatores importantes na avaliação de ameaças – se existir informação confidencial, o gestor de risco deverá ter conhecimento da mesma para poder realizar uma correta avaliação de ameaças, adequada e assertiva. O evento deverá, então, ser avaliado como uma possibilidade de exposição a ameaças (umas mais prováveis do que outras) e a sua avaliação de risco terá de ser credível, cautelosa, plausível e apropriada, isto é, com o nível de segurança necessário.

Existem, ainda, outros elementos que influenciam uma situação de crise: o tempo de reação e o acesso à informação. Caso se verifique a ocorrência de ameaça, é necessária uma reação imediata à ocorrência, bem como o controlo ou minimização da mesma, para que o impacto seja o menor possível. Para que isso aconteça de forma célere, aceder à informação relativa ao evento é indispensável: a sinalização, o mapa do evento, a lista de contactos, a identificação do *staff* e o número de participantes são informações preponderantes.

É fundamental que se faça uma reunião de avaliação de risco logo no momento do início da conceção e planeamento do evento. Nesta reunião deverão estar definidas linhas temporais e pessoas envolvidas no processo e deverá fazer-se uma partilha de experiências em eventos anteriores.

A reunião de análise de risco poderá ser dividida em grupos de diferentes categorias, como por exemplo: marketing, registos, instalações, efeitos especiais, logística, finanças, protocolo e administração; cada uma destas categorias irá ter representantes de departamentos diferentes que irão apresentar ameaças que podem ocorrer em várias perspetivas (recursos humanos, imagem e reputação, marketing, contabilidade, entre outros). É igualmente aconselhável que a equipa de Gestão do Risco esteja presente em todas as reuniões relativas ao evento, suscitando a preocupação

com a segurança do mesmo ao criar diferentes cenários de risco, atualizando, simultaneamente, o *dossier* de Gestão de Risco do evento.

Nestas reuniões, é fulcral: reconhecer a importância de ter *staff* de gestão do risco num evento; seguir procedimentos para identificação de ameaças e lidar com as mesmas; possuir mecanismos de identificação de ameaças; integrar a Gestão do Risco no processo de gestão do evento; utilizar linguagem de gestão do risco e tratá-la como parte integrante da cultura do evento; e arquivar a documentação de todos os pontos acima mencionados, assim como todas as informações retiradas das várias reuniões relativas ao evento.

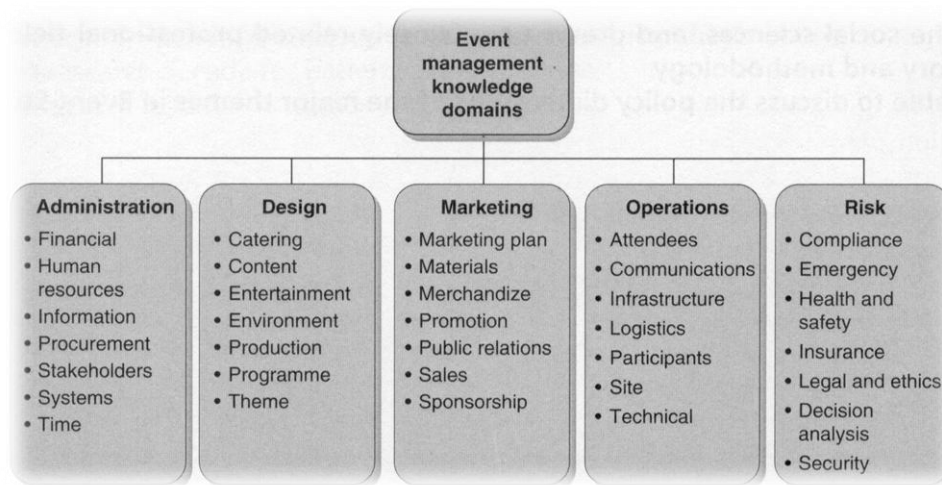
Após o evento, é necessário elaborar-se um relatório de situações de risco e de incidentes, o qual poderá conter fotografias, vídeos, nomes, contactos e testemunhos de vítimas; esse mesmo relatório poderá servir de meio de avaliação do sucesso do evento e da eficácia da Gestão do Risco, e através dele será possível retirar conclusões para futuros eventos.

2.4.3. A Gestão do Risco nos Eventos Corporativos

O’Toole *et al* (2002, p. 134) referem que “*in a time of change, staying exactly the same is a risk*”. Para estes autores, caso exista o gabinete de Gestão de Eventos numa empresa, o mesmo deve estar em contacto direto com os departamentos de Marketing e de Relações Públicas, garantindo que o evento potencia todas as oportunidades da empresa e minimiza os riscos da mesma – deixar essa responsabilidade nas mãos de um só departamento é, já por si só, um risco.

Em 2006, o EMBOK (*Event Management Body of Knowledge*) afirmou que a Gestão do Risco é uma das cinco principais componentes na organização de um evento (ver Figura 3 abaixo apresentada e referida por Getz, 2007. p. 2): Administração, Design, Marketing, Operação e Risco. Desta premissa resultou uma adoção mais frequente da Gestão do Risco nos eventos corporativos, visto que se concluiu que os acidentes ocorrem devido a falhas na gestão do próprio evento.

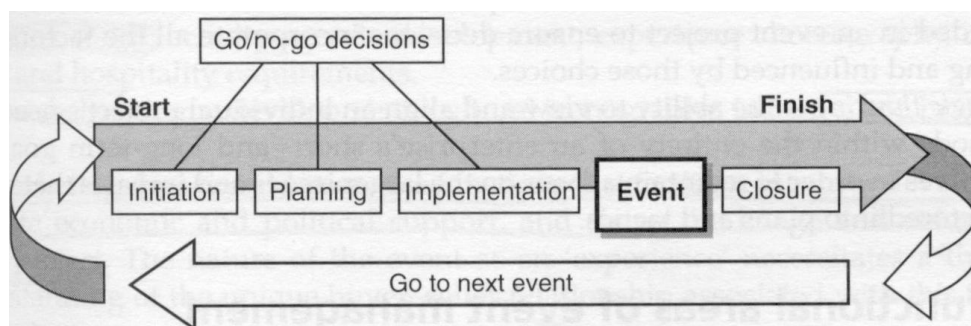
Figura 2 - Modelo EMBOK das cinco componentes principais na organização de um evento



Fonte: Getz (2007, p. 2)

O mesmo modelo EMBOK, desta vez referido em Silvers (2009, p. 13) ilustra as diferentes fases de um evento; na análise que faz deste modelo, o autor reforça que a Gestão do Risco terá de estar sempre presente, isto é, desde o início da conceção do evento até ao fecho do evento, tal como é visível na Figura 4:

Figura 3 - Modelo EMBOK das cinco fases de um evento



Fonte: Silvers (2009, p. 13)

Assim, atualmente, o sucesso de uma empresa organizadora de eventos corporativos pode ver-se através da forma como esta consegue gerir o risco com os recursos que dispõe no momento, tendo simultaneamente consciência que, sem risco, não pode haver vantagem concorrencial e que todas as partes da gestão do evento acarretam risco potencial. É importante considerar que, mesmo não sendo necessário que os organizadores de eventos corporativos sejam peritos em Segurança e Gestão do

Risco, é aconselhável que tenham uma noção de como planeá-la. Do mesmo modo que a empresa de segurança deverá pensar como os organizadores do evento, estes deverão pensar como os profissionais de segurança.

2.4.4 Plano de Gestão de Risco e Plano de Emergência

É fundamental elaborar-se para cada evento um Plano de Gestão do Risco, no qual deverão constar: a lista de riscos identificados, a avaliação dos riscos (com a devida análise de probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos), o plano de ação, os responsáveis e a cadeia de comando e a linha temporal de execução (quando é que o Plano de Segurança e o Plano de Emergência deverão ser acionados). Estes planos têm de ser constantemente atualizados, revistos e disponibilizados.

É igualmente importante preparar-se um Plano de Emergência, no qual deverão definir-se itens como quais os procedimentos a seguir no caso da concretização das ameaças (ataques, ameaça de bomba ou objeto suspeito, manifestações ou incidentes naturais, entre outros); quais as vias de evacuação e pontos de encontro e de triagem; quais os mecanismos necessários para a segurança do público; coordenação com os meios de assistência pré-hospitalar; qual o porta-voz para comunicar situações de emergência que funcione como pessoa de referência e para gerir os contactos com a imprensa.

Quando uma situação de crise ocorre, a imprensa é rapidamente envolvida; assim, o departamento de Relações Públicas do evento assume um papel preponderante, visto que terá de refletir sobre a informação que é transmitida à imprensa e quem e de que modo é que está autorizado a fazê-lo; é obrigatório, deste modo, que o gabinete de Relações Públicas esteja em permanente contacto com a equipa de Gestão de Risco e com as autoridades locais.

Tanto o Plano de Gestão de Risco como o Plano de Emergência serão elaborados com a participação de todos os grupos envolvidos no evento e têm de ser concertados com as autoridades locais e serviços de gestor de risco do evento esteja em contacto direto com os mesmos. Quando uma situação de crise acontece, intervêm as autoridades públicas e o comando de resposta ao incidente é transferido do diretor de segurança do evento para o comandante das forças envolvidas.

Deixa-se como sugestões a elaboração de um documento de uma página só, onde constem todas as informações básicas relativas ao evento, bem como a organização de testes aos Planos de Segurança e de Emergência, de modo a certificar-se que estão corretamente pensados ou, em caso de necessidade, serem alterados.

Em suma, os Planos de Gestão do Risco e de Emergência exigem grande preparação e muitos recursos e não há lugar para falhas e má gestão. Pode afirmar-se, também, que, ironicamente, é apenas numa situação de crise que se poderá verificar se o Plano de Gestão de Risco e o Plano de Emergência estão bem realizados.

2.5 Reflexões

O risco é a probabilidade da concretização de uma ameaça ou perigo, levando a um resultado negativo. Assim, no momento de definição da conceção de um evento e do início do seu planeamento, é da responsabilidade do gestor do evento assegurar que o evento decorra em segurança.

Existem vários processos que se podem desenvolver para identificar os riscos dum determinado evento corporativo e, seguidamente, reduzi-los, eliminá-los ou transferi-los. Caso aconteçam, é fundamental minimizar o seu impacto e lidar com as suas consequências. Assim, a Gestão do Risco deverá ser parte integrante de um evento, tal como a Logística, as Operações ou o Marketing.

A análise de risco é um processo contínuo, que deve acontecer até ao final do evento, sendo que, após o mesmo, é aconselhável fazer um relatório das situações de risco que ocorreram, documentando com fotografias, contactos e testemunhos, ou de situações de quase-acidente.

Desta forma é importante redigir-se um Plano de Segurança e um Plano de Emergência para cada evento e estes deverão ser facultados a todos os intervenientes na organização do mesmo.

Capítulo 3. Segurança e Gestão do Risco em Eventos Corporativos

A Segurança e Gestão do Risco tem assumido nos últimos anos um papel preponderante na organização de eventos corporativos, tal como refere Allen (2002, p. 191): *“it has now become a front of the mind issue and a top priority for clients planning special events”*.

O mesmo autor defende que, até ao incidente do World Trade Center em 2001, as empresas organizavam os eventos onde lhes parecia mais bonito, no local com melhor vista e mais conceituado das cidades ou em locais exóticos. O pós World Trade Center é marcado por uma preocupação focada na segurança do local onde o evento é organizado, mais do que na qualidade da vista e/ou das praias: a segurança dos destinos passou a ser um dos motivos eliminatórios na seleção dos mesmos. Além dos ataques terroristas, os acidentes de origem natural começaram a ser olhados pelas empresas como fatores a considerar: terremotos, *tsunamis*, furacões e inundações são notícias que estão na ordem do dia e, por isso, refletem-se na hora de decisão do país onde organizar um evento corporativo.

Após o ataque de 11 de setembro 2001 ao World Trade Center e com a alteração que o mesmo provocou na economia mundial, muitas empresas começaram a agendar os seus encontros através de videoconferência, acreditando que, desta forma, se reduziriam custos, se perderia menos tempo e se garantiria maior segurança. Contudo, este tipo de reunião não permite o contacto direto e frente-a-frente nem mostrar a linguagem corporal, que, frequentemente, é mais significativo que a comunicação verbal. Para contrariar a tendência da videoconferência e fomentar os encontros frente-a-frente, há que mostrar que as reuniões presenciais são seguras, estabelecendo um Plano de Gestão do Risco, que permita a definição das ameaças e explique como minimizá-las ou, até, eliminá-las.

O mercado corporativo é muito sensível ao risco, visto que envolve orçamentos elevados e os eventos organizados são de pouca regularidade (o Homem responde mais facilmente a situações que lhe são familiares do que a situações que são extraordinárias). As oscilações de mercado, avanços tecnológicos e globalização podem contribuir para situações de risco na organização de um evento corporativo – o que tinha

sido planeado, os objetivos do evento, poderão ficar desatualizados no momento em que o evento tem lugar.

Assim, é necessário estudar e analisar teoricamente o sector dos eventos, visto que muitos gestores de eventos não têm formação académica na área, possuindo apenas o lado prático da organização e planeamento. Nesse sentido, cada vez mais os gestores de eventos obtêm graus académicos e organizam-se conferências, associações profissionais e programas que promovam a formação de gestores de eventos.

3.1 Fatores Potenciadores de Stresse

Aquando da avaliação de risco, é necessário considerar os diversos fatores que podem originar stresse num evento corporativo.

Como fatores potenciadores de stresse há a salientar: os tempos de espera, o facto de haver demasiado público no mesmo espaço, o exagero na transmissão de experiências que pode levar a demasiados sentidos estimulados, a existência de demasiada segurança, tais como barreiras e gradeamento que façam com que o público se sinta encurralado e controlado nos seus movimentos.

É, então, aconselhável que todos os locais onde o evento se realiza, sobretudo o recinto principal, estejam bem identificados e localizados numa planta e que exista um mapa dos recintos, onde estejam sinalizados de forma legível e facilmente compreensível os diferentes locais onde se vai realizar o evento e a configuração física do espaço: salas, caminhos, barreiras, saídas de emergência, ambiente circundante do recinto, WC's, zonas de fumadores, entre outros.

Desta forma, o ambiente onde se organiza o evento corporativo é um fator determinante no bem-estar do público, uma vez que se este não se sente confortável onde está, isso poderá despoletar situações como: constrangimentos comportamentais (sentido de perda de controlo e procura incessante de o reencontrar) e/ou stresse (sentido de perda de controlo, demasiada gente no mesmo espaço, surpresas desagradáveis e desconfiança que podem originar ansiedade e medo).

Getz (2005) define três tipos de constrangimentos na organização de um evento corporativo que poderão ser causadores de stresse:

1. Constrangimentos estruturais: acessibilidades (como chegar ao destino do evento, como chegar ao espaço onde o evento terá lugar); tempo e custos (realizar um

evento quando todos os interessados tenham disponibilidade e possam pagar os custos inerentes a esse evento);

2. Constrangimentos pessoais: diferentes personalidades, modos de agir, gostos e interesses são difíceis de conciliar; a percepção e tolerância de risco que cada indivíduo tem influenciam a decisão de participar num evento;

3. Constrangimentos interpessoais: contexto social, influência de terceiros, pressão social e discriminação são fatores que podem determinar a decisão de participar num evento.

O pânico em eventos pode vir de ameaças reais ou percebidas, podendo gerar situações de contágio (quando o pânico e comportamentos não aconselháveis se espalham pelo público e criam situações difíceis de controlar). É no sentido de controlar o pânico que são criados os Planos de Segurança e de Emergência, que deverão prever as referidas situações de pânico para que estas não tomem proporções maiores e ainda mais difíceis de controlar.

3.2 Riscos Específicos de um Evento Corporativo

Braley (2008) menciona que o *Meetings Market Report 2008* demonstra que os planeadores de eventos, quando escolhem o destino onde pretendem organizar eventos, apontam como fator principal de escolha a disponibilidade de hotéis ou outras infraestruturas adequadas aos seus eventos (80% das respostas); 75% dos inquiridos referiram os custos do destino, a facilidade de transporte dos participantes (64%), a segurança do destino (63%) e a distância viajada pelos participantes (62%).

Em 2005, o mesmo relatório afirmava que 77% dos planeadores de eventos de incentivos classificam a segurança dos destinos como fator fulcral na sua escolha, acima de itens como o clima (73%), as instalações recreativas (70%) e as visitas culturais, *sightseeing* e atrações culturais (66%). Torna-se, desta forma, imperativo estudar a Segurança e os Riscos dos eventos corporativos.

Se analisarmos de uma perspetiva macro, os riscos inerentes a um evento corporativo, podemos focar a anteriormente mencionada flutuação dos mercados e do valor das diferentes moedas – para um participante torna-se economicamente mais atrativo que a sua empresa organize um evento num local onde a moeda tenha menos

valor que a do país onde trabalha, já que terá um maior poder económico durante a deslocação. Pode, ainda, considerar-se nesta análise macro, o impacto da ameaça terrorista (iniciada no 11 de Setembro 2001, EUA) ou das ameaças de epidemias (como as gripes aviárias ou suínas). Contudo, é interessante constatar-se que, mesmo tratando-se de aspetos negativos, tanto as ameaças terroristas como as epidemias originaram a necessidade de organização de conferências, congressos e seminários para o debate e reflexão desses assuntos, incrementando, deste modo e paradoxalmente, o mercado corporativo.

Se passarmos a analisar de um ponto de vista micro, habitualmente, nos eventos corporativos, os riscos são geralmente os mesmos, ainda que existam diferenças nos seus locais de organização. Pode afirmar-se que os riscos inerentes a um evento corporativo se encontram divididos em vários pontos, tais como: a gestão do público, o serviço de bebidas alcoólicas em jantares e festas, a presença de agentes de segurança, o ambiente em que o evento é realizado, as possíveis situações de emergência, os registos de participantes (caso seja necessário) e a revisão final do evento.

Dentro destes parâmetros, é então fundamental uma correta e precisa definição dos riscos inerentes a determinado evento, para que a comunicação dos mesmos (caso ocorram) seja clara e indiscutível. Desta forma, é preponderante definir à partida quais os métodos de comunicação de situações de risco, bem como manter os canais de transmissão abertos e disponíveis.

Como mencionado anteriormente, num evento corporativo que exija grande mobilização, a equipa de Gestão do Risco deverá estar concertada com outros intervenientes: bombeiros, polícia local, companhias de seguro, câmaras municipais e juntas de freguesia. Trabalhando em conjunto, todos eles poderão controlar os fatores potenciadores de situações de risco, tais como:

- Elevado número de participantes;
- Voluntários e *staff* inexperiente ou com falta de treino;
- Locais/recintos desconhecidos à organização;
- Decisões rápidas e tempo insuficiente para tomá-las;
- Atividades arriscadas;
- Necessidade de ter boas relações com a comunidade;
- Comunicações não experimentadas.

O gestor do evento deverá ainda ter em conta:

- Se a empresa ou equipa de organização de eventos é recém-formada e necessita de reforçar as relações profissionais;
- Os dias antes do início do evento, nos quais se tomam decisões precipitadas e com custos muito elevados;
- Os fornecedores e empresas subcontratadas que não sintam relações profissionais futuras e que, por isso, poderão ter uma ligação menos profunda com o evento.

A partir da avaliação do risco, poderá avaliar-se o número de efetivos a destacar para a equipa de segurança do evento, assim como os meios necessários para tal. É também de referir que a segurança requisitada deverá ser proporcional à dimensão do evento: se for um evento de larga escala, talvez seja necessário contratar várias empresas de segurança que atuem de modo integrado.

Independentemente da dimensão do evento, existem elementos que devem sempre ser tidos em conta: qual o nível de proteção necessário; como se fará o controlo de acesso; qual o nível de intervenção dos seguranças (observação ou interação), seguindo sempre a Lei n.º 34/2013 de 16 de maio que estabelece o regime do exercício da atividade de segurança privada; quais os instrumentos de proteção; quem é o responsável pela gestão dos seguranças; necessidade de *pins* de identificação ou *badges*; a vigilância de distribuidores; identificação de veículos; listas de convidados; quais as zonas de estacionamento (público geral, VIP's, cargas e descargas) e as zonas de passagem (público, portas de acesso, saídas de emergência); presença de VIP's (segurança, áreas, coordenação); controlo e vigilância dos sistemas de eletricidade e AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado); como se fará a gestão da imprensa (zonas limitadas, zonas vedadas, zonas de credenciação dos órgãos de comunicação social, meios permitidos, comunicação).

É, também, necessário ponderar a logística de pessoas, isto é, na realização de um evento corporativo, tem de existir um plano de gestão de trânsito e estacionamento, incluindo policiamento e segurança; gestão de filas e serviços são outros aspetos importantes, assim como o transporte de participantes e convidados para os espaços do evento e a ele associados (aeroporto, hotéis, recintos, *tour*), o registo de participantes (caso se verifique) e as entradas no evento.

Em eventos corporativos de larga escala e com a participação de altas personalidades, deverá ter-se em conta os protestos e a forma como lidar com os mesmos caso sucedam. Nos eventos corporativos que envolvam a presença de pessoas famosas funciona melhor ter no controlo de acessos alguém que seja da esfera de conhecimento dos convidados ou alguém que faça parte do comité de receção de convidados.

Getz (2005) sugere que os gestores de eventos e, nomeadamente a equipa de Gestão do Risco, estabeleçam relações com as autoridades locais. Assim, na polícia poderão obter-se os requerimentos de segurança, policiamento, controlo do trânsito, zonas de tomada e largada de passageiros e estacionamento. Se tomarmos como exemplo um evento corporativo que exija o transporte dos participantes em autocarros, é necessário recorrer à polícia para ter autorização relativa ao local onde os autocarros poderão estacionar ou fazer a largada de passageiros, por exemplo; há, também, eventos corporativos que necessitam de escolta policial que tem de ser coordenada com as autoridades.

3.3 Componentes Fundamentais de um Evento Corporativo

Shuster (2003) e outros autores de referência nesta dissertação apontam vários componentes aos quais, num evento corporativo, deverá prestar-se muita atenção:

Critérios de entrada e controlo da mesma – habitualmente nos eventos corporativos, as entradas são controladas e não é exigido o pagamento da mesma; assim, uma forma de controlar a entrada é requisitar identificação através de um *badge* de acesso, assim como pedir um convite para o evento. O *staff* e organizadores do evento deverão ter também a sua identificação. Ainda sobre este item, Garber (2004) menciona Jerry Heying¹⁸, quando este afirma que o melhor sistema de identificação é a junção de diferentes sistemas, usando simultaneamente listas de nomes e *badges*. Furtado (2010) aborda também esta questão, assegurando que é fundamental a separação das entradas dos participantes das entradas do *staff*, visto tratarem-se de pessoas com objetivos e atitudes diferentes; caso seja necessário num evento corporativo que os participantes façam algum tipo de registo no local, é conveniente preparar-se alguma animação que distraia o público do tempo de espera no atendimento – aqui é importante referir a

¹⁸ À data de publicação deste artigo na Internet, Heying era Presidente e CEO do New York-based International Protective Services Agency.

questão da gestão de filas: num evento, a maior parte dos participantes e convidados chega e parte ao mesmo tempo, podendo originar tráfego e congestionamento de trânsito; fazer chegadas a tempos diferentes, reunir participantes em vários locais para poderem entrar e fazer registo eletrónico são algumas sugestões para evitar situações de stresse.

Vigilância e proteção de zonas críticas - após tratar-se da segurança de todo o perímetro do evento, o próximo passo é focar a atenção na segurança de zonas críticas: parqueamentos, cargas e descargas, salas fundamentais ao evento, sala de imprensa, zona VIP, sistema AVAC, zonas de alimentação, zonas de exibição. Estas zonas poderão necessitar de acessos restritos, maior vigilância, monitorização ou a combinação de vários.

Aspetos específicos de segurança – na análise do risco, o gestor da equipa de Segurança e Gestão do Risco de um evento corporativo que envolva altas individualidades, deverá considerar cenários hipotéticos, tais como: bombas, assaltos à mão armada, ataques a convidados específicos, distúrbios, ataques químicos ou biológicos, fogo, hostilidade do público ou de manifestantes. Há ainda que considerar situações específicas, tais como: entradas VIP, participantes ou oradores com necessidades especiais de acesso, tipo de público (idosos ou crianças). Todos estes poderão afetar de forma marcante o sucesso do congresso ou da reunião.

Medidas preventivas – poderão fazer-se revistas com cães antes e durante o evento; monitorização com câmaras de videovigilância de zonas específicas; planos de evacuação e realocação de WC's, entradas, saídas, zona de alimentação e outras, caso seja necessário; presença de agentes policiais; registos de todos os funcionários e organizadores; zonas específicas e protegidas para VIP's e convidados especiais; zonas de segurança; sala de imprensa e respetiva acreditação; proteção de zonas de preparação e serviço alimentar; distribuição de perfis de possíveis atacantes a todo o *staff* do evento e pessoal de segurança. É ainda fundamental que se garanta que todos cumpram com as normas de segurança.

Fica a nota que os pontos acima referidos deverão ser adaptados aos eventos corporativos que se está a organizar.

Para se certificar que nenhum dos componentes de segurança foi esquecido, é aconselhável elaborar uma lista, tal como é exemplificado em Bowdin *et al* (2011, p. 615), visível no Anexo 1.

3.3.1 Gestão de Público

A gestão do público é um tema incontornável em qualquer evento corporativo, independentemente da dimensão do mesmo.

Se tomarmos como exemplo os congressos *Acqua Life Expo* e *Energy Life Expo*, realizados simultaneamente no Centro de Congressos de Lisboa, de 22 a 25 de março 2012 e com a participação de 2000 profissionais em seminários, conferências e ações de formação sobre o setor da água e energia em Portugal, podemos facilmente depreender que a gestão do público foi absolutamente necessária.

A esta componente da Gestão do Risco que objetiva a prevenção de situações problemáticas, facilitando experiências positivas, interessam capacidades das salas de conferência, número e dimensão de entradas e saídas, tempos de entradas e saídas, logística, movimentação de público, entre outros aspetos. Como referido em Conway (2009, p. 21): *“Plan and manage your event, know what the audience will be and ensure they are safe”*.

Furtado (2009) define itens absolutamente fundamentais na gestão de público. Este autor refere a Portaria nº 1532/2008 que regulamenta as condições de segurança contra incêndio em edifícios e recintos, na qual está definido que a área disponível para o público deve ser considerada, bem como o espaço de circulação; depois deverá definir-se ainda a forma como o público será acomodado, já que diferentes formas de acomodação condicionam a capacidade dos locais (artigo 53º da referida Portaria).

Para Furtado (2009), há ainda que ter em conta as saídas de emergência: para se determinar o efetivo máximo de público deve ter-se em conta o tipo de recinto (coberto ou descoberto) e o número e a largura das saídas de emergência - esta situação também se encontra definida no artigo 54º da Portaria acima mencionada.

O tempo de entrada é outro fator determinante: consoante o efetivo de público deve determinar-se o número de entradas, o número de balcões de acreditação, o sistema de controlo de entrada; garantido é o facto que nunca se deverá deixar a entrada

sem controlo do número de pessoas a entrar para que não se sucedam situações de excesso de público.

O tempo de saída é igualmente imprescindível – Furtado (2009) recorda os estudos que referem que o tempo de integração no fluxo de saída de um recinto não deverá ultrapassar os oito minutos, de forma a evitar situações de descontentamento, desconforto e, conseqüentemente, de risco; assim, após a integração no fluxo de saída, não se deverá ultrapassar os sete minutos para abandonar efetivamente o recinto; as saídas também terão de ser dimensionadas adequadamente conforme o efetivo de público; poderá ser necessário definir diferentes tipos de entradas e saídas para públicos diferentes (como por exemplo o *staff*, os artistas, os VIP's ou as pessoas com mobilidade reduzida) e para entidades diferentes (como os vários fornecedores, os veículos de emergência médica, a segurança privada, as forças policiais, entre outros). Após o cálculo de todas estas variáveis, o efetivo máximo de público deverá corresponder ao menor valor calculado para que tudo se proceda com a maior segurança possível.

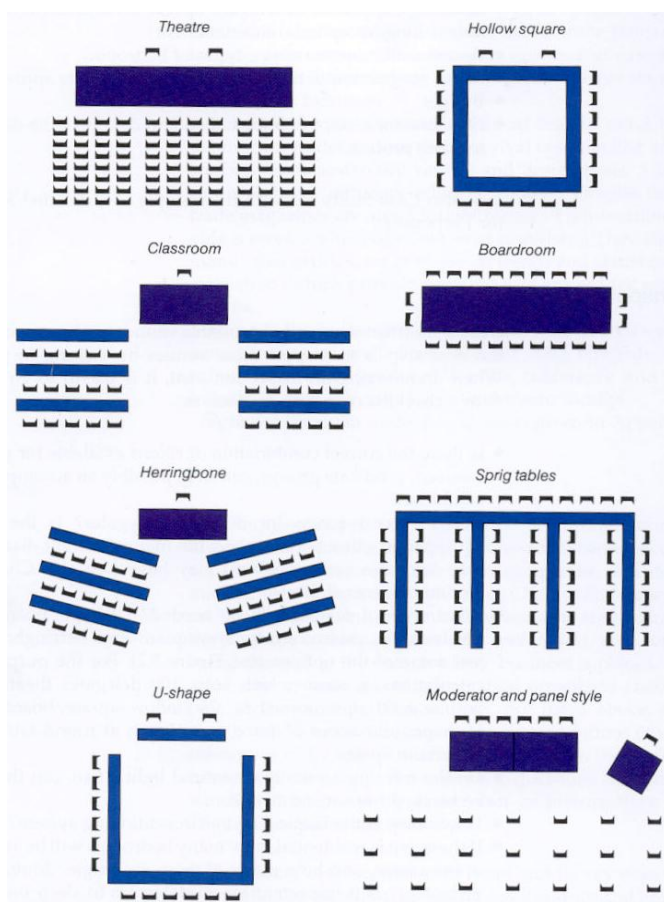
Tal como Furtado (2010) menciona, é necessário ter em conta o número de participantes, os tempos de entradas requeridos e o número de balcões de acreditação; assim, calculando todas estas variáveis poder-se-á organizar o processo de entradas para que este não se torne penoso e difícil; aquando da definição do número de balcões de acreditação, deverá proceder-se a um cálculo matemático para determinar o seu número; deverá sempre fazer-se a estimativa por excesso e não por defeito, de modo a melhorar os tempos de acreditação e reduzir situações de risco ou desconforto.

Quando se considera a gestão do público, têm que se conhecer os comportamentos da multidão e ter em conta que os comportamentos pessoais se alteram quando as pessoas se encontram em grupo. Assim, é necessário ter em conta as reações pessoais que são influenciadas com o tamanho do grupo em que se está inserido e o próprio espaço social (densidade social), outras são influenciadas pela dimensão espacial (densidade espacial) e outras ainda criadas pelo sentimento de demasiada gente com quem interagir e falta de espaço para o fazer. Liberdade de movimentação e percepção de controlo e de riscos são também fatores que influenciam estas reações, assim como a conceção individual de multidão. O excessivo contacto e estímulo social, a liberdade reduzida, as limitações de recursos, as violações do espaço pessoal, os contactos indesejados e a falta de privacidade têm sido apontados como causas críticas

de multidão. Para melhor gerir a sensação de demasiadas pessoas num espaço limitado é aconselhado que se transmita a percepção de que a situação está controlada – Bell *et al* (2001).

Além do comportamento da multidão, no planeamento de um evento corporativo em segurança, há que refletir ainda sobre o espaço pessoal e como usá-lo para alcançar os objetivos de comunicação do evento. Por conseguinte, se tomarmos como exemplo a configuração de uma sala para um congresso, é sabido que quanto mais distante está o público do orador, menos eficaz é a comunicação; desta forma, é possível trabalhar essa distância de modo a facilitar a comunicação e interação – *layout*¹⁹ da sala em forma circular, em oposição ao tradicional modelo escola. Assim, o público sente-se mais envolvido no congresso e, por consequência, mais próximo, confiante e seguro. Exemplos de *layout* de salas estão presentes na imagem retirada de Rogers (2008, p. 190), seguidamente apresentada na Ilustração 1:

Ilustração 1 - Exemplos de Disposição de Salas



Fonte: Rogers (2008, p. 190)

¹⁹ Nota da autora: por *layout* das salas entende-se a disposição das mesas e das cadeiras

De referir que uma das formas mais eficazes para contornar o excesso de público na mesma sala em ações de formação e *workshops*, é dividir os formadores em várias salas de menor dimensão e aplicar a rotatividade dos participantes. Esta solução traz conforto aos participantes, facilidade de comunicação aos oradores e segurança a ambos os lados.

A mencionar ainda é a necessidade de formação do *staff* em gestão de público, de modo a aperceber-se de situações de risco relativamente ao mesmo e a prevê-las antes que aconteçam – exemplo: uma escada rolante com muitas pessoas pode parecer uma situação normal; se alguém cair na escada rolante isso poderá trazer consequências maiores do que inicialmente se poderia imaginar; é dever do *staff* ter a clareza e a rapidez de ideias para carregar no botão para parar a escada rolante. Uma forma de controlar este perigo mais frequente nos grandes congressos e conferências será colocar um elemento do *staff* perto da área da escada rolante para poder verificar que tudo decorre regularmente e sem perigo.

É igualmente aconselhado que todos os locais que recebem eventos tenham mecanismos de monitorização de público, tanto a nível de quantidade como a nível de comportamentos, assim como ter *staff* especializado na sua gestão.

Assim, é fundamental conseguir o controlo do público, o que envolve definir a capacidade de um espaço, assim como gerir a sua afluência, delimitar áreas de atividade, mantê-lo informado a cada momento do evento e gerir com coordenação a coexistência de participantes, *staff* e operadores no mesmo espaço e com atividades próprias: “*Managing large numbers of people requires good teamwork, good communications and close co-ordination between management, staff and potentially the emergency services*”, argumenta Conway (2009, p.22).

Dada a importância deste tema, é necessário sintetizar alguns fatores que se incluem na gestão do público, bem como estratégias de controlo, tal como se pode ver na Tabela 1, inspirada na que se encontra em Silvers (2009, p. 296):

Tabela 1 - Estratégias de Gestão e de Controlo de Público

Gestão de Público	Controlo de Público
Infraestruturas adequadas	Entradas reservadas
Entradas e saídas adequadas ao número de pessoas	Barreiras, disposição do espaço e perímetros controlados
Espaço e passagens suficientes	Comunicações
Supervisão e monitorização	Restrições aos comportamentos (exemplo: sinalética de passagem reservada, proibido fumar)
Conhecer o público e as atividades a realizar durante o evento	Corpo de segurança e hospedeiras

Fonte: Silvers (2009, p. 296)

A mesma autora elabora outra tabela (p. 298) na qual aconselha evitar algumas medidas e fornece opções, visíveis na Tabela 2:

Tabela 2 - Táticas para controlar movimentações de público

Evitar	Fornecer
Trânsito congestionado e problemas de circulação	Espaços de concentração e circulação da multidão
Chegadas e partidas concentradas	Sinalética visível, em número suficiente e precisa
Vias únicas de acesso	Monitorização
Circulação cruzada	Controlo de fluxos
Barreiras mal colocadas	Várias vias de acesso e saídas
Saídas bloqueadas ou trancadas	Vias de sentido único para separar sentidos de circulação
Movimentos de multidão cruzados	Intercalar horários de início das atividades
Rampas, subidas íngremes ou escadas	<i>Staff</i> que faça desvio para vias alternativas
	Pontos de pagamento e ATM's suficientes

Fonte: Silvers (2009, p. 298)

Um bom exemplo onde todos estes aspetos tiveram de ser considerados foi no já mencionado Congresso Mundial de Diabetes em Lisboa (12 a 16 setembro 2011), onde participaram 18 mil pessoas.

3.3.2 Higiene e Segurança Alimentar

Tal como Hansen (1995, p. 258) afirma: “*Food poisoning is every caterer's nightmare*” A área da Higiene e Segurança Alimentar é igualmente fulcral na segurança de um evento corporativo, devendo apresentar-se com o devido destaque num Plano de

Segurança e Gestão do Risco. Uma reunião anual de uma empresa pode ficar arruinada caso aconteça uma intoxicação alimentar ou problemas relativos à segurança e higiene do serviço de *catering*.

Existem perigos de intoxicação alimentar, exageros com as bebidas alcoólicas, pouca higienização dos locais de produção alimentar, presença de gases e fumos, passagem de tabuleiros quentes, presença de fontes de calor como as caldeiras e fornos, locais para reservar lixo alimentar, entre outros aspetos que podem pôr em causa a segurança do evento.

O mesmo autor acima mencionado aponta ainda para o livro *Handbook for Safe Food Service Management* (National Assessment Institute, 1994²⁰), que refere que a comida pode ser contaminada biológica, química e fisicamente; a primeira ocorre devido a bactérias, vírus e parasitas, a segunda devido a produtos de limpeza, metais tóxicos, aditivos e pesticidas, e a terceira causada quando caem na comida cabelos, pelos, objetos partidos, poeiras, entre outros.

Na Segurança e Higiene Alimentar, é aconselhável aplicar o método de *Hazard Analysis Critical Control Points* (HACCP), que aponta sete passos:

1. Analisar riscos potenciais com alimentação e encontrar medidas de controlo dos mesmos;
2. Identificar pontos críticos na produção alimentar, desde o estado cru dos alimentos até ao momento que estes são cozinhados e servidos ao consumidor (cozinhar, congelar e embalar);
3. Estabelecer medidas limite para cada ponto crítico de controlo (temperaturas mínimas de modo a eliminar micróbios);
4. Estabelecer procedimentos de monitorização dos pontos críticos de controlo (duração do tempo e temperatura de cozedura, tempo de congelação antes do processo de embalar);
5. Definir medidas corretivas (não utilizar os alimentos cozinhados se não se tiverem seguido os procedimentos corretos na sua produção);
6. Assegurar que o sistema é cumprido (verificar equipamentos);

²⁰ National Assessment Institute. (1994). *Handbook for Safe Food Service Management*. Regents/Prentice Hall.

7. Estabelecer um sistema de armazenagem eficaz, de forma a manter a segurança de todo o processo.

Estes passos permitem a definição de procedimentos relativos à higiene dos trabalhadores ligados ao *catering* (tal como a utilização de luvas, de redes para o cabelo e chapéus), ao acondicionamento e conservação em temperaturas adequadas, à higiene dos locais onde a alimentação é preparada, à higiene dos recipientes onde a comida é colocada para ser servida. Através dos passos referidos, poderão evitar-se intoxicações alimentares, originadas por parasitas, toxinas, vírus e bactérias.

Outras fontes de contaminação da comida poderão ser: animais (ratos, insetos), equipamento avariado, produtos químicos de limpeza, utensílios de cozinha, superfícies com as quais os alimentos estão em contato, contentores de comida, ingredientes, embalagens, objetos estranhos à cozinha (cabelos, pelos, vidros, madeira), pesticidas, água poluída, entre outros.

Assim, é fundamental que o *staff* ligado ao *catering* siga as normas de higiene estabelecidas. Para saber mais sobre este assunto, consultar a bibliografia desta dissertação.

É ainda muito importante ter em conta os prazos de validade dos alimentos, as temperaturas a que são conservados e cozinhados, a manutenção e higienização dos equipamentos e utensílios e as características e propriedades dos produtos de sanitização.

Por forma a melhor controlar todas estas questões, é aconselhável fazer-se uma lista com os potenciais riscos (semelhante à que está presente em Silvers 2009) e na mesma escrever itens tais como:

- Controlo de álcool
- Contaminação de comida
- Condições para cozinhar inadequadas
- Alimentos de má qualidade
- Comida trazida em más condições
- Posição dos bares e dos postos de comida
- Quantidades insuficientes
- *Staff* insuficiente

- Mesas e cadeiras inadequadas ou insuficientes
- Condições pouco salubres
- Restrições alimentares

A empresa de *catering* é responsável pelos seus seguros e aconselham-se todos os organizadores de eventos que conheçam qual o tipo de seguro que a empresa tem, de modo a tornar o serviço de catering salubre, higiénico, saudável e protegido. Além de contar com os seguros, o *caterer* deve incitar os seus funcionários a adotar uma política de aviso em caso de verificarem que alguma situação não está de acordo com as políticas de higiene e segurança alimentar, de modo a evitar situações de risco.

Ainda nesta questão da Higiene e Segurança Alimentar não deve ser descurada a gestão de sobras, restos e detritos, fatores diretamente ligados às normas de sanitização e higiene, bem como à proteção ambiental e saúde pública. Deste modo, em todo o evento corporativo deverão existir condições para a colocação e separação dos lixos, para que estes não se tornem uma ameaça à saúde pública, um motivo de acidentes, doenças, infestações e até fogos. Antes do início do evento, é importante fazer uma vistoria do recinto no que diz respeito às suas condições de higiene e limpeza.

3.3.2.1 Restrições Alimentares

Uma das questões a ter em conta na segurança alimentar aquando a elaboração dos menus é a existência de restrições alimentares e o risco que estas acarretam caso não se tenha conhecimento que existam, ou caso haja um erro na distribuição dos pratos aos participantes.

Alergias a marisco, produtos lácteos, ovos, farinhas, aves ou frutos secos são muito frequentes, pelo que desrespeitar estas restrições poderá originar graves problemas. Deste modo, compete à organização do evento tomar as devidas precauções para reduzir este risco.

Outro tipo de restrições alimentares é o que está relacionado com questões religiosas: o gestor do evento deverá ser informado sobre os participantes que tenha este tipo de restrição para poder organizar alternativas.

Existem, ainda, as restrições alimentares baseadas nas dietas alimentares pessoais, tal como a dieta vegetariana, ou as restrições alimentares causadas por

problemas de saúde além das alergias. Todos estes elementos terão de ser considerados para que os vários momentos de *catering* se processem sem riscos.

Uma boa forma de lidar com as restrições alimentares é fazer com que o *staff* mais próximo do público tenha conhecimento que estas existem, colocando, por exemplo, na documentação do congresso, conferência ou reunião quem são as pessoas que têm restrições alimentares e quais são elas. Exemplo:

Tabela 3 - Exemplo de Tabela de Restrições Alimentares

Apelido, Nome	Restrição Alimentar
Sr. Santos, André	Alergia a marisco
Sra. Oliveira, Maria	Não come porco
Sr. Xavier, Tiago	Vegetariano
Sra. Teixeira, Ana	Alergia a lactose

Fonte: Autoria Própria
(estes nomes são fictícios)

Assim, torna-se mais simples e eficaz o controlo das restrições alimentares, reduzindo o risco.

3.3.2.2 Consumo de Bebidas Alcoólicas

“*Studies have indicated that the number one risk management concern is the serving of alcohol at events*” - Silvers (2009, p. 252). Tal como a autora afirma, o álcool é uma grande preocupação na organização de um evento corporativo e é uma questão delicada, visto que o seu consumo pode transformar pessoas equilibradas e com bom senso em pessoas descontroladas e com atitudes de risco.

Quando a avaliação de risco é feita e a questão do álcool é abordada, há que ter em conta as leis que cada país tem relativamente ao seu consumo, bem como a análise do mesmo do ponto de vista dos seguros. Outro aspeto a considerar, é a contratação de *staff* competente e entendido relativamente aos vários tipos de bebidas alcoólicas, de modo a que sejam servidas adequadamente. Deve ainda adequar-se o serviço de bebidas alcoólicas de acordo com a nacionalidade, cultura e religião dos participantes do evento.

Para controlar o consumo excessivo de bebidas alcoólicas, podem ser criadas zonas em que não são servidas bebidas deste género, definir horários de serviço de bar,

determinar quais as bebidas que podem ser servidas, controlar as quantidades que são servidas, não servir a pessoas visivelmente embriagadas e oferecer uma panóplia de bebidas não alcoólicas para que haja variedade e possibilidade de não consumir forçosamente bebidas alcoólicas.

Contudo, há que não esquecer o *staff*. É aconselhável apelar à atenção e vigilância de pessoas visivelmente embriagadas, para que não se tornem um risco para elas próprias e para os outros. Além deste apoio aos participantes, o *staff* deverá estar consciente da necessidade de não consumir de bebidas alcoólicas, para que esteja na posse de todas as suas capacidades.

3.3.2.3 Segurança dos Trabalhadores de Catering

A segurança dos trabalhadores é outro aspeto a considerar: numa cozinha, são habituais os incidentes e acidentes de trabalho, pelo que é aconselhável tomarem-se medidas para evitá-los e controlá-los: manter o chão limpo, seco e em bom estado de manutenção para evitar escorregadelas e quedas; manter as áreas com a iluminação adequada; instruir o *staff* para não correr e para levantar e carregar pesos de forma correta, fazendo atenção à postura corporal e à colocação dos dedos e com a presença de obstáculos no caminho; as facas e utensílios perigosos devem estar posicionados de modo preventivo e manuseados com cuidado; a utilização de escadotes e cadeiras e mesas desdobráveis deve ser feita de forma cautelosa; é aconselhável fazerem-se inspeções de gás e verificar se os alarmes de gás e fumos estão a funcionar; as cozinhas deverão ter sinalização, assim como extintores e caixas de primeiros-socorros.

3.4 Outros Itens a ter em conta na Segurança e Gestão do Risco de um Evento Corporativo

O passo mais importante que um organizador de eventos poderá dar é colocar a segurança no seu planeamento. A gestão da segurança e da saúde num evento pretende assegurar que os participantes e convidados, assim como todos os que são afetados pelo mesmo, estejam protegidos de todas as ameaças à sua segurança e saúde.

Todos os pontos que serão levantados seguidamente, deverão ser esclarecidos no momento de planeamento do evento, que é contemporâneo ao planeamento da

segurança do mesmo. Não se deve esquecer que, no caso dos riscos se concretizarem, a saúde e segurança de pessoas é afetada, podem registrar-se perdas financeiras, a imagem do evento e da empresa podem ser denegridas, iniciam-se processos judiciais e podem registrar-se impactos negativos na comunidade onde o evento foi organizado.

3.4.1 Escolha da Data e Local/Cidade

Quando refletimos sobre a Segurança e Gestão do Risco num evento corporativo, a escolha da data e o local de realização são dos primeiros itens a ter em conta. Realizar um evento corporativo no mesmo dia e cidade da Reunião dos G8 é sinónimo de elevado grau de risco para o evento, devido às manifestações, contestações e alterações de trânsito que se registam, assim como o potencial risco de terrorismo e ataques à bomba. No entanto, tal como Rogers (2004) afirma, o maior erro que um organizador de um evento pode cometer é pensar que o seu evento não será alvo de nenhum ataque à segurança por não se realizar numa cidade problemática ou num local polémico.

No momento de escolha da data e do local, há ainda que pensar no próprio clima do local, visto que o mesmo poderá ser fator dissuasor no momento de decisão de participação no evento – realizar uma reunião internacional em Bombaim, Índia, em época de monções não será o mais apropriado.

3.4.2 Deslocações e Transporte de Participantes

A segurança dos participantes de um evento corporativo que exija deslocações aéreas passa por fatores tão simples quanto: a distribuição dos altos cargos em voos diferentes; o número mais reduzido possível de escalas em aeroportos; a identificação discreta das malas para que não seja perfeitamente visível qual a empresa a que o participante pertence; o transporte desde o aeroporto até ao hotel ou ao local do evento.

Se pensarmos na chegada do público ao local do evento, os meios com que este chega também têm que ser tidos em conta, visto que, por exemplo, se a maioria for individualmente terá de se proporcionar um estacionamento adequado, com sinalização, barreiras e controle do estacionamento; se for com autocarros alugados para o evento, o número de pessoas a chegar ao mesmo tempo e em ondas é superior, terá de se pensar no atravessamento de estradas e no controlo do trânsito para que a passagem do

autocarro para o local do evento se processe sem incidentes; e estas chegadas e em ondas pode originar uma forte concentração nos balcões de acreditação.

Todos estes fatores que poderão parecer simples necessitam de uma planificação cuidada, de modo a que a viagem e a chegada dos participantes e delegados se processe suavemente e sem sobressaltos. De referir que um congresso que preveja a utilização de transportes coletivos, será um evento mais verde do que um que tenha apenas transportes individuais, favorecendo, assim, a qualidade ambiental do destino do congresso e revelando responsabilidade social.

3.4.3 Empresas de Segurança

A escolha da própria empresa de segurança é um fator a ponderar quando se pretende organizar um evento. De acordo com a Lei n.º 34/2013 de 16 de maio que relativamente ao exercício da atividade de segurança privada, esta consiste, entre outros aspetos, na “*vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas*”. A mesma Lei define que existem várias especialidades dentro da profissão de segurança privado, sendo que cada uma delas encontra as suas funções e competências explícitas na referida Lei. Dentro da temática desta dissertação, interessa conhecer as seguintes especialidades: vigilante, segurança-porteiro, vigilante de proteção e acompanhamento pessoal e assistente de recinto de espetáculos.

É, ainda, relevante apontar a importância do cargo de diretor de segurança, a quem compete, nos termos da Lei n.º 34/2013: “*planear, coordenar e controlar a execução dos serviços de segurança privada; gerir os recursos relacionados com a segurança privada que lhe estejam atribuídos; organizar, dirigir e inspecionar o pessoal de segurança privada e promover a formação e atualização profissional do referido pessoal; assegurar o contacto com as forças e serviços de segurança; zelar pelo cumprimento das normas aplicáveis ao exercício da atividade de segurança privada; realizar análises de risco, auditorias, inspeções e planos de segurança, bem como assessorar os corpos gerentes das entidades de segurança privada*”. Desta forma, é fulcral que, num evento corporativo, o diretor de segurança atue de forma integrada com o gestor do evento.

Garber (2004) defende que a empresa de segurança deverá colocar o pessoal estrategicamente, bem como zelar pelo sucesso do evento como se se tratasse do seu próprio evento. A autora afirma que, além de fornecer conselhos de segurança, as

empresas de segurança deverão informar sobre novos produtos e tecnologias que permitam uma segurança mais fidedigna. Apesar do preço da segurança ser alto, o preço por não a garantir poderá ser ainda maior.

Deve calcular-se, ainda, a duração do evento e do trabalho da equipa de segurança: a proteção e segurança devem abranger tudo (recinto, materiais e equipamentos), todos (público, *staff*, fornecedores, *stakeholders* e inclusivamente assaltantes e invasores) e a todas as horas - mesmo que o evento ocorra das 9h às 17h, as instalações deverão ser protegidas antes e depois do evento para que, por exemplo, não haja o desaparecimento de materiais e equipamentos ou a vandalização do local.

3.4.4 Atividades Arriscadas

Existem atividades necessárias à montagem e desmontagem do evento que, na sua essência, acarretam riscos elevados, mas que podem ser indispensáveis na (des)construção do evento.

Seguidamente apresentam-se exemplos dessas atividades: pendurar sinalética, erguer barreiras, construir acessos a estacionamento, montagem de palcos, manusear máquinas e equipamentos, cortar relva, alisar terreno, operar com cabos elétricos, operar guias, construir redes, movimentar veículos perto de peões, conduzir empilhadoras ou carrinhas de transporte, entre muitos outros exemplos.

Assim, no momento de planear o evento, é necessário contactar as entidades públicas e/ou privadas adequadas e contratar os serviços de socorro necessários para que, no caso de algum acidente acontecer, haja imediatamente a assistência no local e os danos possam ser minimizados.

3.4.5 Imprensa

No caso do evento corporativo ter cobertura da imprensa, a sua gestão começa no momento da definição de zonas de imprensa e de horários para a mesma; a sua acreditação de imprensa, quando possível, deverá ser feita no dia anterior ao do evento para evitar o aparecimento de imprensa não convidada ou falsa. Em caso de situações de crise, é fundamental saber gerir a imprensa, para que esta não divulgue dados imprecisos, incorretos e que ataquem a equipa organizadora do evento. A comunicação com a imprensa tem de ser muito cuidada e assertiva.

3.4.6 Legislação

É fulcral que, ao longo de toda a preparação do evento, o gestor e a sua equipa estejam a par da legislação adequada a cada ponto do evento, de modo a não se incorrerem a falhas na sua organização e a conseqüentes penalizações. Mesmo que se realize o mesmo evento em dois anos consecutivos é importante consultar a legislação, no caso de terem ocorrido alterações à mesma.

3.4.7 Programa do Evento

O programa do evento também acarreta riscos, visto que tudo o que se prepara para esse evento tem necessidades específicas. Quando se planeia o evento, procura-se fazer um programa que cumpra os objetivos do evento e responda às necessidades dos participantes, mas que lhes proporcione simultaneamente experiências e sensações que vão além desses objetivos e fiquem na memória. No entanto, não se deve esquecer que todas as atividades trazem riscos e, como tal, a segurança deve ser pensada.

Desta forma, existem os riscos típicos do programa de um evento corporativo: os horários muito preenchidos, os tópicos polémicos, os oradores controversos, a longa duração, os horários incompatíveis, o excesso de participantes, a rivalidade quando se trata de eventos nos quais participam grupos concorrentes, a luz e som insuficientes, os efeitos especiais arriscados, a seleção do *catering*, o serviço de bebidas alcoólicas, as atividades pouco seguras, entre outros.

3.4.8 Atividades de Animação

Antes de focar a atenção nos riscos inerentes às atividades de animação, é necessário ter em conta alguns fundamentos base.

Segundo Almeida e Araújo (2012, p. 31), “*a animação consiste num conjunto de ações realizadas com base na utilização de um determinado número de técnicas de intervenção, apresentada por sua vez, de forma integrada num plano de animação que deve ser desenvolvido de forma regular e sistemática*”. A animação num evento permite, como Torres (2004, p. 3) defende, “*uma desinibição, fator importante para uma interação do grupo, quando as pessoas se desbloqueiam e permitem que seu*

espaço seja invadido de forma benéfica e salutar”, o que poderá potenciar situações de risco

As atividades de animação têm como objetivos: proporcionar experiências autênticas, promover a descontração, facilitar a autoexpressão, desenvolver o espírito de grupo e a convivência, fomentar a integração dos participantes e publicitar o destino. Estes objetivos contribuem largamente para que os momentos em que os participantes se encontram numa atividade de animação, se tornem memoráveis e marcantes, definindo, frequentemente, o sucesso de todo o evento.

De acordo com o Decreto-Lei nº. 108/2009 de 15 de maio que estabelece o enquadramento legal das atividades de animação turística, *“são consideradas atividades próprias das empresas de animação turística, a organização e a venda de atividades recreativas, desportivas ou culturais, em meio natural ou em instalações fixas destinadas ao efeito, de carácter lúdico e com interesse turístico para a região em que se desenvolvam”*. Existem outras atividades consideradas acessórias previstas no mesmo Decreto-Lei: *“os campos de férias e similares; os congressos, eventos e similares; as visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico sem prejuízo da legislação aplicável ao exercício da atividade de guia turístico; o aluguer de equipamentos de animação”*.

O Decreto-Lei referido anteriormente salvaguarda as atividades de animação turísticas na Rede Nacional de Áreas Protegidas (fora dos perímetros urbanos), referindo que estas atividades *“só podem ser oferecidas, por empresas que tenham obtido o seu reconhecimento como atividades de turismo de natureza, nos termos previstos no presente decreto -lei ou por empresas proprietárias ou exploradoras de empreendimentos de turismo de natureza, reconhecidos nos termos previstos no artigo 20.º do Decreto -Lei n.º 39/2008, de 7 de Março”*. Para consultar a lista das atividades previstas pela Lei, veja-se o Anexo 2.

Ainda no Decreto-Lei 108/2009 viabiliza-se *“o acesso à atividade (...) desde que se cumpram requisitos exigidos às empresas, designadamente o pagamento da taxa de registo no RNAAT (Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística) e a contratação de seguros com a cobertura mínima exigida para as empresas do sector”*. Esses seguros obrigatórios são de Responsabilidade Civil e de Acidentes Pessoais (que cubra os riscos patentes nas atividades). Se a empresa operar no estrangeiro, terá de adicionar, obrigatoriamente, um seguro de Assistências às Pessoas e poderá associar-se

um seguro de Viagem. É ainda necessário referir a necessidade da empresa de animação turística possuir um seguro de Acidentes de Trabalho para cada funcionário, seja este do quadro da empresa ou contratado temporariamente.

Está ainda prevista uma *“declaração de como os equipamentos e instalações satisfazem os requisitos legais”*. Contudo, não se regista nenhuma Lei que defina exatamente quais os equipamentos obrigatórios para cada atividade e suas características.

Quando focamos a nossa atenção para as atividades de animação, é necessário ter um cuidado extra na escolha e na organização das mesmas. Sabemos que o facto de os participantes de um evento estarem fora do seu ambiente habitual, faz com que estejam mais relaxados e predispostos a estabelecerem outros contactos interpessoais. Contudo, é necessário estabelecer limites para que esses momentos de descontração não se tornem momentos de risco, sendo, para isso, fundamental, o planeamento e a organização das atividades de animação. Um exemplo que serve para ilustrar o que foi afirmado é, numa regata em barco à vela, os participantes do evento terem consumido bebidas alcoólicas antes de iniciarem a atividade, exponenciando a probabilidade de ocorrência de um acidente. Desta forma, é imperativo ter em atenção o programa antes e depois das atividades a realizar para que não se verifiquem situações de risco.

No seguimento do mesmo Decreto-Lei, *“antes da contratualização da prestação dos seus serviços, as empresas de animação turística e os operadores marítimo - turísticos devem informar os clientes sobre as características específicas das atividades a desenvolver, dificuldades e eventuais riscos inerentes, material necessário quando não seja disponibilizado pela empresa, idade mínima e máxima admitida, serviços disponibilizados e respetivos preços”*. Igualmente, *“antes do início da atividade, deve ser prestada aos clientes informação completa e clara sobre as regras de utilização de equipamentos, legislação ambiental relevante e comportamentos a adotar em situação de perigo ou emergência, bem como informação relativa à formação e experiência profissional dos seus colaboradores”*.

As atividades podem ir desde os discursos, as palestras, as cerimónias, os *tours*, os almoços, as compras, os jogos ou os momentos desportivos, consoante os objetivos e necessidades do evento e dos participantes. Os vários tipos de atividades trazem vários tipos e níveis de risco, consoante o público a que se destinam: um jantar de cerimónia poderá ter riscos a nível da segurança alimentar, se não se verificar se existem restrições alimentares entre os presentes, isso pode levar a situações de alergias; uma atividade de

orientação em que não se faça uma reunião explicativa previamente, pode fazer com que os participantes saiam do trilho e se percam, potenciando medo nos participantes; um passeio de *segway*²¹ pela cidade pode levar a quedas e danos corporais, mas um simples passeio a pé também pode ter riscos para um público mais idoso, já que terá, à partida, mais dificuldade em caminhar. Assim, todas as atividades têm de ser cuidadosamente planeadas e adaptadas ao público, para que sejam praticadas de modo seguro.

Outro aspeto importante é, sempre que se organizar uma atividade que dependa de outras empresas fornecedoras, como as empresas de animação turística e atividades desportivas ou as empresas que aluguem materiais e estruturas, o gestor do evento e a equipa de Segurança e Gestão do Risco deverão certificar-se que essas empresas possuem os seguros obrigatórios e as certificações de qualidade, e deverá ponderar a necessidade de fazer um seguro extra; isto quer dizer que, no momento de contratação de serviços a outras empresas, o gestor do evento é responsável por se assegurar que estas têm os requisitos legais e éticos necessários para fornecerem o melhor serviço possível. Significa, também, que cabe, também, ao gestor do evento, estudar a necessidade de contratar um seguro extra que cubra esse serviço específico requisitado a outra empresa, de modo a transferir a responsabilidade em caso de acidentes para a seguradora.

Pode, deste modo concluir-se, que a animação deve ser divertida, atrativa, oportuna, diversificada, adequada, rentável, mas também segura e controlada, e todos estes itens devem ser pensados no planeamento do programa do evento, por forma a torná-lo o mais seguro possível, minimizando ou controlando os perigos.

3.4.9 Escolha de Recintos – Hotel e/ou Local Principal do Evento Corporativo

“The choice of venue is a crucial decision that will ultimately determine many of the elements of staging”, afirma Bowdin. (2011, p. 495). O local do evento e o hotel (caso não corresponda) são determinantes para o sucesso do evento e a segurança do mesmo está a tornar-se cada vez mais num fator determinante para a sua escolha.

Questões como o clima do destino, o ambiente sociopolítico, a taxa de criminalidade, a atratividade do destino ou a correspondência que este tem com a temática do evento são fatores que também influenciam grandemente a escolha do

²¹ Nota da autora: *segway* – meio de transporte elétrico de duas rodas

recinto principal ou do hotel e que devem ser tidos em conta nas questões da Segurança e Gestão do Risco.

Na escolha de hotéis para a estadia dos participantes, existem empresas que, por motivos de segurança, preferem determinar a própria dimensão do hotel, assim como a tipologia de quartos a atribuir. O mesmo poderá acontecer com o local do congresso ou reunião (hotel, centro de congressos, restaurante, entre outros) ou fornecedores de *catering*, audiovisual e produção, floristas e animação.

No momento de escolha do local principal do evento, a equipa organizadora do mesmo deverá saber se os recintos possuem Planos de Segurança e deverá integrá-los no plano do próprio evento, ou seja, os aspetos principais relativos à segurança do recinto que impactam diretamente no evento devem estar explícitos no *Dossier* de Risco do evento para que, por exemplo, em caso de incêndio, esteja claramente definido na documentação do evento quais os procedimentos a ter naquele recinto em particular.

Os recintos, além de fazerem a sua avaliação de risco, devem fazê-la para todos os eventos que recebem, na medida em que cada evento tem as suas características e especificações. Além disso, os gestores dos recintos devem consciencializar-se que a linha de pensamento a adotar é que as preocupações com a segurança não deverão ser escondidas, mas sim partilhadas com todos os intervenientes na organização do evento.

É aconselhado que se faça uma lista com potenciais locais para a organização do evento, não só o local onde este mesmo evento é organizado como os locais onde se realizam os eventos de apoio (tais como restaurantes ou hotéis); é ainda importante que se organize uma visita de inspeção dos mesmos, usando-se uma *checklist* para verificar pontos que sejam considerados fundamentais à organização de um evento, incluindo os que dizem respeito à segurança, tais como os que surgem na Tabela 4, que resulta da adaptação de tabelas observadas em várias obras de referência.

Tabela 4 - Exemplo de *checklist* para Gestão do Risco em Unidades Hoteleiras

Item	Sim/Não
Localização;	
Disponibilidade;	
O recinto principal apresenta os espaços necessários, na sequência adequada e com a capacidade exigida: salas de sessões, espaços de <i>catering</i> , exposições, WC's, saídas de emergência, entre outras;	
O local está de acordo com o tema do evento;	
Existem acessibilidades e infraestruturas para pessoas com mobilidade reduzida ou com dificuldades de audição e/ou visão;	
Como será o <i>layout</i> da sala de reuniões (forma de U, escola, anfiteatro);	
As comunicações funcionam em que termos (telefones, Internet);	
Existe luz natural na sala de reuniões e se é possível escurecê-la;	
Pontos de eletricidade suficientes para o número previsto de participantes;	
O ruído e a temperatura estão controlados;	
Existem WC's em número suficiente;	
Existem opções de lazer perto do local de conferência;	
Quem é o responsável do recinto e como pode ser contactado;	
A equipa de audiovisuais trabalha para o recinto ou terá de ser contratada;	
O <i>catering</i> é feito pelo recinto ou pode ser externo;	
Existe uma assistência no transporte dos participantes e em que moldes é feita;	
Existem transportes públicos para chegar ao local,	
Condições de estacionamento;	
O recinto tem experiência na organização de eventos corporativos;	
Qual a reputação;	
Historial de incidentes;	
Equipa de segurança interna ou contratada;	
Sistemas de vigilância (câmaras);	
Os elevadores foram inspecionados;	
Os extintores são suficientes, visíveis e foram inspecionados;	
Os sistemas de Segurança Contra Incêndio funcionam (detetores de fumo, alarmes);	
O recinto tem um Plano de Segurança e Gestão do Risco e um Plano de Emergência;	
Existe um Plano de Evacuação;	
Quantas saídas de emergência tem, onde se encontram e se estão corretamente assinaladas e com a devida iluminação;	
O <i>staff</i> tem treino de primeiros-socorros;	
Existe aparelho de reanimação e outros aparelhos de auxílio médico;	
Onde se localiza o hospital mais próximo.	

Fonte: Adaptada de vários autores

Além dos aspetos mencionados na Tabela 4 que devem ser verificados na escolha de um recinto para um evento, existem outros que é necessário ter em conta, nomeadamente na escolha do local para o evento.

É, ainda, aconselhável que antes do evento começar se inspecione o local onde o mesmo se vai realizar, para verificar que todos os riscos estão controlados, ou se não surgiram novos perigos não contemplados anteriormente. Durante esta inspeção pré-evento, deve documentar-se através de fotografia ou vídeo, para que, no caso de algo acontecer durante o evento, se possa apurar no final o que se passou e como era a situação antes do evento ter começado.

O autor Rogers (2011, p. 192) refere na sua obra que a localização, as estruturas fixas, as estruturas móveis e outros itens de carácter geral influenciam a escolha dos recintos, tal como se pode ver na Tabela 5, que resulta da adaptação da tabela original.

Tabela 5 - Aspetos a ter em conta na escolha de um recinto

Localização	Acesso independente ²² ; acesso de cargas ²³ ; facilidade de localização (sinalética); proximidade a ²⁴ : entrada principal e parque de estacionamento, zonas de alimentação e cozinhas, zonas exteriores, elevadores, WC's e bengaleiros, salas de reunião; acesso para pessoas com mobilidade reduzida.
Estruturas Fixas	Decoração, pilares e colunas, sinalização contra-incêndios, luz natural e paisagem, balcão de acreditação, acústica, palco e acesso ao mesmo, pontos ou reguladores de luz, material das paredes e chão ²⁵ , formato da sala e divisórias ²⁶ , acesso das portas ²⁷ , localização das portas ²⁸ , candeeiros e espelhos ²⁹ , pontos de energia e telefone ³⁰ , localização do controlo de temperatura ³¹ , altura do teto ³² .
Estruturas Móveis	Cadeiras (conforto), mesas (tamanho, formato, toalhas) ³³ , sinalética.
Geral	Limpeza, capacidade, funcionalidade, conforto, ambiente, cheiro.

Fonte: Adaptada de Rogers (2011, p. 192)

Observando a Tabela 5, é possível depreender que, no momento da escolha de um recinto, é fulcral considerar a localização (e dentro deste tema os acessos e a área

²² Acesso direto para corredor, *hall* de entrada ou rua.

²³ Acesso direto para corredor, *hall* de entrada ou rua.

²⁴ Explore por si mesmo.

²⁵ O som deve ser absorvente, não estridente ou com ruído.

²⁶ As divisórias são à prova de som?

²⁷ Atenção a portas que abrem para cozinhas ou zonas de lixo.

²⁸ Estão bloqueadas ou trancadas?

²⁹ Os candeeiros podem dificultar a projeção e espelhos podem refletir a luz dos projetores.

³⁰ Pode precisar de muitos computadores, *modem* e fax.

³¹ Está na sala?

³² Alto o suficiente para maior tela de projeção.

³³ O que é fornecido? Água, blocos de notas, rebuçados?

envolvente), os vários elementos que compõem as estruturas fixas e as estruturas móveis (pontos determinantes na apresentação do recinto) e aspetos de carácter geral que contribuem para o bom funcionamento do evento (como a limpeza ou o conforto do espaço).

3.4.10 Mobiliário, Cores, Iluminação, Sinalética e Audiovisuais

“Environments should be designed in such a way that they enhance performance and encourage desired behavior” – Silvers (2009, p. 247). A decoração assume um papel preponderante num evento corporativo, devendo ser pensada na ótica da estética, no seu sentido prático e funcional mas também o seu lado seguro, pois até neste ponto aparentemente inofensivo, estão patentes riscos que devem ser evitados ou controlados.

3.4.10.1 Mobiliário

A disposição do mobiliário deve ser feita de modo a facilitar a movimentação do público e do *staff*, minimizar o congestionamento (real e percebido) e, simultaneamente, estabelecer barreiras não explícitas aos participantes.

A escolha do mobiliário pode ir desde o objeto em si (cadeira, mesa, candeeiros), o material de que é feito ou a disposição em que é colocado, devendo estar de acordo com a função do espaço: se a função de determinada sala for de proporcionar um espaço de descontração e relaxamento, a utilização de sofás cómodos e mesas baixas poderá ser apropriada, mas se o objetivo for o de fazer uma reunião formal, talvez a opção de cadeiras e mesas de trabalho seja mais apropriada.

3.4.10.2 Cores

As cores escolhidas para um evento têm de ser bem pensadas, visto que esta característica tão simples tem vários significados/simbologias, influenciando a boa disposição, sugerindo sensações, alterando a luz, contribuindo para a percepção de espaço ou, inclusivamente, ofendendo culturas – tal como Getz (2007, p. 216) afirma: *“«Colour symbolism» is culturally defined, as in whether red suggests heat, anger or danger”*. Deve frisar-se o efeito psicológico das cores e temperaturas escolhidas para a decoração, tal como mencionado por Miguel (2010, p. 412) na seguinte Tabela 6:

Tabela 6 - Efeitos das Cores

Cor	Efeito de Distância	Efeito de Temperatura	Efeito Psíquico
Azul	Afastamento	Frio	Calmante
Verde	Afastamento	Frio a neutro	Muito calmante
Vermelho	Aproximação	Quente	Muito estimulante, cansativo
Laranja	Muita aproximação	Muito quente	Excitante
Amarelo	Aproximação	Muito quente	Excitante
Castanho	Muita aproximação, claustrofobia	Neutro	Excitante
Violeta	Muita aproximação	Frio	Agressivo, cansativo, deprimente

Fonte: Miguel (2010, p. 412)

Ao analisar a Tabela 6 que retrata os efeitos das cores, podemos constatar que as cores escuras são cansativas, absorvem a luz e reduzem os espaços, enquanto que as cores claras são acolhedoras, difundem a luz e aumentam as dimensões de um espaço. Desta forma, quando se planeia a decoração de um ambiente, deve ponderar-se a cor das luzes e o seu efeito nas paredes, caso seja num ambiente interior, ou a forma como a luz se dispersa, no caso de ser ambiente exterior.

3.4.10.3 Iluminação

A iluminação é um elemento imprescindível na organização de um evento corporativo. Desta forma, pode afirmar-se que uma iluminação correta e adequada contribui para um bom ambiente no evento. A iluminação preferencial é a natural. Porém, nem sempre é possível servir-nos apenas desta e devemos recorrer à iluminação artificial. No que diz respeito à iluminação, as luzes têm dois objetivos: por um lado, a iluminação prática que permite a movimentação das pessoas e a visualização do espaço; por outro lado, faz parte do *design* do evento.

A colocação das luzes, o tipo de lâmpadas (incandescência, fluorescentes, leds ou halogéneo, por exemplo), os pontos de focagem e as tonalidades destas têm de ser bem estudados para que não criem situações de risco, tais como quedas por falta de iluminação. Elementos na decoração ou estrutura do espaço, tais como tampos de mesa

refletores, paredes brancas brilhantes com soalhos escuros ou janelas sem persianas poderão criar um contraste demasiado forte e agressivo para os olhos.

Ainda a nível de segurança, a iluminação torna-se um risco quando, por motivos de *design*, o lado prático desta é menosprezado, por exemplo: quando a organização pretende dar um ambiente intimista utilizando pouca ou fraca iluminação, mas existem degraus não visíveis pelo caminho, levando a quedas dos participantes.

A não esquecer, claramente, a iluminação de segurança e o papel fulcral que esta assume em situações de risco, prevenindo o pânico, como as que podem ocorrer em caso de incêndio.

Este tipo de iluminação, cuja instalação segue a norma europeia EN 1838 “Aplicações de Iluminação. Iluminação de Emergência”, pode ser dividido em iluminação de segurança de circulação (para situações de evacuação) e iluminação de segurança de ambiente (anti-pânico). Assim, estes dois tipos funcionam quando a iluminação normal falha, permitem a visualização dos caminhos de fuga (como chegar até eles e ao longo dos mesmos) e garantem a identificação dos equipamentos de segurança contra incêndios. A iluminação de segurança é feita através de blocos de luz autónomos, pictogramas de sinalização de emergência (que apontam para as respetivas saídas) e lanternas portáteis de segurança, importantes em situações de salvamento e/ou de falta de luz.

3.4.10.4 Sinalética

A sinalética é um fator que contribui largamente para a segurança do público e do *staff*. Se os participantes se perderem num espaço do evento, situações de ansiedade poderão surgir, se for alguém com uma maior sensibilidade neste aspeto.

Em casos de emergência ou de evacuação, a sinalética assume um papel preponderante na indicação das saídas ou de saídas de emergência - manter os corredores de acesso limpos e sem obstáculos é fulcral nesse sentido. Ao *staff* devem ser dadas todas as informações sobre os vários caminhos existentes e orientações de como poder auxiliar na deslocação de multidões em caso de evacuação e na manutenção da calma nessas situações, para que não se constatem atropelos e/ou pessoas que fiquem esmagadas ou que caiam e sejam pisadas.

Assim, a sinalização deve ser visível, clara, perceptível para todos e facilmente identificada, mesmo que seja integrada na decoração e no tema do evento.

3.4.10.5 Audiovisuais

Os audiovisuais de um evento corporativo podem ir do nível mais simples como o projetor e a tela de projeção a grandes produções audiovisuais associadas a efeitos especiais como a pirotecnia.

É importante saber que, desde o mais simples ao mais complicado, os audiovisuais também apresentam riscos. Se o projetor avariar, é conveniente que a equipa responsável tenha outro de substituição, ou seja, controle esta situação recorrendo à redundância de meios.

Se a conferência tiver grande margem para orçamento em audiovisual e efeitos especiais, frequentemente existe um espetáculo de pirotecnia e luz, o que já envolve uma equipa de peritos nesta área e a presença de polícia e bombeiros.

Não esquecer que, quanto mais tecnologia e complexidade, maior o risco, tal como vem mencionado em Bowdin *et al* (2011).

3.4.11 Gestão de Staff

Há ainda a considerar a Segurança e Gestão do Risco no momento de contratação do próprio *staff*. Se este for inexperiente, poderá não estar à altura nos momentos de resolução de situações de crise ou poderá, inclusivamente, ter atitudes reveladoras de mau profissionalismo.

É fundamental que se conheça a equipa que irá trabalhar no evento e saber as suas competências. É ainda da responsabilidade do gestor do evento a formação do *staff* relativamente às especificidades do evento e ao Plano de Segurança e de Emergência do evento, e também o seu treino tanto para situações de emergência, como para o modo como observar o que se passa em seu redor ou como interpelar o público, assumindo uma atitude proactiva de segurança, de forma educada mas profissional. Dando um exemplo, se alguém aparenta estar perdido ou confuso, o *staff* deve mostrar que está atento à presença de pessoas estranhas ao local, podendo com esta atitude afastar pessoas que estejam com intenções negativas, tal como Conway (2009, p. 21) atenta:

“Trained and alert staff combined with effective risk analysis, planning and procedures will prevent accidents”.

Em suma, para se certificar que o público e o local estão seguros, o gestor do evento precisa de saber se todos os elementos da equipa sabem qual o seu papel e responsabilidades; se, no caso de ter sido uma revisão do Plano de Segurança e de Operações, o *staff* tem conhecimento dessas alterações, se este tem a formação adequada para a gestão do público e conhece perfeitamente o tipo e dimensão do evento para prever determinados comportamento de público; se o local do evento é do perfeito conhecimento de todos os elementos da equipa, verificando se houve alterações ao local; e se foram estabelecidos limites na gestão do público, por exemplo: se numa situação de evacuação, público deve ser distribuído pelas várias saídas de emergência.

Ainda relativamente ao *staff*, há que considerar os horários de trabalho. É do senso comum que uma pessoa que trabalhe várias horas consecutivas, descansando pouco, saltando refeições e dormindo pouco tem um rendimento menor do que uma pessoa que consiga cumprir com o seu horário laboral. No entanto, ocorre, frequentemente, num evento os horários laborais serem alargados, que poderá conduzir a situações de risco, visto que há um declínio nas aptidões cognitivas. Por exemplo, um segurança de um evento que não consiga almoçar terá uma menor capacidade de reação caso suceda algo; o próprio gestor do evento e toda a sua equipa deverá ter pausas no seu trabalho para que o possa executar da melhor forma.

3.4.12 Segurança do Trabalho e Seguros

A Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) informa dos Princípios Gerais de Prevenção, presentes na Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro, que segue a Diretiva 89/391/CEE de 12 de junho (também designada Diretiva-Quadro), e que prevê nove princípios gerais (abaixo apontados na Tabela 7) atribuídos às entidades empregadoras, que zelam pelas condições de segurança e saúde dos trabalhadores.

Tabela 7 - Princípios Gerais de Prevenção

Princípio	Descrição
Primeiro	Evitar os riscos;
Segundo	Avaliar os riscos que não possam ser evitados;
Terceiro	Combater os riscos na origem;
Quarto	Adaptar o trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, bem como à escolha dos equipamentos de trabalho e dos métodos de trabalho e de produção, tendo em vista, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho cadenciado e reduzir os efeitos destes sobre a saúde;
Quinto	Ter em conta o estágio de evolução da técnica;
Sexto	Substituir o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;
Sétimo	Planificar a prevenção com um sistema coerente que integre a técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais no trabalho;
Oitavo	Dar prioridade às medidas de prevenção coletiva em relação às medidas de proteção individual;
Nono	Dar instruções adequadas aos trabalhadores.

Fonte: Autoridade para as Condições do Trabalho

Analisando a Tabela 7, pode concluir-se que as entidades empregadoras são as responsáveis pela proteção da segurança e da saúde dos trabalhadores, adotando, para isso, uma atitude preventiva que passa por eliminar os fatores de risco e de acidente, manter os seus trabalhadores informados sobre estes assuntos e promover a sua formação.

A ressaltar, está o facto que se deve ter sempre em conta o Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs 23/2012 de 25 de junho e 47/2012 de 29 de agosto, e, por outro lado, que os trabalhadores devem ter consciência tanto do seu direito à segurança e à saúde no trabalho, como dos seus deveres para que tal se verifique.

Além do princípio básico acima mencionado, é fundamental que todas as entidades que organizam eventos e todos os que estão associados a este setor compreendam que o facto de se ter seguros não evita que as situações de risco, os acidentes, quase-acidentes ou incidentes aconteçam, apenas faz com que alguns prejuízos (nomeadamente os financeiros) causados pelos mesmos sejam transferidos para a seguradora.

Apesar de ser obrigatório por Lei ter seguros, é de extrema importância que se compreenda totalmente que estes não eliminam ou evitam os riscos, apenas transferem alguns prejuízos associados a sinistros para as seguradoras.

Segundo o Instituto de Seguros de Portugal (ISP), relativamente aos seguros no contexto da organização de eventos, existem os seguros obrigatórios de responsabilidade civil, que, entre outras, abrangem as atividades de agências de viagem e turismo, as empresas de animação turística, as empresas privadas de segurança, as entidades responsáveis pela manutenção e inspeção de ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes, as entidades responsáveis pela instalação e funcionamento dos recintos de espetáculos e de divertimentos públicos e os operadores marítimo-turísticos.

Ainda nos seguros obrigatórios, tem de se referir os relativos a acidentes de trabalho, tanto para os trabalhadores como para os trabalhadores independentes, e os relativos a acidentes pessoais, que abrangem as empresas de animação turística e também os recintos itinerantes e improvisados.

Obrigatórios são, também, os seguros de danos, no caso de depósito e cedência de bens culturais, os seguros de Incêndio, para atividade de receção, movimentação, armazenagem, expedição e transporte de matérias-primas alimentares e produtos conexos; os seguros de Roubo, para empresas privadas de segurança; os seguros de Assistência a Pessoas, para empresas de animação turística e para operadores marítimo-turísticos; e os seguros de Acidentes em Serviço, para as mesmas duas entidades anteriormente referidas.

Além dos seguros obrigatórios, muitas empresas que organizam eventos acabam por fazer outros seguros, de acordo com a necessidade de cada evento: multirriscos, cancelamento do evento, ausência de oradores, não pagamento, diminuição acentuada de participantes, seguro de incêndio e elementos da natureza, ou outros.

É importante que se conheçam algumas noções presentes no Código de Trabalho, nomeadamente o conceito de acidente de trabalho, a obrigatoriedade de seguro de acidentes de trabalho prevista na Lei n.º 98/2009 de 4 de setembro, que regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais e o Decreto-Lei n.º 159/99 de 11 de maio que regulamenta a obrigatoriedade de seguros

de trabalho para trabalhadores independentes, ou ainda saber analisar o custo-benefício das ações preventivas. Para isso, leiam-se os parágrafos seguintes.

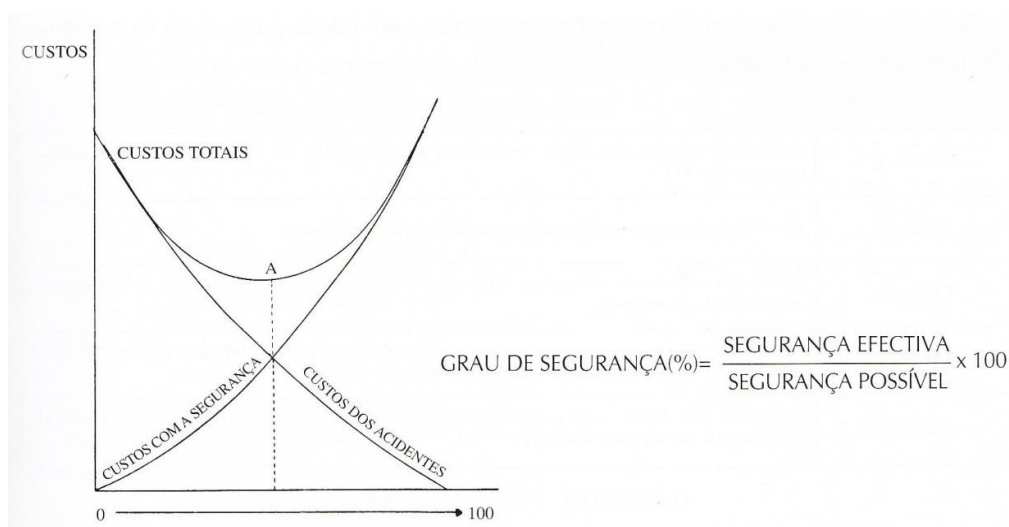
De acordo com o n.º1 do artigo 8.º da Lei n.º 98/2009 de 4 de setembro, um acidente de trabalho é *“aquele que se verifique no local e tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte”*. Além deste conceito, a Lei é específica ao estabelecer os limites temporais e físicos do que pode ser considerado um acidente de trabalho, isto é, está definido que os acidentes de trabalho são aqueles que ocorrem fora do local ou tempo de trabalho e na ida para este ou regresso do mesmo, inclusivamente se neste trajeto o trabalhador fizer interrupções ou desvios para satisfação de necessidades, motivos de força maior ou caso fortuito.

Os acidentes de trabalho são classificados tendo em conta as respetivas consequências (morte, incapacidade permanente, incapacidade temporária e outros casos), segundo a forma do acidente (quedas de pessoas, quedas de objetos, exposição ou contacto com a corrente elétrica, entre outros), segundo o agente material (máquinas, meios de transporte, materiais, ou outros), segundo a natureza da lesão (por exemplo: fratura, entorse, amputação, queimadura) ou segundo a localização da lesão (cabeça, mãos, tronco, pernas ou outras partes do corpo).

O Código de Trabalho refere, também, a obrigatoriedade do seguro de acidentes de trabalho, com o qual o empregador é forçado a transferir a responsabilidade de indemnização em caso de acidente para entidades legalmente autorizadas a fornecer o seguro de acidentes de trabalho. A participação dos acidentes de trabalho pode ser feita pelo sinistrado ou beneficiários legais ao empregador; pelo empregador com responsabilidade transferida à empresa seguradora; participação à devida instituição de previdência; ou participação ao tribunal respetivo pelos empregadores sem responsabilidade transferida e pelas entidades seguradoras. Todas estas modalidades têm prazos de participação diferentes aos quais se deve prestar atenção.

No que se refere à segurança do trabalho, Miguel (2010, p. 21) faz uma análise de custo-benefício das atuações preventivas (apresentada graficamente abaixo na Ilustração 2), através da qual é possível compreender que *“toda a medida preventiva se traduz por um custo e a sua verdadeira rentabilidade só poderá ser confirmada mediante uma adequada análise custo-benefício”*.

Ilustração 2 - Análise Custo-Benefício



Fonte: Miguel (2010, p. 21)

Assim, analisando a Ilustração 2, a curva dos custos totais corresponde à soma dos custos dos acidentes com os das atividades preventivas, apresentando um valor mínimo (A) que equivale ao valor ótimo do grau de segurança, ou seja, é interessante do ponto de vista económico melhorar o índice de segurança em casos que correspondam ao ramo esquerdo dos custos totais. As duas curvas de custos dependem sempre dos objetivos e das técnicas preventivas usadas. Desta forma, é possível fazer uma análise económica dos acidentes de trabalho e compreender qual o seu peso no ROI de um evento, caso alguma situação ocorra.

Quando se faz a avaliação de risco, estas e outras noções do Código de Trabalho e dos seguros permitem uma melhor preparação, especialmente em áreas de risco dentro do evento como, por exemplo, a montagem e desmontagem, o serviço de *catering* ou os efeitos especiais necessários.

3.4.13 Primeiros Socorros

É ainda, com certeza, uma mais-valia se, no *staff*, existir alguém com formação de primeiros socorros, caso seja necessário socorrer imediatamente alguém, que tenha conhecimentos relativos ao suporte básico de vida e que consiga, por exemplo, fazer a manobra de Heimlich, auxiliar em ataques de epilepsia, ajudar a vítima em caso de

desmaio, fazer reanimação, medir o pulso periférico, colocar a pessoa na posição lateral de segurança ou assistir em caso de hemorragias, feridas, entorses ou fraturas.

A considerar, é o Artigo 75.º da Lei n.º 102/2009 de 10 de Novembro, que estabelece o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, segundo o qual é atribuído às empresas a responsabilidade da prestação de cuidados de primeiros socorros aos trabalhadores sinistrados.

Apesar de não existir nenhuma referência legal ao conteúdo da caixa/mala/armário de primeiros socorros, a Direção-Geral da Saúde defende no Programa Nacional de Saúde Ocupacional no artigo referente à Emergência e Primeiros Socorros em Saúde Ocupacional de 21 de maio de 2010 que neste devem constar: compressas de diferentes dimensões, pensos rápidos, fita adesiva, ligadura não elástica, solução antisséptica, álcool, soro fisiológico, tesoura de pontas rombas, pinça, luvas descartáveis e ainda uma manta térmica e um saco térmico para gelo.

3.5 Reflexões

A Segurança e Gestão do Risco é fulcral na organização de um evento corporativo, permitindo distinguir quais os fatores de stresse que podem afetar os seus participantes e resultar em situações de perigo.

Existem riscos específicos de eventos corporativos, que se prendem com a chegada e transporte dos participantes, a sua identificação, a gestão de filas, a segurança no estacionamento e vias de acesso, a escolha do recinto, a gestão de público e do *staff*, a higiene e segurança alimentar, o consumo de bebidas alcoólicas, a imprensa, o programa do evento, as atividades de animação, a decoração, entre outros aspetos.

Além da avaliação de risco e da identificação de todos os perigos inerentes ao evento, é importante contratar os seguros obrigatórios e ponderar a necessidade de seguros adicionais, caso seja necessário. No entanto, é importante ter em conta que os seguros apenas garantem a cobertura em caso de acidente, não evitam que estes ocorram.

Capítulo 4. Estudo de Caso: eventos corporativos e seus atores

4.1 Contexto

Como foi abordado ao longo desta dissertação, a Segurança e Gestão do Risco é um assunto que engloba todas as áreas de um evento corporativo, devendo assumir neste uma posição preponderante.

A formação pessoal da autora (Guia Intérprete Nacional) e a sua experiência no terreno foram os impulsionadores deste estudo e, simultaneamente, os seus motivadores, na medida em que, nos eventos corporativos em que a autora trabalhou pela equipa organizadora, ao deparar-se com determinadas situações que colocavam em risco os participantes, esta se questionava se essas mesmas situações teriam sido pensadas.

Neste estudo, tal como pode observar-se na Metodologia, recorreu a várias ferramentas, nomeadamente questionários, entrevistas e análise de páginas de Internet, para a obtenção de resultados que confirmem ou desmintam o pressuposto de que a Segurança e Gestão do Risco é uma temática pouco desenvolvida em eventos corporativos, bem como as implicações que daí advêm.

4.2 Recolha, Análise de Dados e Avaliação de Resultados

Devido à dificuldade de concluir acerca do universo de empresas e profissionais do setor, a amostra seleccionada foi apurada através de pesquisa na Internet e conhecimento profissional.

Os resultados obtidos provêm de:

- ✓ 13 Respostas entre as 23 DMC's contactadas;
- ✓ 11 Respostas entre as 37 empresas organizadoras de eventos contactadas;
- ✓ 7 Respostas entre as 19 empresas de animação turística contactadas;
- ✓ 31 Respostas entre os 34 guias intérpretes nacionais contactados;
- ✓ 8 Respostas entre as 11 empresas de autocarro contactadas;
- ✓ 8 Respostas entre os 31 hotéis contactados;
- ✓ 3 Respostas entre as 8 seguradoras contactadas.

Tal como referido anteriormente, para se analisarem os questionários, optou-se por colocar as respostas com perguntas comuns em tabela, confrontando diretamente os resultados e facilitando, desta forma, a comparação dos mesmos. Estes dados são apresentados em números e em percentagem nos pontos que seguintes.

Para a leitura das tabelas, interessa saber os significados das respetivas siglas e abreviaturas:

DMC – Destination Management Companies

OE – Organizadores de Eventos

CC/R – Centros de Congresso/Reuniões

AT– Empresas de Animação Turística

Bus – Companhias de Autocarros

Htl – Hotéis

GIN – Guias Intérpretes Nacionais

4.2.1 Tipologias de eventos corporativos mais frequentes

Tabela 8 - Tipologias de eventos corporativos mais frequentes

Tipologia de Eventos Corporativos mais organizados	DMC	% em 60	OE	% em 37	CC/R	% em 6	Bus	% em 43	Htl	% em 41	GIN	% em 112
Ce±;gu'f'g'o qk±c±'q'g'gco dvlk' lpi	35	44'	8	38'	2	2'	7	34'	7	34'	3;	17%
Eqphgt ´peku	32	39'	8	38'	3	39'	8	36'	8	37'	36	13%
Eqpi tguuqu	:	37'	7	36'	4	54'	:	3: '	8	37'	4:	25%
Gxgpqu'f'g'cncu'lpf klf vcif cf gu	7	:'	6	33'	3	17%	9	38'	6	:'	6	3%
Ncp±co gpqu'f'g'rtqf wqu	9	34'	32	49'	3	39'	7	34'	8	37'	32	9%
Vtclplpi	7	:'	3	4'	3	39'	8	36'	9	39'	4	2%
hpegp&qu	33	3: '	7	36'	2	2'	8	36'	9	39'	4;	26%
Qwtqu	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	8	5%
VQVCN	82	322'	59	322'	8	322'	65	322'	63	322'	334	100%

Fonte: Autoria Própria

Analisando a Tabela 8, podemos concluir que não há uma regularidade nas respostas, sendo que cada género de entrevistado forneceu dados diferentes.

As DMC's referem que as tipologias de eventos que mais organizam são as ações de motivação e *teambuilding* (22%), seguidas pelos incentivos (18%). As organizadoras de eventos apontam para os lançamentos de produtos (27%) e para as ações de motivação e *teambuilding* e as conferências (cada uma das escolhas com 16%). Já os centros de congresso/reuniões afirmaram organizar mais congressos (32%), assim

como as empresas de autocarro (18%). Os hotéis afirmam que organizam mais ações de *training* e incentivos (17% cada uma das tipologias de eventos corporativos) e os guias referem os incentivos (26%) e os congressos (25%) como as tipologias em que mais são contactados para fazerem parte da equipa de organização.

4.2.2 Classificação da Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos

Tabela 9 - Classificação da Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos

Classificação da Segurança e Gestão do Risco num Evento Corporativo	DMC	% em 14	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Bus	% em 9	Htl	% em 8	GIN	% em 31
Kt gxcpg	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	2	0%	2	2'
Ugo 'o vsc'lo rqtv-pelc	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	2	0%	4	8'
O ckt'qwo gpqi'lo rqtcpvg	2	2'	2	2'	3	72'	2	2'	2	2'	5	38%	5	32'
O vsc'lo rqtcpvg	:	79'	6	58'	2	0%	2	2'	7	78'	4	24%	36	67'
Gugpelcn	8	65'	9	86'	3	72'	:	322'	6	66'	5	38%	34	5:'
VQVCN	36	322'	33	322'	4	322'	:	322'	:	322'	:	100%	53	322'

Fonte: Autoria Própria

Também na classificação da importância da Gestão do Risco nos eventos corporativos verifica-se alguma variabilidade.

Assim sendo, as DMC's referem maioritariamente que é “muito importante” (57%); as empresas organizadoras de eventos classificam-na como “essencial” (64% das respostas); para os centros de congresso/reuniões este tema é apontado como “mais ou menos importante” (50%) ou como “essencial” (50%) – revelando uma grande discrepância. As empresas de animação defendem que é “essencial” (100%) e as de autocarro classificam-na como algo “muito importante” (56%). Os hotéis apontam duas classificações: “mais ou menos importante” (38% das respostas) e “essencial” (outros 38% respostas); e os guias descrevem a segurança nos eventos corporativos como “muito importante” (45%).

4.2.3 Importância que é atribuída pelos Organizadores de Eventos à Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos na perspectiva dos outros inquiridos

Tabela 10 - Importância dada à Segurança e Gestão do Risco pelos Organizadores de Eventos

Importância dada à Segurança e Gestão do Risco pelos OE de Eventos Corporativos	AT	% em 8	Bus	% em 9	GIN	% em 31
Ktgrxcpvg	2	2'	2	2'	2	0%
Rqveq'lo rqtvcpg	2	2'	3	33'	:	26%
Ocku'qw'o gpqu'lo rqtvcpg	3	34'	3	33'	39	55%
Ovksq'lo rqtvcpg	7	85'	7	78'	7	16%
Gugpekn	4	47'	4	44'	3	3%
VQVCN	:	322'	;	322'	53	100%

Fonte: Autoria Própria

Quando questionados acerca da importância que a Segurança e Gestão do Risco tem para os organizadores de eventos (assuma-se empresas especializadas e DMC's), as empresas de animação e as de autocarro dizem que estes classificam a segurança como “muito importante” (63% e 56% respetivamente). Os guias têm a perceção de que, para os organizadores de eventos, a segurança em eventos corporativos é “mais ou menos importante” (55% das respostas).

4.2.4 A Segurança e Gestão do Risco como um dos cinco itens principais num evento corporativo

Tabela 11 - Segurança e Gestão do Risco como um dos cinco itens principais num evento corporativo

A Segurança e Gestão do Risco é um dos 5 principais itens num evento?	DMC	% em 14	OE	% em 11	Htl	% em 6
Uo	35	; 5'	33	322'	7	: 5'
P-q	3	9'	2	2'	3	39'
VQVCN	36	322'	33	322'	8	322'

Fonte: Autoria Própria

Esta questão pretende determinar se a Segurança e Gestão do Risco é considerada um dos cinco itens principais de um evento, tal como vem referido no modelo EMBOK.

Assim, as DMC's defendem maioritariamente que sim (97%), bem como as empresas organizadoras de eventos (100%) e as unidades hoteleiras (83%).

Os centros de congresso e reuniões, as empresas de animação, as empresas de autocarro e os guias não foram contemplados com esta pergunta por não ser uma questão que se adegue às suas atividades.

4.2.5 Posicionamento das várias áreas de um evento corporativo

Tabela 12 - Posicionamento das áreas de um evento corporativo

Escaia de importância (1 mais importante)	DMC	OE	CC/R	Htl	GIN
Conferência	4	5	3	4	5
Guias	6	7	7	7	7
Operações	7	6	6	6	6
Organização	3	3	5	3	3
Técnicos	5	4	4	5	4

Fonte: Autoria Própria

Dentro do planeamento de um evento corporativo, existem várias áreas a ser consideradas: Administração, Design, Marketing, Operações e Risco. Para posicionar o Risco junto dessas outras áreas, foi colocada outra questão, que revelou os seguintes dados: todos os questionados colocaram as Operações em primeiro lugar (à exceção dos centros de congressos/reuniões. As empresas organizadoras de eventos, os centros de congresso/reuniões e guias posicionaram o Risco em segundo lugar e as DMC's e os hotéis apontaram o Risco em terceiro lugar.

4.2.6 Tipologias de eventos corporativos em que a Segurança e Gestão do Risco é indispensável

Tabela 13 - Tipologias de eventos corporativos em que a Segurança e Gestão do Risco é indispensável

Tipologias de eventos corporativos em que a Gestão dos Riscos de Segurança é indispensável	DMC	% em 34	OE	% em 23	CC/R	% em 6	Htl	% em 12	GIN	% em 84
Ce±z,gu'f'g'o q'x±c±'q'g'gco dwt'f'ipi	34	56'	8	49'	2	2'	4	3:'	42	24%
Eqphgt'pelcu	6	34'	5	36'	3	39'	3	:'	32	12%
Eqpi tguuqu	8	3:'	6	39'	3	39'	3	:'	33	13%
Gxgpxqu'f'g'cncu'lpf'k'f'w'nf'cf'gu	7	37'	6	39'	4	54'	8	72'	37	18%
Ncp±co gpxqu'f'g'r'qf'wqu	3	5'	6	39'	3	39'	2	2'	;	11%
Vtcl'ipi	3	5'	3	6'	3	39'	3	:'	9	8%
Ip'egp'k'qu	7	37'	3	6'	2	2'	3	:'	34	14%
VQVCN	56	322'	45	322'	8	322'	34	322'	:6	322'

Fonte: Autoria Própria

No momento em que se questionou em quais das tipologias de eventos corporativos apresentadas a Segurança e Gestão do Risco é indispensável, as DMC's, os organizadores de eventos e os guias referiram nas ações de motivação e *teambuilding* (34%, 27% e 24% respectivamente); enquanto que, para os centros de congresso/reuniões e para as unidades hoteleiras, os eventos de altas individualidades são aqueles onde a segurança é fulcral (32% e 50% respectivamente).

4.2.7 Áreas mais importantes num evento corporativo

Tabela 14 - Áreas mais importantes num evento corporativo

Itens mais importantes num evento (1 - mais importante)	DMC	OE	CC/R	Htl
C'ajlco gpxq	3	32	8	4
Ecvgtl'ipi	5	7	6'g'9	6
Eqpe'gkq'g'f'guli'p	3	3	:	8
H'jtpge'gf'qt'gu	3	:	4'g'7	:
Qt±co gpxq	4	4	3	3
T'ge'lpvq'Uc'æu't'gwp'k'q	7	5	7'g';	5
T'gr'wc±'q	32	33	33	;
Ugi'vtcp±c'g'T'kæq	8	6	4'g'5	7
Staff'g'xq'np'v'³'tlqu	33	;	5	9
Vt'cpur'qt'g'g'ce'gu'ld'k'f'cf'g	6	9	6	33
C'x'k'f'cf'gu'f'g'CV	:	8	32	32

Fonte: Autoria Própria

Esta questão pretendia avaliar o posicionamento da Segurança e Risco junto de vários itens que compõem um evento: Alojamento, *Catering*, Conceito e *Design*, Fornecedores, Orçamento, Recinto/Salas de Reunião, Reputação, Transporte e Acessibilidade e Atividades de Animação. Desta forma, os resultados obtidos foram muito variados.

Para as DMC's, o mais importante é, em igualdade de pontuação, o Alojamento, o Conceito e *Design* e os Fornecedores; os organizadores de eventos posicionaram o Conceito e *Design* em primeiro lugar, e os centros de congresso e reuniões e os hotéis o Orçamento.

Para o estudo, interessa verificar a posição da Segurança e Risco: para as DMC's aparece em sexto lugar (o que é contraditório com as respostas acima dadas quando colocaram o Risco como um dos cinco principais itens num evento e classificaram-no como “muito importante”), para as empresas organizadoras de eventos aparece em quarto lugar (menos contraditório, apesar de terem considerado o Risco como “essencial” a um evento corporativo); os centros de congresso /reuniões colocam a Segurança e o Risco em segundo e terceiro lugares (duas posições devido ao igual número de respostas para outros itens); e finalmente as unidades hoteleiras atribuem o quinto lugar a este item (o que corresponde à classificação dada na outra questão).

Houve empresas organizadoras de eventos que afirmam que não responderam por considerarem que estes itens não podem ser colocados em escala, dada a igual importância que lhes atribuem.

4.2.8 Elaboração da Avaliação de Risco

Tabela 15 – Elaboração da Avaliação de Risco

Os eventos são submetidos a Avaliação do Risco?	DMC	% em 14	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Htl	% em 8
Uo	:	79'	;	:4'	4	322'	:	322'	5	37%
P~q	8	65'	4	3:'	2	2	2	2'	7	63%
VQVCN	36	322'	33	322'	4	322'	:	322'	:	100%

Fonte: Autoria Própria

Questionados se, para todos os eventos, os seus organizadores fazem uma Avaliação de Risco, apurou-se que a maioria respondeu afirmativamente: 57% das respostas para as DMC's, 82% para as empresas organizadoras de eventos, 100% para

os centros de congresso/reuniões e também 100% para as empresas de animação. Os hotéis foram os únicos a responderam negativamente com 63% das respostas.

4.2.9 Parâmetros em que a Avaliação de Risco é feita

Tabela 16 - Parâmetros da Avaliação de Risco

Em quais parâmetros faz Avaliação de Risco?	DMC	% em 89	OE	% em 76	CC/R	% em 11	Htl	% em 33
Vtcpuq qtvg'g'ceguukldkf cf g	35	37'	8	:'	2	2'	8	3;'
CV'pc'pcwtgl c	33	34'	8	:'	2	2'	2	2'
CV'pq'gur c±q'vtdepq IEE II	32	33'	9	;'	4	3:'	3	5'
Fgeqtc± q'g'ukvgo cu'f'g'hw'g'uqo	7	8'	9	;'	4	3:'	3	5'
Ugi wtcp±c'g'j ki lpgg'cilo gpvct	32	33'	:	33'	3	;'	:	46'
Tguvcwcpvgu	9	:'	7	9'	2	2'	2	2'
Nqecla'f'g'tgwpk q	7	8'	7	9'	2	2'	5	;'
Cmjco gpvq	8	9'	6	7'	3	;'	5	;'
Tgehpvqu'f'g'r'cvtlo »plq'eqputw'f'q	8	9'	8	:'	2	2'	2	2'
Rtgugp±c'f'g'XKRu	6	6'	8	:'	4	3:'	6	34'
Tgrwc± q'f'q'gxgpvq	4	4'	5	5'	3	;'	5	;'
Staff g'xqnpv ⁹ tkqu	8	9'	9	;'	3	;'	5	;'
Qt±co gpvq'g'swguv'gu'hpcepgltcu	6	6'	8	:'	3	;'	3	5'
VQVCN	::	322'	98	322'	33	::;	55	322'

Fonte: Autoria Própria

Pode concluir-se pela Tabela 16, que as DMC's fazem Avaliação de Risco maioritariamente ao transporte e acessibilidade (15%) e às atividades de animação na natureza (12%). Os organizadores de eventos ponderam os riscos sobretudo na segurança e higiene alimentar (11%), os centros de congresso/reuniões fazem Avaliação de Risco às atividades de animação, à decoração e sistemas de luz e som e à presença de VIP's (18% respostas cada um). Os hotéis escolheram preferencialmente a segurança e higiene alimentar (24%).

4.2.10 Áreas em que os Planos de Segurança são preparados

Tabela 17 - Áreas com Planos de Segurança

Em que áreas faz Planos de Segurança?	DMC	% em 42	OE	% em 61	CC/R	% em 6	AT	Htl	% em 18
Vtcpur qtvg'g'ceguukldf cf g	8	36'	8	32'	2	2'	8"go rtguc" hc go "Ræpqu fg"Ugi wcp±c' g"3"go rtguc" p'q'hc	4	33'
CV'pc'pcwtg c	7	34'	7	:'	2	2'		2	2'
CV'pq'gur c±q'wtcpq IEE Π	5	9'	8	32'	3	39'		2	2'
Fgeqt c± q'g'ulvgo cu'f g'hw'g'luqo	3	4'	6	9'	3	39'		3	8'
Ugi wcp±c'g'j'li lgpq'cno gpct	5	9'	8	32'	3	39'		5	39'
Tguc wcpvqu	7	34'	6	9'	2	2'		2	2'
Nqeck'f'g'gwpk q	6	32'	7	:'	2	2'		5	38'
Cnqco gpq	4	7'	6	9'	3	39'		4	33'
Tgelpq'f'g'r'cxlo »plq'eqpwt w'f'q	6	32'	8	32'	2	2'		2	2'
Rtgup±c'f'g'XRu	5	9'	6	9'	3	39'		4	33'
Tgr wc± q'f'q'gxgpq	3	4'	5	6'	2	2'		3	8'
Staff" g"xqnpv' tiqu	6	32'	7	:'	2	2'		5	38'
Qt±co gpq'g's wguv'gu'hcpeglctcu	3	4'	5	6'	3	39'		3	8'
VQVCN	64	322'	83	322'	8	324'		3:	322'

Fonte: Autoria Própria

A maioria das respostas dadas pelas DMC's apontou para o transporte e acessibilidade (14%), resposta igualmente dada pelos organizadores de eventos (10%), a par com as atividades de animação no espaço urbano, a segurança e higiene alimentar e os recintos de património construído (cada um com 10% das respostas). Um dos centros de congresso/reuniões respondeu a esta questão, afirmando que faz Planos de Segurança para as atividades de animação dentro do seu perímetro, para a decoração e sistemas de luz e som, para a segurança e higiene alimentar, alojamento, presença de VIP's e orçamento e questões financeiras. Algumas empresas de animação (seis) referiram que fazem Planos de Segurança no geral e os hotéis mencionaram a decoração e sistemas de luz e som, os locais de reunião e o *staff* e voluntários como as áreas onde fazem estes planos (cada uma com 11% das respostas).

Ainda relativamente a esta questão, algumas unidades hoteleiras reportam para o próprio Plano de Segurança do hotel. Quando realizam eventos, estes seguem os trâmites previstos no Plano de Segurança global.

4.2.11 Áreas em que os Planos de Emergência são preparados

Tabela 18 - Áreas com Planos de Emergência

Em que áreas faz Planos de Emergência?	DMC	% em 41	OE	% em 74	CC/R	% em 1	AT	Htl	% em 17
Vtcpur qtvg'g'ceguuldkt'cf g	7	34'	8	:'	2	2'	6"go rtgucu" hc go "Ræpqu" f g" Go gti 'pelc.'3 go rtguc"p~ q" hc "g"3" go rtguc"hc " cr gpcu"ug" pgeguar' tlq	5	3: '
CV'pc'pcwtgl c	7	34'	8	:'	2	2'		2	2'
CV'pq'gur c±q'wt dcpq IEE II	7	34'	8	:'	2	2'		2	2'
F geqt c± q'g'ukxgo cu'f g'hw' g'uqo	3	5'	7	9'	2	2'		3	8'
Ugi wtcp±c'g'j' k' l' gpg'cilo gpvt	5	9'	8	:'	2	2'		4	33'
Tgucwtcpvgu	5	9'	6	8'	2	2'		2	2'
Nqecku'f g'tgwpk q	6	32'	8	:'	3	322'		5	3: '
Cm co gpvq	4	7'	9	:'	2	2'		4	33'
Tgelpqu'f g'r cvtlo »plq'eqpwtwff q	6	32'	9	:'	2	2'		2	2'
Rtgugp±c'f g'XRR)u	5	9'	7	9'	2	2'		3	8'
Tgr wc± q'f q'gxpvg	3	5'	7	9'	2	2'		3	8'
Staff" g'xqwpv' tlqu	6	32'	8	:'	2	2'		5	3: '
Qt±co gpvq'g's vguv.gu'hpcepgktcu	3	5'	7	9'	2	2'		3	8'
VQVCN	63	323'	96	322'	3	322'		39	322'

Fonte: Autoria Própria

Relativamente às áreas onde fazem Planos de Emergência, as DMC's responderam que os fazem para o transporte e acessibilidade e para as atividades de animação (na natureza e urbanas), cada um com 12% das respostas; os organizadores de eventos optaram pelo alojamento e pelos recintos de património construído (cada um com 9%), os centros de congresso/reuniões referiram os locais de reunião (100%); as empresas de animação referiram que quatro fazem Planos de Emergência, uma empresa não faz de todo e uma faz se necessário. As unidades hoteleiras afirmam fazer Planos de Emergência sobretudo para o transporte e acessibilidade, os locais de reunião e o *staff* e voluntários (cada um com 18% das respostas).

No que diz respeito a esta questão, algumas unidades hoteleiras reportam para o próprio Plano de Emergência do hotel. Quando realizam eventos, estes seguem os trâmites previstos no Plano de Emergência global.

4.2.12 Fases do evento em que existem preocupações de segurança

Tabela 19 - Fases do evento relacionadas com a segurança

É habitual existirem preocupações de segurança:	DMC	% em 12	OE	% em 22	CC/R	% em 4	AT	% em 16	Htl	% em 8
Eqpegr ± q	5	47'	33	72'	4	72'	:	72'	6	72'
Ræpgco gpq	:	97'	33	72'	4	72'	:	72'	6	72'
VQVCN	12	100%	22	100%	4	100%	16	100%	8	100%

Fonte: Autoria Própria

De acordo com os dados obtidos, 25% das DMC's, 50% dos organizadores de eventos, 50% dos centros de congresso/reuniões, 50% das empresas de animação turística e 50% dos hotéis referiram ter preocupações de segurança na conceção do evento.

Na fase de planeamento, 75% das DMC's, 50% dos organizadores de eventos, 50% dos centros de congresso/reuniões, 50% das empresas de animação e 50% dos hotéis costumam ter preocupações de segurança.

O que significa que tanto numa fase como na outra, os vários inquiridos refletem sobre Segurança e Gestão do Risco (apesar de no caso das DMC's pensarem mais na fase de planeamento do que na de conceção do evento).

4.2.13 Atualização do Plano de Segurança durante o evento

Tabela 20 - Atualização do Plano de Segurança durante o evento

É habitual atualizar o Plano de Segurança durante o evento?	DMC	% em 14	OE	% em 4	CC/R	% em 2	AT	% em 6	Htl	% em 8
Uo	5	43'	5	97'	4	322'	8	322'	3	34'
P q	33	9;'	3	47'	2	2'	2	2'	9	::'
VQVCN	14	100%	4	100%	2	100%	6	100%	8	100%

Fonte: Autoria Própria

Procurou saber-se se os inquiridos têm por hábito atualizar o Plano de Segurança durante o evento. As respostas obtidas foram as seguintes: 79% das DMC's e 88% das unidades hoteleiras não atualizam o Plano de Segurança ao longo do evento (estas

últimas devido ao facto de que o Plano de Segurança é o do respetivo hotel); 75% dos organizadores de eventos atualizam este plano; 100% dos centros de congresso/reuniões também o fazem bem como 100% das empresas de animação.

4.2.14 Elaboração de um balanço de acidentes/incidentes

Tabela 21 - Balanço de Acidentes/Incidentes

No final do evento faz balanço dos acidentes/incidentes?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Htl	% em 8
Uo	:	84'	;	: 4'	4	322'	8	97'	8	97'
P ⁻ q	7	5: '	4	3: '	2	2'	4	47'	4	47'
VQVCN	13	100%	11	100%	2	100%	8	100%	8	100%

Fonte: Autoria Própria

Esta questão revelou-se muito positiva, na medida em que bastantes inquiridos responderam que fazem um balanço no final do evento de situações que originaram acidentes ou incidentes: 62% das DMC's, 82% das empresas de organização de eventos, 100% dos centros de congresso, 75% das empresas de animação turística e 75% das unidades hoteleiras.

4.2.15 Elaboração de um balanço de possíveis acidentes/incidentes

Tabela 22 - Balanço de possíveis acidentes/incidentes

No final do evento faz balanço das situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 5	Htl	% em 8
Uo	5	45'	:	95'	4	322'	6	: 2'	5	5: '
P ⁻ q	32	99'	5	49'	2	2'	3	42'	7	84'
VQVCN	13	100%	11	100%	2	100%	5	100%	8	100%

Fonte: Autoria Própria

Na sequência da pergunta anterior, averiguou-se se o mesmo acontecia com situações que poderiam ter originado acidentes ou incidentes. Assim, 73% dos organizadores de eventos, 100% dos centros de congresso e 80% das empresas de

animação turística fazem um balanço no final do evento destas situações. Contudo, 77% das DMC's e 62% dos hotéis referiram que não o executam.

4.2.16 Áreas mais importantes da Segurança e Gestão do Risco

Tabela 23 - Áreas mais importantes da Segurança e Gestão do Risco

Áreas de segurança mais importantes (1 - mais importante)	DMC	OE	CC/R	Bus	Htl	GIN
Ce±z gu'f'g'dqleqvg'qw'f'g'eqpvguc± q'cq'gxgpvq" qw'r'ctvlekr'cpvgu	35	6	2	2	2	2
Co dlpgv'luqelcn'g'r'q'f'leq	34	7	2	2	2	2
Rtgugp±c'f'g'cwaqlf'cf'gu'luqelcn'g'cuukuv'pelc" o 2 flec'g'f'g'go gti ´ pelc	8	3	8	3	2	2
Rtqvge± q'f'q'co dlpgv	9	35	2	6	2	2
Ugi wcp±c'eqpvc'ipe´pelqu	6	9	9	2	3	2
Ugi wcp±c'eqpvc'tqvdqu.'hwvqu.'ci tguuz'gu." f'kv'Àdlqu'g'qwtqu'ce'vqu	;	32	2	5	2	2
Ugi wcp±c'g'j'ki'lgpg'culo'gpvct	4	4	:	2	3	4
Ugi wcp±c'g'j'ki'lgpg'pq'tcdcnj'q'f'q'staff	7	5	3	7	6	7
Ugi wcp±c'g'j'ki'lgpg'pq'tcdcnj'q'f'qu'ct'vkvu	32	8	2	2	2	2
Ugi wcp±c'g'j'ki'lgpg'pc'o'qpvc'go'g" f'guo'qpvc'go	:	34	4	2	9	2
Ugi wcp±c'pc'f'geqtc± q'g'ulavgo'cu'f'g'nv'g" uqo	33	;	6	2	7	6
Ugi wcp±c'pq'r'ctsvgo'gpvq'g'xlcu'f'g'ceguuq	5	:	7	2	:	5
Ugi wcp±c'pc'ecr'cel'cf'g'f'q't'ge'lpvq'g'gpvct'f'cu' g'uc'f'cu'f'g'go gti ´ pelc	3	3	5	4	4	3
Vgttqt'koo q	36	36	2	2	2	2
Ugi wcp±c'g'j'ki'lgpg'pqu's'wctvqu	2	2	2	2	5	2

Fonte: Autoria Própria

As DMC's e os guias consideram prioritária a segurança na capacidade do recinto e nas entradas e saídas de emergência; os organizadores de eventos apontam a presença de autoridades locais e assistência médica e de emergência e, simultaneamente, a segurança na capacidade do recinto e nas entradas e saídas de

emergência; os centros de congresso/reuniões afirmam que a segurança e higiene no trabalho e do *staff* é o mais importante; as empresas de autocarro preocupam-se mais com a presença de autoridades locais e assistência médica e de emergência; finalmente os hotéis revelam que o fulcral para eles é a segurança contra incêndios e a segurança e higiene alimentar. Todas estas respostas foram bastante previsíveis, tendo em conta as diferentes atividades de cada um dos grupos de entrevistados.

Nas situações em que está colocado o valor 0 significa que essas áreas de segurança não foram colocadas nos questionários desses inquiridos, por não terem sido consideradas as mais relevantes para eles.

Como apontamento, fica aqui a obtenção de dados relativamente aos itens de segurança questionados pelos clientes que contactam as unidades hoteleiras para a organização de eventos corporativos: a maior exigência dos clientes a nível de segurança é saber, precisamente, se existe um plano de segurança (22% das respostas). Seguidamente, os clientes pretendem aferir se os extintores estão operacionais (18%), se existe um plano de evacuação e se o sistema de vigilância está ativo (cada um com 17% das respostas). Em quarto lugar encontram-se os aspetos ligados ao funcionamento das comunicações (9%) e os sistemas de deteção de fumo (9%), seguido das saídas de emergência (4%) e a manutenção dos elevadores (4%).

4.2.17 Equipa de Segurança

Tabela 24 - Existência de equipa de segurança nos eventos corporativos

Existe equipa de segurança nos eventos que organiza?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	Htl	% em 8
Uo	7	53%	33	300%	4	200%	5	62%
P ⁻ q	0	0%	2	18%	2	100%	7	87%
VQVCN	13	100%	11	100%	2	100%	8	100%

Fonte: Autoria Própria

Relativamente à existência de uma equipa de segurança nos eventos corporativos, os organizadores de eventos e os centros de congresso/reuniões afirmaram que sim (100% das respostas em cada um dos casos). As DMC's e os hotéis revelaram maioritariamente que não (62% em ambos os inquiridos).

Determinou-se, também, que alguns hotéis costumam destacar para as questões da segurança do evento o responsável pela equipa de manutenção e que 50% afirma que a presença de uma equipa de segurança alargada poderá perturbar outros hóspedes alheios ao evento.

4.2.17.1 Equipa de Segurança Própria ou Contratada

Tabela 25 - Equipa de segurança própria ou contratada

A equipa de segurança é contratada ou própria?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	Htl	% em 8
Eqptcwf c	:	322'	33	322'	3	72'	5	97'
Rt>rtlc	2	2'	2	2'	3	72'	3	47'
VQVCN	8	100%	11	100%	2	100%	4	100%

Fonte: Autoria Própria

No seguimento da questão anterior, procurou saber-se se a equipa de segurança é contratada ou própria e os inquiridos referiram ser contratada: DMC's (100%), organizadores de eventos (100%), centros de congresso/reuniões (50%) e hotéis (75%).

Associada a este tema foi a pergunta colocada aos Guias Intérpretes no sentido de terem o hábito de reparar se existe uma equipa de segurança à entrada de um recinto, ao que 58% das pessoas inquiridas respondeu negativamente, dado que aponta para uma mentalidade ainda não muito atenta às questões de segurança.

4.2.18 Motivos para não se fazer Avaliação de Risco

Tabela 26 - Motivos para não se fazer Avaliação de Risco

Qual o motivo para não fazer Avaliação de Risco?	DMC	OE	CC/R	AT	Bus	Htl	GIN
Hnc'fg'go r q	3	P ⁻ q" t gur qpf lf q	P ⁻ q" t gur qpf lf q	T gur quc" lpeqpenwukc" r qt'hnc'fg" f cf qu	3	T gur quc" lpeqpenwukc" r qt'hnc'fg" f cf qu	4
Cvcklpgi cvkkuo q	7				7		
P vpec"ceqpvgeg'pgpj vo c"ukwv± q"fg" tlæq"pqu'gxgpvqu's vg'qti cplk q	6				6		
Vgo 'vo 'èvurq's vg'p ⁻ q'lpvgtguuc" eqo r qtvt	5				4		
P ⁻ q'lo r gf g's vg'ukwv±, gu'fg' tlæq" ceqpv±co	4				5		

Fonte: Autoria Própria

Apesar de não terem sido obtidos muitos dados, estes anunciam que as DMC's e as empresas de autocarro reclamam falta de tempo; os organizadores de eventos e os centros de congresso/reuniões não responderam, e entre as empresas de animação e os hotéis não se conseguiram dados conclusivos; os guias defendem que o facto de os responsáveis pelos eventos considerarem que a Avaliação de Risco tem um custo que não interessa comportar leva a que esta não seja feita.

4.2.19 Staff

Tabela 27 - Staff tem briefing sobre possíveis ameaças

O staff tem um briefing sobre as possíveis ameaças?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 7	Bus	% em 8	Htl	% em 7	GIN	% em 31
Uo	:	84'	33	322'	3	72'	9	322'	6	72'	6	79'	3:	58%
P-q	7	5:'	2	2'	3	72'	2	2'	6	72'	5	65'	35	42%
VQVCN	13	100%	11	100%	2	100%	7	100%	:	100%	7	100%	31	100%

Fonte: Autoria Própria

A questão seguinte revela se o staff tem algum briefing antes do evento começar no qual se mencione a segurança. Os dados mostram que 62% das DMC's, 100% dos organizadores de eventos, 50% dos centros de congressos/reuniões, 100% das empresas de animação turística, 50% das empresas de autocarro, 57% dos hotéis e 58% dos guias afirmam que o briefing menciona assuntos relativos à segurança.

Relativamente à importância da realização de uma reunião pré-evento debater as questões de segurança, todas as empresas de autocarro responderam que consideram ser importante. Da mesma opinião são todos os Guias Intérpretes inquiridos.

4.2.19.1 Dossier do Staff

Tabela 28 - Dossier do Staff contém informações de segurança

No dossier do staff estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?	DMC	% em 13	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 7	Htl	% em 7	GIN	% em 24
Uo	8	68'	32	3'	3	322'	6	79'	4	4:'	46'tctco gpg	100%
P-q	9	76'	3	:'	2	2'	5	65'	7	93'	2	0%
VQVCN	13	100%	11	100%	1	100%	7	100%	7	100%	24	100%

Fonte: Autoria Própria

Perguntou-se aos inquiridos se, no *dossier* que é entregue ao *staff*, estão descritas medidas de segurança. Assim, as empresas organizadoras de eventos (91%), os centros de congresso/reuniões (100%) e as empresas de animação turística (57%) responderam positivamente. As DMC's (54%) e os hotéis (71%) afirmam que não transcrevem essas medidas para o *staff* e vinte e quatro guias dizem que raramente as encontram na sua documentação.

A adicionar a estes resultados está a pergunta colocada aos Guias Intérpretes sobre o nível de importância relativamente às referências de segurança na documentação que lhes é entregue; nestes dados, verifica-se que, para 26% dos entrevistados, é essencial a referência a questões de segurança na documentação relativa ao evento, para 39% é muito importante, 26% considera mais ou menos importante e apenas 6% refere que as medidas de segurança não têm muita importância. Para 3% dos inquiridos, este assunto é irrelevante. Os mesmos profissionais, quando questionados se prestam atenção às medidas de segurança quando estas se encontram na documentação do evento, 29% refere que presta sempre atenção, 26% afirma que raramente o faz, 23% que presta atenção quase sempre e 22% das respostas aponta para as pessoas que frequentemente prestam atenção às medidas de segurança.

Estas percentagens demonstram que, estes profissionais consideram a Gestão do Risco muito importante e prestam atenção às medidas de segurança de um evento quando são referidas na documentação.

4.2.19.2 O que consta no *Dossier* do *Staff*

Tabela 29 - O que consta no *Dossier* do *Staff*

O que consta no <i>dossier</i> do <i>staff</i> ?	DMC	% em 34	OE	% em 52	CC/R	% em 11	Htl	% em 10	GIN	% em 82
Eqpvcvq'f c'r qflec	8	39'	9	35'	3	;	3	32'	:	9%
Eqpvcvq'334	8	39'	7	32'	3	;	3	32'	37	18%
J qur kcku'o cku'r gtvq	6	34'	8	34'	3	;	3	32'	38	20%
kphqto c± q'f g'ugi wcp±c'pcu'f guuec±z,gu	7	37'	2	2'	2	2'	2	2'	38	20%
Ngi kuc± q'hw cf qtgu	3	5'	3	4'	2	2'	3	32'	:	9%
Uc'f cu'f g'go gti 'pelc	6	34'	;	39'	4	3:'	4	42'	34	15%
Rtgugp±c'f g'gz vlvqtgu	4	8'	;	39'	4	3:'	3	32'	6	5%
Rtlpelc clu'eqpenwz,gu'f c'cxck± q'f g'kbeq	5	;	3	4'	3	;	3	32'	3	1%
Gztcvqu'f q'r nppq'f g'ugi wcp±c	3	5'	7	32'	4	3:'	3	32'	2	0%
Gztcvqu'f q'r nppq'f g'go gti 'pelc	3	5'	9	35'	3	;	2	2'	4	3%
Dqo dgkqu'ucr cf qtgu	3	5'	2	2'	2	2'	3	32'	2	0%
Eqpvcvq'f g'ruuqcu'gpxqkfcu'pq'gxpqvq	2	2'	4	6'	2	2'	2	2'	2	0%
VQVCN	34	100%	52	100%	11	99%	10	100%	82	100%

Fonte: Autoria Própria

Ainda relativamente ao *dossier* que é entregue ao *staff*, questionou-se que tipo de informação consta nele. As DMC's responderam que, maioritariamente, o contato da polícia e o 112 são as informações mais frequentes (17% cada um); os organizadores de eventos afirmam que colocam informação relativa a saídas de emergência e presença de extintores (17% respetivamente); os centros de congresso/reuniões mencionam estes dois últimos aspetos e adicionam extratos do Plano de Segurança (18% para cada item); os hotéis colocam no *dossier* maioritariamente informação relativa às saídas de emergência (20%); curiosamente os guias, que se incluem no *staff* a quem é dado o dossier, apontam para contactos dos hospitais mais perto e informações de segurança nas deslocações (20% cada).

4.2.20 Vantagens do *Dossier* de Risco

Tabela 30 - Vantagens do *Dossier* de Risco

Vantagens do Dossier de Risco (1 - mais vantajoso)	DMC	OE	CC/R	AT	Bus	Htl	GIN
Rquidklf cf g'f g'r ræpgco gpvq'f c'ugi wtcp±c	6	5	6	5	3	5	5
Rgto kg'r gtegdgt'cu'cevkf cf gu'o cki'cttkæcf cu	5	6	5	6	7	6	6
Q'uchh'guv' r tgr ctcf q'r ctc'tgci kt	3	3	4	3	4	3	3
Rgto kg'lpvtqf w'k'o gflf cu'fg'eqptqqr'ctc'gilo lpct'qw' o lplo kt'co gc±cu'g'lo rcevqu	4	4	3	4	6	4	4
Eqpugi vg'o lplo kt/ug'ewwqu'go 'curgevqu'fg' ugi wtcp±c'o gpqu'tgræxcpvqu	7	7	7	7	5	7	7

Fonte: Autoria Própria

Sobre este tema, questionou-se, também, sobre quais as vantagens do *dossier* de risco. Quase todos os inquiridos concluíram que a maior vantagem é o *staff* estar preparado para reagir; apenas os centros de congresso/reuniões referiram que a maior vantagem é permitir a introdução de medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos; e as empresas de autocarro apontaram para a possibilidade de planear a segurança.

4.2.21 Seguros

Tabela 31 - Seguros exigidos por Lei ou outros

Faz apenas os seguros exigidos por lei?	DMC	% em 14	OE	% em 11	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Htl	% em 7
Uo	32	93'	:	: 4'	4	322'	:	322'	7	93'
P ⁻ q	6	4;'	4	3:'	2	2'	2	2'	4	4;'
VQVCN	14	100%	11	100%	2	100%	8	100%	9	322'

Fonte: Autoria Própria

O questionário prosseguiu com uma pergunta relativa aos seguros. Concluiu-se que todos os inquiridos responderam maioritariamente que fazem apenas os seguros exigidos por Lei: as DMC's responderam 71% a esta questão, 82% os organizadores de eventos, 100% os centros de congresso/reuniões e as empresas de animação e 71% os hotéis.

Existem DMC's que fazem seguros adicionais por evento, de acordo com a tipologia do grupo e as atividades que irão fazer, e outras que contam com os seguros que os seus fornecedores são obrigados a ter. Foi, ainda, apontado que contratam outros seguros, caso o cliente o requisite.

Várias empresas mencionam, também, que adaptam os seguros aos eventos que estão a preparar.

4.2.22 Seguradoras e Planos de Segurança e Emergência

Tabela 32 - Seguradoras e Planos de Segurança e de Emergência

Sem exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e Emergência?	DMC	% em 13	OE	% em 10	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Htl	% em 5
Uo	6	53'	6	62'	4	322'	7	85'	7	322'
P ⁻ q	9	76'	5	52'	2	2'	4	47'	2	2'
Ug ⁺ pgegur ⁺ tlq	4	37'	5	52'	2	2'	3	34'	2	2'
VQVCN	35	322'	32	322'	4	322'	:	322'	7	322'

Fonte: Autoria Própria

No que diz respeito a esta temática, foi perguntado se, sem a exigência das seguradoras, os entrevistados fazem Planos de Segurança e de Emergência, ao qual os organizadores de eventos (40%), os centros de congresso/reuniões (100%), as empresas de animação (63%) e os hotéis (100%) responderam afirmativamente. Apenas das DMC's (54%) responderam que negativamente.

4.2.23 Acidentes, Incidentes ou Quase-Acidentes

4.2.23.1 Ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-incidentes

Tabela 33 - Ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-acidentes em eventos corporativos

Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes?	DMC	% em 13	OE	% em 9	CC/R	% em 2	AT	% em 8	Bus	% em 8	Htl	% em 8	GIN	% em 31
Uo	7	53%	6	66%	3	72%	6	72%	8	97%	3	34%	36	45%
P ^o q	13	100%	9	78%	3	72%	6	72%	4	47%	9	100%	39	55%
VQVCN	13	100%	9	100%	2	100%	8	100%	8	100%	8	100%	31	100%

Fonte: Autoria Própria

Assim, quando inquiridos se já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes, a maioria forneceu dados negativos: DMC's (62%), organizadores de eventos (56%), centros de congresso/reuniões (50%), empresas de animação (50%), hotéis (88%), guias (55%).

Apenas as empresas de autocarro afirmaram na maioria que já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes (75%).

Foram descritas situações de intoxicações alimentares, indisposições em atividade de barcos, mortes devido a paragem cardíaca, ataques de epilepsia, acidentes com carrinhos de golfe por condução de participantes embriagados, clientes impossibilitados de viajar devido a erupção de vulcão em 2010, assaltos a clientes, situações em montagem de equipamentos, quedas que levaram a internamentos, luxações em atividades de animação com insufláveis, ferimentos em atividade de tourada, quedas de veleiro durante uma regata, acidentes de *segway*, acidentes de *jeep*, avaria de equipamentos por manuseamento errado ou falta de cuidado, entre outros exemplos.

Uma das questões especificamente colocadas aos Guias Intérpretes Nacionais mencionava os acidentes originados pela decoração, tendo-se conseguido obter vários exemplos: velas colocadas em locais de passagem, em saídas de emergência, nas entradas dos recintos, em escadarias, em jardins, velas em copos de vidro colocados ao nível do chão e nas escadas, velas sobre toalhas de tecidos inflamáveis, tochas colocadas em locais de passagem. Foram, ainda, mencionados queda de parte da decoração, quedas de material, cabos elétricos à vista, mal arrumados e à entrada de portas ou em corredores de passagem, objetos/móveis pontiagudos, fraca iluminação

que não revela degraus dissimulados levando a quedas e equipamentos eletrônicos colocados em lugares de passagem.

4.2.23.2 Existência de Planos de Segurança e de Emergência em acidentes, incidentes ou quase-acidentes

Tabela 34 - Existência de Planos de Segurança e de Emergência em caso de acidentes, incidentes ou quase-acidentes

Tinha algum plano de prevenção e de emergência?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	% em 1	AT	% em 3	Htl	% em 1
Uo	5	82'	4	72'	2	2'	5	322'	3	322'
P ^q	4	62'	4	72'	3	322'	2	2'	2	2'
TOTAL	5	100%	4	100%	1	100%	3	100%	1	100%

Fonte: Autoria Própria

Das situações que resultaram acidentes, incidentes ou quase-acidentes, 60% das DMC's, 50% das empresas de organização de eventos e 100% das empresas de animação e 100% dos hotéis que responderam a esta questão referiram que tinham Planos de Prevenção e Emergência.

Apenas 50% dos centros de congressos/reuniões confirmaram que não tinham nenhum plano durante a ocorrência.

4.2.23.3 Elaboração de Planos de Segurança e de Emergência após ocorrências

Tabela 35 - Elaboração de Planos de Segurança e de Emergência após ocorrências

Começou a fazer planos de prevenção e de emergência depois das ocorrências?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	% em 1	AT	% em 3	Htl	% em 2
Uo	2	2'	2	2'	2	2'	2	2'	3	72'
P ^q	7	322'	6	322'	3	322'	5	322'	3	72'
TOTAL	5	100%	4	100%	1	100%	3	100%	2	100%

Fonte: Autoria Própria

Foi, seguidamente, perguntado, se os inquiridos começaram a fazer Planos de Prevenção e Emergência após as ocorrências e maioritariamente responderam que não: 100% das DMC's, dos organizadores de eventos dos centros de congresso/reuniões e das empresas de animação e 50% dos hotéis.

Os dados obtidos podem apontar para a existência de tais planos antes das ocorrências.

4.2.23.4 Ocorrências que resultaram em feridos

Tabela 36 – Ocorrências que resultaram feridos

Resultaram feridos?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	% em 1	AT	% em 4	Bus	% em 7	Htl	% em 1	GIN	% em 11
Uo	6	2'	4	72'	2	2'	5	97'	4	4:'	2	2'	9	64%
P ⁻ q	3	42'	4	72'	3	322'	3	47'	7	93'	3	322'	6	36%
TOTAL	5	100%	4	100%	1	100%	4	100%	7	100%	1	100%	11	100%

Fonte: Autoria Própria

Quando questionadas se desses acidentes, incidentes ou quase-acidentes resultaram feridos, as DMC's (80%), os organizadores de eventos (50%), as empresas de animação (73%), e os guias (64%) responderam afirmativamente.

Os centros de congresso/reuniões (100%) e as empresas de autocarro (71%) e contaram que não resultaram feridos.

4.2.23.5 Ocorrências que resultaram em prejuízos materiais ou financeiros

Tabela 37 - Ocorrências que resultaram em prejuízos materiais ou financeiros

Resultaram prejuízos materiais ou financeiros?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	% em 1	AT	% em 4	Bus	% em 7	Htl	% em 1	GIN	% em 10
Uo	4	62'	5	97'	3	322'	5	97'	8	8'	3	322'	9	70%
P ⁻ q	5	82'	3	47'	2	2'	3	47'	3	36'	2	2'	5	30%
VQVCN	7	322'	6	322'	3	322'	6	322'	9	322'	3	322'	32	100%

Fonte: Autoria Própria

Todos os intervenientes mencionaram que resultaram prejuízos materiais ou financeiros nas ocorrências que se verificaram: DMC's (40%), empresas organizadoras de eventos (75%), centros de congresso/reuniões (100%), empresas de animação (75%), empresas de autocarro (86%), hotéis (100%) e guias (70%).

4.2.23.6 Valor dos prejuízos materiais ou financeiros

Tabela 38 - Valor dos prejuízos materiais ou financeiros

Com que valores?	DMC	% em 1	OE	% em 1	CC/R	AT	% em 3	Bus	% em 4	Htl
C ^z "3222" gwtqu	2	2'	2	2'	P ⁻ q'tgur qpf k'q	4	89'	3	47'	P ⁻ q'tgur qpf k'q
Gp'tg"3222" g"5222" gwtqu	2	2'	3	322'		3	55'	3	47'	
C ^z "7222" gwtqu	3	322'	2	2'		2	2'	3	47'	
O clu'f'g"7222" gwtqu	2	2'	2	2'		2	2'	3	47'	
VQVCN	1	100%	1	100%		3	100%	4	100%	

Fonte: Autoria Própria

Relativamente aos valores desses prejuízos, foram obtidas poucas respostas. Ainda assim, as DMC's (100%) responderam que os prejuízos foram até 5000€, os organizadores (100%) responderam entre 1000€ e 3000€, as empresas de animação (67%) referiram despesas até 1000€ e as empresas de autocarro mencionaram todas as hipóteses dadas (25% cada uma).

4.2.23.7 Ocorrências que recorreram a autoridades locais

Tabela 39 - Ocorrências que recorreram a autoridades locais

Foi necessário recorrer a autoridades locais?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	% em 1	AT	% em 4	Bus	% em 5	Htl	% em 1	GIN	% em 11
Uo	6	2'	4	72'	2	2'	3	47'	6	2'	2	2'	8	55%
P ⁻ q	3	42'	4	72'	3	322'	5	97'	3	42'	3	322'	7	45%
VQVCN	5	100%	4	100%	1	100%	4	100%	5	100%	1	100%	11	100%

Fonte: Autoria Própria

De acordo com a Tabela 39, pode verificar-se que foi necessário recorrer a autoridades locais (polícia, bombeiros): 80% das DMC's, 50% dos organizadores de eventos, 80% das empresas de autocarro e 55% dos guias responderam que sim.

Já os centros de congressos/reuniões (100%), as empresas de animação (75%) e os hotéis (100%) não tiveram de chamar as autoridades locais.

4.2.23.8 Ocorrências garantidas pela seguradora

Tabela 40 - Garantias da seguradora

A seguradora cobria?	DMC	% em 5	OE	% em 3	CC/R	AT	% em 4	Bus	% em 6	Htl	% em 1
Uo	6	2'	5	322'	P ⁻ q'tgur qpf lf q	6	322'	7	5'	3	322'
P ⁻ q	3	42'	2	2'		2	2'	3	39'	2	2'
VQVCN	5	100%	3	100%		4	100%	6	100%	1	100%

Fonte: Autoria Própria

Esta questão ponderava se a seguradora cobria as ocorrências, ao qual foi respondido maioritariamente que sim por todos os inquiridos: 80% dos DMC's, 100% dos organizadores de eventos, 100% das empresas de animação, 83% das empresas de autocarro e 100% das unidades hoteleiras.

4.2.23.9 Indemnizações

Tabela 41 - Foi necessário proceder a indemnizações

Procedeu a indemnizações?	DMC	% em 5	OE	% em 3	CC/R	% em 1	AT	% em 4	Bus	% em 5	Htl	% em 1
Uo	4	62'	3	55'	2	2'	3	47'	4	62'	2	2'
P ⁻ q	5	82'	4	89'	3	322'	5	97'	5	82'	3	322'
VQVCN	5	100%	3	100%	1	100%	4	100%	5	200%	1	100%

Fonte: Autoria Própria

Devido a esta situação, a maioria dos entrevistados não teve de proceder a indemnizações: 60% para as DMC's, 67% para os organizadores de eventos, 100% para os centros de congresso/reuniões, 75% para as empresas de animação, 60% para as empresas de autocarro e 100% para os hotéis.

4.2.23.10 Organização de eventos após ocorrências

Tabela 42 - Organização de eventos para a mesma empresa após ocorrências

Voltou a organizar eventos para a mesma empresa?	DMC	% em 5	OE	% em 4	AT	% em 4	Bus	% em 6	Htl	% em 1
Uo	7	322'	6	322'	5	322'	7	: 5'	3	322'
P ⁻ q	2	2'	2	2'	2	2'	3	39'	2	2'
VQVCN	5	100%	4	100%	3	100%	6	100%	1	100%

Fonte: Autoria Própria

Foi, também, questionado se os entrevistados voltaram a organizar eventos para a mesma empresa com a qual ocorreram situações de acidente, incidente ou quase-acidente e 100% das DMC's, 100% dos organizadores de eventos, 100% das empresas de animação, 83% das empresas de autocarro e 100% dos hotéis responderam que sim.

4.2.23.11 Organização de eventos após ocorrências com os mesmos fornecedores

Tabela 43 - Organização de eventos após ocorrências com mesmos fornecedores

Voltou a organizar eventos com os mesmos fornecedores?	DMC	% em 5	OE	% em 4	CC/R	AT	% em 3	Htl	% em 1
Uo	7	322'	4	72'	P ⁻ q'tgur qpfkf q	5	322'	3	322'
P ⁻ q	2	2'	4	72'		2	2'	2	2'
VQVCN	5	100%	4	100%		3	100%	1	100%

Fonte: Autoria Própria

No mesmo sentido, perguntou-se se, após a ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-acidentes, voltaram a organizar eventos com os mesmos fornecedores também

foi respondido positivamente por 100% das DMC's, 50% das empresas de eventos, 100% das empresas de animação e 100% dos hotéis.

4.2.24 Bebidas Alcoólicas

Tabela 44 - Bebidas Alcoólicas aumentam risco

As bebidas alcoólicas aumentam o risco?	Bus	% em 8	GIN	% em 31
Uo	:	322'	52	97%
P ^{-q}	2	2'	3	3%
VQVCN	8%	100%	31	100%

Fonte: Aatoria Própria

Questionou-se se consideram que as bebidas alcoólicas potenciam o risco, ao que 97% dos guias e 100% das empresas de autocarro responderam que sim.

Na descrição de situações de ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-acidentes, foram descritos frequentemente momentos em vários eventos corporativos, nos quais a quantidade de bebidas alcoólicas ingeridas pelos participantes colocou em risco os presentes. Um exemplo relatado passou-se a bordo de uma embarcação tradicional, devido ao descontrolo dos participantes, causado pelas bebidas alcoólicas; neste caso, tanto os participantes como a equipa de organização estavam a bordo e a segurança de todos estava em perigo.

Outro exemplo dá-se a nível do transporte em autocarro destes participantes, já que tentam entrar com copos de vidro, insistem em andar em pé no autocarro quando este está em movimento ou sentam-se no banco do motorista quando este não está, podendo, inadvertidamente, destravar o autocarro, colocando os passageiros em risco.

4.2.25 Escolta Policial

4.2.25.1 Escolta policial sinónimo de mais segurança

Tabela 45 - Escolta policial sinónimo de mais segurança

A escolta policial é sinónimo de mais segurança?	Bus	% em 8	GIN	% em 30
Uo	8	97'	:	27%
P-q	4	47'	44	73%
VQVCN	8	100%	30	100%

Fonte: Autoria Própria

Aqui, obtiveram-se resultados bastante contraditórios: as empresas de autocarro afirmaram maioritariamente (75%) que consideram que a escolta policial traz mais segurança. Contudo, os guias não partilham da mesma opinião, tendo 73% respondido negativamente.

4.2.25.2 Motivos para que a escolta policial não signifique mais segurança

Tabela 46 - Motivos para que escolta policial não signifique mais segurança

Porque considera que a escolta policial não é sinónimo de mais segurança?	Bus	GIN
! "r gtl quq"wo "cwqectq"ektewt"c"wo c" o clqt "xgnjelf cf g	4	3
Qeqttg"q"cwqectq"vgt"fg"s vgdctt"tgi tcu" f g"t-pulsq."r qvqelcpf q"q"tlueq	3	6
Qu"qwtqu"xg"pwqu"r qf go "vgt"tgc±,gu" lpgur gtcf cu	6	7
Qu"r g,gu"r qf go "vgt"tgc±,gu"lpgur gtcf cu	5	4
! "r gtegr vkgnt ctc"q"r Adneq"s wg"ug" vcpqrvc"cn v? o "lo r qtcpyg	7	5

Fonte: Autoria Própria

Assim, colocou-se a questão de porquê é que não consideram que a escolta policial é sinónimo de mais segurança, ao que as empresas de autocarro que têm essa opinião (duas respostas) mencionam que é pelo facto do autocarro ter de quebrar regras

de trânsito, potenciando o risco, enquanto que, para os guias, deve-se ao facto de ser perigoso um autocarro circular a uma maior velocidade.

Em alguns exemplos de situações de ocorrência de acidentes ou quase-acidentes foram, precisamente, mencionados acidentes de autocarro causados pelo excesso de velocidade provocado pela escolta policial e travagens bruscas de autocarros que seguiam escolta policial.

4.2.26 Primeiros Socorros

4.2.26.1 Formação em primeiros socorros

Tabela 47 - Formação em primeiros socorros

Formação em primeiros socorros	Bus	% em 8	Htl	% em 7	GIN	% em 31
Uo	7	84'	9	322'	3:	58%
P ⁻ q	5	5: '	2	2'	35	42%
VQVCN	:	322'	9	322'	53	100%

Fonte: Autoria Própria

De acordo com a Tabela 47, os trabalhadores das empresas de autocarros possuem maioritariamente (62%) formação em primeiros socorros. Também os guias responderam positivamente a esta questão (58%). As unidades hoteleiras referem todas (100%) que os seus trabalhadores possuem formação em primeiros socorros.

4.2.26.2 Importância da formação em primeiros socorros

Tabela 48 - Importância da formação em primeiros socorros

É importante ter formação em primeiros socorros?	Bus	% em 6	GIN	% em 22
Uo	8	322'	42	91%
P ⁻ q	2	2'	4	9%
VQVCN	8	100%	22	100%

Fonte: Autoria Própria

No seguimento da questão anterior, pode concluir-se através da observação da Tabela 48 que 100% das empresas de autocarro e 91% dos guias consideram a formação em primeiros-socorros importante, demonstrando grande atenção a este assunto.

4.2.27 O sistema de segurança evita situações de risco

Tabela 49 - Sistema de segurança evita situações de risco

Acredita que a existência de um sistema de segurança pode evitar situações de risco?	DMC	% em 13	OE	% em 10	CC/R	% em 2	AT	% em 7	Bus	% em 8	Htl	% em 8	GIN	% em 31
Uo	33	100%	32	100%	4	100%	8	100%	:	100%	:	100%	53	100%
P ^o q	4	100%	2	100%	2	100%	3	100%	2	100%	2	100%	2	100%
TOTAL	13	100%	10	100%	2	100%	7	100%	8	100%	8	100%	31	100%

Fonte: Autoria Própria

Como se pode verificar na Tabela 49, quase todos os entrevistados consideram que um sistema de segurança evita situações de risco, tendo-se registado 100% de respostas positivas nos organizadores de eventos, nos centros de congresso/reuniões, nas empresas de autocarro, nos hotéis e nos guias. As exceções encontram-se nas DMC's (85%) e nas empresas de animação (86%).

De forma a ilustrar a eficácia de um sistema de segurança em eventos corporativos, foi solicitado aos vários inquiridos que descrevessem situações por eles presenciadas, salientando-se alguns exemplos que seguidamente serão referidos.

Foram presenciadas situações em que, durante o *briefing* e perante as explicações dos perigos, os clientes, considerando não estar aptos fisicamente, acabaram por não fazer a atividade. No caso de o *briefing* não ter sido feito, o cliente desconheceria os riscos que poderia correr para a sua saúde e poderíamos ter tido, obviamente, um acidente.

Num jantar em que as senhoras levavam sapatos de salto alto para o castelo de S. Jorge, foi apresentada a solução ou de mudar de restaurante ou de transportar as pessoas em carros privados que facilitassem o acesso ao castelo – implicava um maior custo mas significava, também, a prevenção de acidentes.

Numa atividade de risco (*segway*), a presença de ambulância no local ajuda a reduzir o tempo de espera da mesma.

A contratação de um médico presente no local do evento é importante devido ao historial do grupo conter excesso de álcool.

Foi necessário durante um incentivo para uma empresa proceder à evacuação de emergência por alteração das condições climatéricas que colocavam em risco a segurança dos participantes.

Uma das empresas questionadas reportou uma situação que ocorreu quando o vulcão na Islândia entrou em erupção em 2010 e impossibilitou que houvesse tráfego aéreo na Europa. Se essa empresa não tivesse os devidos seguros, a falta de oradores e as exigências de reembolso teriam resultado em perdas avultadas.

Outra situação foi quando duas mortes causadas por paragem cardíacas levaram a necessidade de repatriação, o que envolvia montantes avultados que foram cobertos pelos seguros. Os danos públicos foram minimizados devido a um plano de preparação para este tipo de incidentes.

Um dos inquiridos recordou um evento de cerca de 50.000 pessoas, no qual uma teve um ataque cardíaco, sendo assistida em cinco minutos para equipa de emergência médica presente no local.

Foi referido por uma das empresas que o facto de terem reforçado a segurança evitou o aparecimento de intrusos num evento.

Um dos exemplos dados foi a identificação de determinados insufláveis que tinha associados riscos de queda à saída dos mesmos. Foram colocados colchões para resolver a ameaça e, efetivamente, assistiram a várias quedas nessa saída que, sem os respetivos colchões, poderiam ter resultado em graves escoriações ou mazelas.

Foi, também, referido que o uso de estojo de primeiros socorros em pontos de atividade específicos é um sistema de segurança que permite o auxílio rápido para situações menos complicadas.

A presença da polícia no local de embarque e desembarque dos participantes do evento permite fazer estas ações de um modo mais seguro, controlando, simultaneamente o trânsito.

Não permitir que os participantes entrem no autocarro com garrafas e copos de vidro, fomenta a segurança no transporte.

A colocação dos cintos de segurança no autocarro evita que, no caso de travagem brusca, os passageiros sejam projetados com violência.

Os inquéritos obtidos junto dos Guias Intérpretes, revelam que 84% dos inquiridos pede para os participantes colocarem os cintos de segurança quando entram num autocarro, o que demonstra a consciência da que existe neste assunto.

A correta sinalização e boa visibilidade das saídas de emergência são fundamentais na gestão do público. Relativamente a este assunto, foi questionado aos profissionais que se encontram no terreno (Guias Intérpretes) se procuram saber onde se encontram as saídas de emergência, ao que 73% respondeu negativamente, dado que revela uma mentalidade não direcionada neste sentido. Ainda sobre a sinalética, foi apurado que 65% dos Guias Intérpretes inquiridos costuma reparar se esta é colocada nos locais apropriados e em quantidade suficiente.

A colocação de produto ignífugo em tecidos perto de um espetáculo pirotécnico.

Foi dado como exemplo a alteração de um local de desembarque de clientes por se confirmar que o anterior não teria as condições necessárias para o fazer em segurança.

Outros exemplos dados são a adequação dos motoristas aos serviços, a avaliação prévia das zonas de risco, os apelos dos motoristas para a utilização dos cintos de segurança, o planeamento das rotas, os testes de controlo de álcool (50% das empresas de autocarro afirmam fazer sempre testes de álcool aos seus motoristas e 20% diz que raramente faz) e a formação dos motoristas (71% das empresas de autocarro organiza formações para os seus profissionais relativamente a segurança).

Uma das unidades hoteleiras referiu algumas medidas de prevenção que foram tomadas após o alerta vermelho da meteorologia, ao recolherem os toldos à entrada do hotel, que teriam feito o efeito de vela e partido os vidros da entrada, causando acidentes. Foram também desentupidos ralos, permitindo a circulação da água e evitando entupimentos. O hotel retirou estruturas soltas que poderiam voar e atingir outros objetos ou pessoas.

Relatou-se uma situação de fogo numa das cozinhas do hotel detetado pelos detetores de fumo, ativando de imediato o ANSUL³⁴ – evitou danos maiores. Foi mencionado, por outro hotel, o rápido controlo de um incêndio, o que foi possível graças à existência de extintores. Relacionado com este assunto, foi inquirido aos Guias Intérpretes se têm conhecimentos de como manusear um extintor, ao que 55% responde que não, algo que deveria ser considerado formação básica destes profissionais e 84% destes profissionais não procura saber onde se encontram os extintores e os avisos de fogo.

³⁴ Nota da autora: ANSUL é um sistema de proteção de fogo.

4.3 Análise de Páginas de Internet

No que diz respeito à análise das páginas de Internet das várias empresas, procurando referências à segurança como fator diferenciador no serviço que prestam, foram encontrados os seguintes resultados:

Tabela 50 - Análise dos Tipos de Empresas e Referências a Segurança nas suas Páginas de Internet

Tipo de Empresa	Nº de Páginas de Internet Pesquisadas	Nº de Referências a Segurança na Internet	Percentagem (%)
<i>DMC's</i>	23	2	9%
Organizadores de Eventos	37	1	3%
Autocarro	11	5	46%
Animação Turística	19	12	63%
Hotéis	31	0	0%
C. Congresso/Reuniões	3	0	0%

Fonte: Autoria Própria

Analisando os resultados obtidos, pode concluir-se que, em alguns pontos, são bastante contraditórios confrontando as páginas de Internet das diferentes empresas e as suas respostas relativamente ao grau de importância que atribuem à Segurança e Gestão do Risco.

As empresas que mais focam a segurança nas suas páginas de Internet, até à data, foram as empresas de animação turística (63%) e as empresas de autocarros (46%).

Tanto as DMC'S (9%) como as empresas especializadas em organizar eventos (3%), os hotéis (0%) e os centros de congresso/reuniões (0%) não fazem referência à segurança. A maior frequência nas empresas de animação turística e nas de autocarros explica-se pela natureza do próprio negócio.

Tendo em conta que foi respondido pela maioria dos inquiridos que o Risco é muito importante ou mesmo essencial, seria, talvez, esperado que a referência à segurança nas páginas de Internet fosse mais frequente.

Desta forma, podemos concluir que, para a maioria das empresas, a segurança não é um fator de diferenciação produtos/serviços que publicitam.

4.4 Análise dos Dados Obtidos nas Seguradoras

O objetivo de entrevistar empresas seguradoras era o de compreender a ligação das mesmas com as empresas de organização de eventos e as empresas de animação turística.

Desta forma, procurou saber-se se existem produtos ou pacotes de produtos específicos para eventos, se é habitual trabalhar em conjunto com os dois tipos de empresas referidos e se existem requisitos mínimos de segurança para estas empresas.

Apesar de terem sido contactadas oito seguradoras, foi possível obter a resposta apenas de três, dado que as restantes alegaram impossibilidade de fornecimento dos dados pretendidos. As três seguradoras entrevistadas responderam de igual modo tanto para as empresas de organização de eventos como para as empresas de animação turística.

Olhando para as respostas obtidas, pode concluir-se que apenas uma das seguradoras possui um produto específico para empresas de eventos e de animação turística, que abrange várias tipologias de eventos. As outras seguradoras fornecem apenas os seguros obrigatórios por Lei. A mesma seguradora que tem produtos específicos para empresas de eventos e de animação turística possui a exclusividade dos estudos de mercado relativos à viabilidade de seguros para estas empresas.

Relativamente à existência de uma equipa de trabalho especializada em empresas de eventos e de animação turística, uma das seguradoras referiu o departamento de Marketing e Comunicação, outra referiu que existe uma equipa dedicada à Gestão dos Riscos em Eventos e a terceira respondeu que não existe nenhuma equipa especializada em empresas de eventos. Contudo, as três afirmam ser habitual trabalhar com este tipo de empresas.

Quanto à questão de proceder a estudos estatísticos/epidemiológico relativo a ocorrências de acidentes antes, durante e na desmontagem do evento e nas atividades de animação, uma das seguradoras respondeu que não dado que o evento é montado por várias empresas e cada uma tem a sua seguradora, a segunda mencionou que registam os sinistros e conseguem ter estatísticas a partir daí e a terceira seguradora disse que se baseiam na própria experiência e nas estimativas fornecidas pelas estatísticas.

Questionadas no que respeita os requisitos mínimos de segurança, duas seguradoras mencionaram apenas o cumprimento das normas de segurança e a contratação dos seguros obrigatórios; a terceira seguradora respondeu que exigem as

coberturas consideradas principais para ela: Responsabilidade Civil, Cancelamento do Evento, Não Comparência e Intempéries e Condições Climatéricas Adversas.

Observando, assim, as respostas dadas às três entrevistas, podemos concluir que o mercado das seguradoras não está muito direcionado especificamente para empresas de eventos e de animação turística, fornecendo apenas as coberturas obrigatórias por Lei sendo poucas as seguradoras que desenvolvem produtos ou pacotes especializados para estas empresas ou que façam estudos relativos a este tipo de empresas.

4.5 Reflexões

Através deste estudo, foi interessante ver a diferença de conhecimentos nesta área. Quando questionadas relativamente ao que é a Segurança e Gestão do Risco, a maioria dos inquiridos sabe fazê-lo.

As DMC's mencionam a antecipação, a previsão, a avaliação de necessidades e de fornecedores. Para estas empresas, o planeamento de todos os pormenores de um evento tem de incluir o risco inerente ao mesmo, de forma a proteger todos os intervenientes.

As empresas de organização de eventos referem a identificação dos riscos e a definição de estratégias para os minimizar ou eliminar, garantindo a segurança de pessoas e bens.

As empresas de autocarros consideram que é o conjunto de técnicas que minimizam e controlam ambientes e situações perigosas, pondo em risco pessoas e bens, evitando acidentes e incidentes; afirmam, por outro lado, que essa atuação no sentido de reconhecer as ameaças deve ser feita antes, durante e depois do evento.

Para as empresas de animação turística, a Segurança e Gestão do Risco passa pela identificação e classificação dos riscos, numa atitude preventiva.

As unidades hoteleiras inquiridas referiram que a prevenção, o planeamento e a antevisão permitem minimizar, controlar e eliminar os riscos que poderão ocorrer durante um evento organizado na estrutura hoteleira, tendo consciência das suas vulnerabilidades, por forma a manter um ambiente seguro para os clientes e os trabalhadores da unidade hoteleira.

Ao questionar os Guias Intérpretes obtiveram-se respostas nas quais as palavras prevenção, previsão, antecipação, minimização e eliminação foram as mais referidas.

Estes profissionais têm noção de que é necessário planificar o evento e definir estratégias com preocupações a nível da segurança dos participantes, do *staff* e dos recintos, tendo sempre em conta os riscos inerentes ao evento e às atividades nele realizadas. Está, também, bem patente, a necessidade de monitorização do evento no sentido da segurança.

Relativamente aos dados em si, pode concluir-se que existem alguns temas dentro da Segurança e Gestão do Risco que são tidos, efetivamente, em conta; nomeadamente a animação turística e respetivas atividades, a higiene e segurança alimentar ou a segurança no transporte e deslocações. Contudo, ainda se verificam falhas na transmissão dos aspetos de segurança a todos os elementos da equipa, visto que na documentação que é entregue ao *staff*, existem poucos itens de segurança referenciado. Constata-se, também, uma certa dependência nos seguros contratados, sendo estes maioritariamente os obrigatórios por Lei.

Salienta-se o facto da maioria das respostas relativas à ocorrência de acidentes, incidentes ou quase-acidentes serem negativas, o que revela o grau de preparação dos eventos corporativos realizados. Mesmo que não se pense diretamente em Segurança e Gestão do Risco, os vários momentos dos eventos corporativos são meticulosamente planeados para que o resultado final seja positivo.

Considerações Finais

A presente dissertação partiu da necessidade da compreensão da importância da Segurança e Gestão do Risco para os vários intervenientes na organização de eventos corporativos.

Assim, procurou dividir-se o estudo em duas fases. A primeira correspondeu a uma contextualização teórica do setor dos eventos, mais especificamente, dos eventos corporativos, e da Segurança e Gestão do Risco, analisando, simultaneamente, o modo como estes dois assuntos se associam. A segunda fase pretendeu avaliar a posição dada pelos atores ligados à organização destes eventos às questões relativas à segurança nos mesmos.

Através deste estudo, foi possível compreender as várias áreas em que a Segurança e Gestão do Risco se insere, abrangendo desde a capacidade dos recintos, a higiene e segurança alimentar, a segurança nos materiais de decoração, a segurança dos trabalhadores, a segurança nas atividades de animação turística, a segurança do ambiente social e político no qual o evento é organizado, a segurança nos processos de montagem e desmontagem, entre outros exemplos.

No primeiro capítulo pode concluir-se que, ainda que não se consigam obter dados estatísticos referentes a este mercado no nosso país, o setor dos eventos (e particularmente os eventos corporativos) influencia determinantemente o destino onde estes são organizados, contribuindo para o seu desenvolvimento económico e para o seu posicionamento, tanto a nível de capacidade de organização de eventos como a nível turístico.

Ainda no Capítulo 1 é possível compreender que as várias tipologias de eventos corporativos têm objetivos próprios, gerando experiências únicas e produzindo resultados diferentes nos participantes, de acordo com a função de cada evento. Isto significa, que uma ação de motivação que recorra a atividades de *teambuilding* vai ter uma consequência diferente no participante quando comparada com o efeito de uma reunião de lançamento de um novo produto.

No Capítulo 2 descrevem-se as noções relativas à Segurança e Gestão do Risco para que seja possível compreender a importância desta temática nos eventos corporativos. Conhecer o que é exatamente a ameaça e o risco, perceber os vários graus

de risco e o modo como estes podem afetar um evento é fundamental para a Gestão do Risco. Deste modo, a organização deverá passar pelo processo de identificação de riscos e definição de estratégias para os minimizar, eliminar ou transferir.

Através deste capítulo, pode concluir-se que, ao não se seguir uma política de prevenção de riscos, potencia-se a concretização de ameaças e os danos consequentes. Assim, a análise de risco deve ser feita ao longo de todo o evento, desde a sua conceção e planeamento até ao final do mesmo, sendo um fator fundamental para a organização de eventos corporativos com segurança.

No Capítulo 3 estão discriminados fatores potenciadores de stresse que podem conduzir a situações de perigo. Neste ponto, é possível aferir-se quais os riscos específicos dos eventos corporativos e como poderão ser contornados, para que tudo se proceda de forma segura. Neste capítulo aborda-se, ainda o papel das seguradoras e quais os seguros obrigatórios; podendo concluir-se relativamente a este assunto, que não se deverá contar apenas com a garantia dos seguros, visto que estes não impedem a ocorrência de situações de risco.

Para que toda a informação sustentasse o estudo de caso presente no Capítulo 4, procedeu-se a uma investigação teórica, analisando várias obras, artigos e entrevistas sobre a temática da Segurança e Gestão do Risco.

Lendo os três capítulos iniciais, conclui-se que a Gestão do Risco deverá estar presente em todas as fases do evento, desde a conceção ao fecho do mesmo, sendo aconselhável que se faça um balanço final de todas as situações de risco que ocorrem num evento, do mesmo modo em que se faz uma avaliação do evento para determinar o seu ROI, de forma a poder retirar informações de como proceder futuramente para evitar cometer os mesmos erros e realizar eventos corporativos mais seguros.

Relativamente ao Capítulo 4, que corresponde ao estudo de caso que sustenta a dissertação, pode concluir-se que, e respondendo às perguntas de partida que conduziram a esta investigação, a Segurança e Gestão do Risco é uma temática ainda a desenvolver na organização de eventos corporativos, apesar de se registar positivamente o conhecimento teórico do que consiste esta área.

Dentro das várias categorias de inquiridos (DMC's, empresas organizadoras de eventos, empresas de animação turística, empresas de autocarros, guias intérpretes nacionais, unidades hoteleiras e seguradoras) apresentaram-se profissionais com grande

conhecimento e consciência da Segurança e Gestão do Risco, que aplicam os procedimentos necessários para a realização de eventos corporativos mais seguros.

Contudo, nem todos os entrevistados possuem uma mentalidade desperta para a Gestão do Risco, tendo mostrado, inclusivamente, alguma hesitação em responder às questões colocadas, tanto por falta de conhecimento, como por falta de prática em segurança.

Para esta investigação, houve questionários e entrevistas que foram realizados na presença dos inquiridos outros que foram enviados e respondidos através de email. Durante este processo, foi possível verificar os diferentes graus de conhecimento do assunto, bem como os diferentes graus de importância que lhe são atribuídos.

Mas, apesar dos inquiridos saberem o que é a Segurança e Gestão do Risco, bastantes foram os que, em conversação, confessaram nunca lhes ter ocorrido este assunto durante o planeamento de um evento, visto que, tanto devido a uma boa organização como ao “fator sorte”, até hoje, nunca se registou nenhuma situação de risco nos eventos organizados por estes entrevistados. Veja-se, por exemplo, a única situação apelidada de risco vivida por um dos inquiridos: na preparação da mesa para o grupo num restaurante com varanda, o proprietário mesmo contactou o responsável do evento para confirmar se este pretendia que a mesa fosse preparada no exterior ou se preferia no interior, dado que havia previsão de chuva para aquele dia.

Os entrevistados referiram, frequentemente, em conversação que para eles é fundamental que os seus fornecedores tenham seguros, trabalhando apenas com quem apresente os seguros necessários para a realização de um evento corporativo. A questão a apontar, é que os seguros não evitam que os acidentes/incidentes aconteçam, apenas garantem a cobertura de despesas e indemnizações, caso seja preciso. O que significa que, independentemente de existirem os seguros, é fulcral que se avaliem corretamente os riscos, trabalhando para minimizá-los ou para eliminá-los.

Também foi dito por algumas DMC's que não lhes cabe ter garantias de segurança, servem apenas de intermediários, pelo que não têm que ter essas preocupações; os fornecedores que contratam é que são os responsáveis pelas questões de segurança.

Por outro lado, há quem não organize um evento sem garantir que todos os riscos foram identificados, avaliados e classificados e que, em caso de necessidade, estão presentes os meios de assistência médica ou autoridades necessários. Há empresas que estão despertas para a Segurança e Gestão do Risco, promovendo formações para os

seus trabalhadores nesta temática ou colocando informações sobre segurança na documentação que é entregue ao *staff*.

A maior dificuldade na realização desta dissertação foi, precisamente, a de comunicar com as empresas no sentido de lhes explicar a importância de participar num estudo sobre a Segurança e Gestão do Risco nos eventos corporativos. É uma temática sensível, uma vez que implica repensar no que tem sido feito e nas práticas das próprias empresas relativamente à segurança dos seus eventos corporativos. Houve muitas tentativas de contacto em que não houve qualquer tipo de resposta e houve bastantes contactos em que não mostraram interesse ou disponibilidade em responder ou argumentaram a necessidade de confidencialidade dos dados, por conseguinte, a amostra é mais reduzida do que poderia ser.

Não pensei, inicialmente, que a obtenção de dados fosse uma tarefa tão complicada quanto se revelou ser. Achei que a confidencialidade da identificação funcionasse como escudo e que, por estar alguma maneira inserida no meio dos eventos corporativos e do turismo, os dados ser-me-iam fornecidos com mais facilidade, o que não aconteceu.

Impõe-se, assim, uma reflexão sobre o motivo de não se responder a um questionário sem dados identificativos relativo à Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos. Será apenas uma questão de ser uma temática adormecida, ou será que não é fácil admitir que, efetivamente, não se fala em Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos porque é um admitir de falhas e de falta de preparação, camufladas inúmeras vezes pela falta de disponibilidade ou de tempo? Há, ainda, a hipótese da existência de alguma ingenuidade dos organizadores de eventos corporativos, no sentido em que não se pondera a ocorrência de alguma situação de risco, visto que, “corre sempre tudo bem”.

É imperativo adotar uma postura pró-ativa no sentido da Segurança e Gestão do Risco em eventos corporativos, já que estes representam uma fatia importante nos eventos nacionais, refletem internacionalmente a imagem do país e contribuem para o aumento das receitas nacionais.

Bibliografia

Allen, J. (2002). *The Business of Event Planning: behind-the-scenes secrets of successful special events*. Canada: Wiley.

Almeida, P. e Araújo, S. (2012). *Introdução à Gestão de Animação Turística*. Portugal: Lidel.

Autoridade para as Condições do Trabalho. (2013). [Em linha]. <http://www.act.gov.pt>. [15/01/2013].

Bell, P., Greene, T., Fisher, J. e Baum, A. (2001). *Environmental Psychology*. 5th Edition. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Bowdin, G. Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. e McDonnell, I. (2011). *Events Management*. 3rd Edition. Oxford: Elsevier.

Brale, S. (2008). Meetings Market Report 2008 – Corporate. *Meetings and Conventions*. [Em linha]. <http://www.meetings-conventions.com/articles/meetings-market-report-2008----corporate/c11172.aspx?page=1>. [17/03/2013].

Canton, A. (2002). *Eventos – Ferramenta de Sustentação para as Organizações do Terceiro Setor*. S. Paulo, Brasil: Editora Roca LDTA.

Conway, D. G. (2009). *The Event Manager's Bible – The Complete Guide to Planning and Organising a Voluntary or Public Event*. 3rd Edition. Oxford: How To Books.

Decreto-Lei n.º 159/1999 de 11 de maio. *Diário da República n.º 109 – I Série A*. Ministério das Finanças. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 220/2008 de 12 de novembro. *Diário da República n.º 220 – 1ª Série*. Ministério da Administração Interna. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 228/2009 de 14 de setembro. *Diário da República n.º 178 – 1ª Série*.
Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa

Furtado, P. (2009). Quantas pessoas do público cabem, afinal, no espaço de um evento?.
Festas & Eventos, Número 13, pp. 80 – 82.

Furtado, P. (2010). Controlo de Entradas Num Congresso – requisitos mínimos:
segurança e conforto. *Festas & Eventos*, Número 16, pp. 64 – 66.

Garber, N. (2004). Security Counsel: advice on new concerns for event security. *Special Events*. [Em linha].

http://specialevents.com/mag/meetings_security_counsel/index.html. [07/10/2011].

Getz, D. (2005). *Event Management & Event Tourism*. 2nd Edition. New York :
Cognizant Communication Corporation.

Getz, D. (2007). *Events Studies - Theory, research and policy for planned events*.
Oxford: Elsevier.

Gilberto, F. (2012). *Manual Prático dos Seguros*. 2ª Edição. Portugal: Lidel.

Godinho, A., Sousa, C., Pereira, M. e Romão, R. (2012). Quanto Valem os Eventos em
Portugal. *Event Point*, Número 3, pp. 25-33.

Hansen, B. (1995). *Off-Premise Catering Management*. EUA: John Wiley & Sons,
Inc.

Health and Safety Executive (1999). *The Event Safety Guide*. UK: HSE Books.

Hodge, M. A. (2005). Security Essentials for Event Planners. *Special Events*. [Em
linha].

http://specialevents.com/mag/events_security_essentials_for_events_planners_200501178/index.html. [07/10/2011].

Hurley, L. (1999). Playing It Safe: security at special events. *Special Events*. [Em linha]. http://specialevents.com/mag/meetings_playing_safe_security/index.html. [07/10/2011].

ICCA (2011). *Country and City Rankings – Report 2011. International Association Meetings Market*. Holanda: ICCA.

Instituto Português da Qualidade. 2008. *Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho. Norma Portuguesa 4397*. Portugal:IPQ.

ISO 31000 (E). 2009. *Risk Management – principles and guidelines*. ISO.

ISO/IEC Guide 73. 2008. *Risk Management – vocabulary*. ISO.

Jago, L. e Deery, M. (2011). *State of the Business Events Industry 2010*. Austrália: Beca.

Lei n.º 34/2013 de 16 de maio. . *Diário da República n.º 94 – 1ª Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 98/2009 de 4 de setembro. *Diário da República n.º 172 – 1ª Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro. *Diário da República n.º 176 – 1ª Série*. Assembleia da República. Lisboa.

Marques, S. (2011). Maior congresso do mundo sobre diabetes trouxe 18 mil pessoas a Lisboa. *Event Point*, Número 2, pp. 64-66.

Miguel, A. S. S. R. (2010). *Manual de Higiene e Segurança do Trabalho*. Porto: Porto Editora.

Oliveira, E. G. (2011). Organizar Eventos de Distintas Tipologias. *Event Point*, Número 2, pp. 40-42.

O'Toole, W. e Mikolaitis, P. (2002). *Corporate Event Project Management*. Estados Unidos da América: Wiley Events.

Pedro, F., Caetano, J., Christiani, K. e Rasquilha, L. (2005). *Gestão de Eventos: Quimera*.

Portaria n.º 1532/2008 de 29 de dezembro. *Diário da República n.º 250. 1ª Série*. Ministério da Administração Interna. Lisboa.

Richards, B. (1996). The conference market in the UK. *In Insights*. English Tourist Board. Londres. pp. B-67-B-83.

Rogers, C. (2004). Large-Scale Security. *Special Events*. [Em linha].
http://specialevents.com/mag/events_largescale_security/index.html. [07/10/2011].

Rogers, T. (2008). *Conferences and Conventions*. 2nd Edition. Oxford: Elsevier.

Santos, C. (2010). *Emergência e Primeiros Socorros em Saúde Ocupacional*. Programa Nacional de Saúde Ocupacional. Direção-Geral da Saúde.

Schneider Electric. (2007) *Iluminação de Emergência. Não improvise a sua segurança*. [Em linha].
http://www.templarluz.com/downloads/Catalogo_IL_EMERG_PT_Schneider.pdf.
Catálogo 07. [25/03/2013].

Seekings, D. e Farrer, J. (1999). *How to Organize Effective Conferences and Meetings*. 7th Edition. London: Kogan Page Limite.

Silvers, J. R. (2009). *Risk Management for Meetings and Events*. Oxford: Elsevier.

Simões, M. M. (2009). *Eventos Corporate – oportunidades e negócios em Angola. Festas & Eventos*, Número 13, pp. 26 – 28.

Shone, A. (1998). *The Business of Conferences – a hospitality sector overview for the UK & Ireland*. Reino Unido: Butterworth-Heinemann.

Shuster, R. D. (2003). Security Strategies for Special Events. *Special Events*. [Em linha]. http://specialevents.com/mag/meetings_security_strategies_special/index.html. [07/10/2011].

Tarlow, P. E. (2002). *Event Risk Management and Safety*. Estados Unidos da América: Wiley Events.

Torres, Z. B. (2004). *Animação Turística*. 3ª Edição. S. Paulo, Brasil: Editora Roca LTDA.

Tum, J., Norton, P. e Wright, J.N. (2009). *Management of Event Operations*. Oxford: Elsevier.

Anexos

Anexo 1 – Checklist de itens relativos à Gestão do Risco

Fonte: Bowdin *et al* (2011), p. 615

FIGURE 17.6 Checklist for planning risk assessment requirements

<input type="checkbox"/> Planning and management	<input type="checkbox"/> Camping
<input type="checkbox"/> Venue and site design	<input type="checkbox"/> Facilities for people with special needs
<input type="checkbox"/> Fire safety	<input type="checkbox"/> Medical, ambulance and first-aid management
<input type="checkbox"/> Major incident planning (emergency planning)	<input type="checkbox"/> Information and welfare
<input type="checkbox"/> Communication	<input type="checkbox"/> Children
<input type="checkbox"/> Crowd management	<input type="checkbox"/> Performers
<input type="checkbox"/> Transport management	<input type="checkbox"/> TV and media
<input type="checkbox"/> Structures	<input type="checkbox"/> Stadium music events
<input type="checkbox"/> Barriers	<input type="checkbox"/> Arena events
<input type="checkbox"/> Electrical installations and lighting	<input type="checkbox"/> Large events
<input type="checkbox"/> Food, drink and water	<input type="checkbox"/> Small events
<input type="checkbox"/> Merchandising and special licensing	<input type="checkbox"/> Classical music events
<input type="checkbox"/> Amusements, attractions and promotional displays	<input type="checkbox"/> Unfenced or unticketed events, including radio roadshows
<input type="checkbox"/> Sanitary facilities	<input type="checkbox"/> All-night music events
<input type="checkbox"/> Waste management	<input type="checkbox"/> Unlicensed events
<input type="checkbox"/> Sound: noise and vibration	<input type="checkbox"/> Health and safety responsibilities
<input type="checkbox"/> Special effects, fireworks and pyrotechnics	

(Source: HSE, 1999, p. iii)

Anexo 2 - Atividades de Animação Turística previstas no Decreto-Lei nº. 108/2009 de 15 de maio

1. Passeios pedestres, expedições fotográficas, percursos interpretativos e atividades de observação de fauna e flora;
2. Atividades de orientação;
3. Atividades de *teambuilding*;
4. Jogos populares;
5. Montanhismo, escalada, atividades de neve, *canyoning*³⁵, *coasteering*³⁶, e espeleologia;
6. Percursos de obstáculos com recurso a *rapel*, *slide*, pontes e similares;
7. *Paintball*³⁷, tiro com arco, besta, zarabatana, carabina de pressão de ar e similares;
8. Balonismo, asa delta sem motor, parapente e similares;
9. Passeios de bicicleta (cicloturismo ou BTT), passeios de *segway* e em outros veículos não poluentes;
10. Passeios equestres, passeios em atrelagens de tração animal e similares;
11. Passeios em veículos todo o terreno;
12. Passeios de barco, com ou sem motor;
13. Observação de cetáceos e outros animais marinhos;
14. Vela, remo, canoagem e atividades náuticas similares;
15. *Surf*, *bodyboard*, *windsurf*, *kitesurf*³⁸ e atividades similares;
16. *Rafting*, *hidrospeed*³⁹ e atividades similares;
17. Mergulho.

³⁵Nota da autora: *canyoning* – desporto que presume a exploração progressiva de um rio.

³⁶ Nota da autora: *coasteering* atividade onde se explora a costa usando a natação, escalada, saltos e caminhada.

³⁷ Nota da autora: *paintball* – atividade na qual se usam armas que disparam bolas de tinta.

³⁸ Nota da autora: *kitesurf* - desporto aquático no qual se usa uma pipa e uma prancha e se desloca com a força do vento.

³⁹ Nota da autora: *Hidrospeed* – modalidade desportiva em meio aquático que pressupõe descer um rio perigoso com um trenó.

Anexo 3 - Questionários Realizados

3.1 Questionário para *Destination Management Companies* da Região de Lisboa

Importância da Gestão dos Riscos de Segurança

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos que organiza?
 - a. Ações de motivação e *teambuilding*
 - b. Conferências
 - c. Congressos
 - d. Eventos de altas individualidades
 - e. Lançamento de produtos
 - f. *Training*
 - g. Incentivos
2. Sucintamente, diga o que, para si, é Gestão dos Riscos de Segurança?
3. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

4. Considera a Gestão dos Riscos de Segurança um dos cinco principais itens dentro da organização de um evento corporativo?
5. Ordene por escala de importância, sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos.

Administração (Gestão de Recursos Humanos, Gestão dos Recursos Financeiros, <i>Stakeholders...</i>)	
--	--

<i>Design</i>	
Marketing	
Operações (Logística, Público, Recinto...)	
Risco	

6. Dentro da tipologia de eventos corporativos que mais organiza, em qual considera a Gestão dos Riscos de Segurança indispensável?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos

7. Por ordem de importância, de 1 a 11, quais são os itens em que foca mais a sua atenção quando organiza um evento corporativo?

Alojamento	
<i>Catering</i>	
Conceito e <i>design</i>	
Fornecedores	
Orçamento	
Recinto	
Reputação	
Segurança e Risco	
<i>Staff</i> e voluntários	
Transporte e acessibilidade	
Atividades de animação	

8. Os eventos corporativos que organiza são todos submetidos a uma Avaliação de Riscos de Segurança?

9. Dentro do um evento, quais são os parâmetros em que habitualmente faz Avaliação de risco:

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre
 - i. Na Natureza
 - ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião
- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's
- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

10. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Segurança – ou seja, um documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre

- i. Na Natureza
- ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião
- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's
- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

11. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Emergência – ou seja, um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre
 - i. Na Natureza
 - ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião

- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's
- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

Planeamento e Preocupações na Gestão dos Riscos de Segurança

12. Ao nível da conceção do evento, tem preocupações com a Gestão dos Riscos de Segurança?
13. Ao nível do planeamento, é habitual pensar na Gestão dos Riscos de Segurança?
14. No desenrolar no evento costuma atualizar o Plano de Segurança e o de Emergência?
15. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações de acidentes/incidentes?
16. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?
17. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância que atribui às seguintes áreas da segurança, quando organiza um evento corporativo.

Ações de boicote ou de contestação ao evento ou aos participantes	
Ambiente social e político da região onde se realiza o evento	
Presença de autoridades locais (polícia) e de assistência médica e de	

urgência	
Proteção do ambiente	
Segurança contra incêndios	
Segurança contra roubos, furtos, agressões, distúrbios e outros atos criminosos e anti-sociais	
Segurança e higiene alimentar	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> , durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho dos artistas, durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho nos trabalhos de montagem e desmontagem	
Segurança na decoração e sistemas de luz e som	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	
Segurança relativamente a capacidade do recinto e entradas e saídas de emergência	
Terrorismo	

18. Costuma ter uma equipa de Segurança nos eventos corporativos que organiza?

19. Se sim, essa equipa é contratada ou faz parte da sua empresa?

20. Se não faz Avaliação de Risco nem tem uma equipa de Gestão dos Riscos de Segurança para cada evento que organiza, indique os três motivos principais com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos que organizo	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

Staff e Segurança

21. Nos seus eventos corporativos, o *staff* tem sempre um briefing sobre as possíveis ameaças e como responder às mesmas caso aconteçam?
22. No *dossier* do evento que é distribuído a todo o *staff* estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?
23. O que costuma colocar no *dossier* do *staff* como informação de controlo de riscos?
- Contacto de polícia
 - Contacto 112
 - Hospitais mais perto
 - Informação de segurança nas deslocações (obrigatoriedade de cinto, atravessamento de estradas)
 - Legislação para fumadores
 - Saídas de emergência
 - Presença de extintores
 - Principais conclusões da Avaliação de Risco
 - Extratos do Plano de Segurança
 - Extratos do Plano de Emergência
 - Outros. Quais?
24. Quais as vantagens de se fazer um Dossier de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são	

Seguros e Situações de Crise

25. Por lei, existem seguros que se devem fazer quando se organiza um evento. Faz apenas os seguros exigidos por lei ou faz outros?
26. Faz que tipos de seguros?
27. Mesmo sem a exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e de Emergência?
28. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos que organizou? Descreva sucintamente as situações.
29. Tinha algum plano de prevenção e de emergência na altura?
30. Começou a fazer os planos de prevenção e de emergência depois dos incidentes?
31. Das situações referidas resultaram feridos?
32. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?
33. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?
34. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?
35. A seguradora cobria as situações que ocorreram?
36. Teve que proceder a indemnizações?
37. Voltou a organizar algum evento para a empresa a quem organizou o evento em que ocorreram situações de emergência?

38. Voltou a organizar eventos com os fornecedores com que trabalhou no evento onde ocorreram acidentes ou incidentes?
39. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?
40. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.2 Questionário para Organizadores de Eventos Corporativos

Importância da Gestão dos Riscos de Segurança

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos que organiza?
 - a. Ações de motivação e *teambuilding*
 - b. Conferências
 - c. Congressos
 - d. Eventos de altas individualidades
 - e. Lançamento de produtos
 - f. *Training*
 - g. Incentivos
2. Sucintamente, diga o que, para si, é Gestão dos Riscos de Segurança?
3. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

4. Considera a Gestão dos Riscos de Segurança um dos cinco principais itens dentro da organização de um evento corporativo?
5. Ordene por escala de importância, sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos.

Administração (Gestão de Recursos Humanos, Gestão dos Recursos Financeiros, <i>Stakeholders...</i>)	
<i>Design</i>	
Marketing	

Operações (Logística, Público, Recinto...)	
Risco	

6. Dentro da tipologia de eventos corporativos que mais organiza, em qual considera a Gestão dos Riscos de Segurança indispensável?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos

7. Por ordem de importância, de 1 a 11, quais são os itens em que foca mais a sua atenção quando organiza um evento corporativo?

Alojamento	
<i>Catering</i>	
Conceito e <i>design</i>	
Fornecedores	
Orçamento	
Recinto	
Reputação	
Segurança e Risco	
<i>Staff</i> e voluntários	
Transporte e acessibilidade	
Atividades de animação	

8. Os eventos corporativos que organiza são todos submetidos a uma Avaliação de Riscos de Segurança?

9. Dentro de um evento, quais são os parâmetros em que habitualmente faz Avaliação de risco:

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre
 - i. Na Natureza
 - ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião
- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's
- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

10. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Segurança – ou seja, um documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre
 - i. Na Natureza
 - ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som

- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião
- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's
- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

11. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Emergência – ou seja, um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação ao ar livre
 - i. Na Natureza
 - ii. No Espaço Urbano
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Restaurantes
- f. Locais de reunião
- g. Alojamento
- h. Recintos de património construído
- i. Presença de VIP's

- j. Reputação do evento
- k. *Staff* e voluntários
- l. Orçamento e questões financeiras

Planeamento e Preocupações na Gestão dos Riscos de Segurança

12. Ao nível da conceção do evento, tem preocupações com a Gestão dos Riscos de Segurança?
13. Ao nível do planeamento, é habitual pensar na Gestão dos Riscos de Segurança?
14. No desenrolar no evento costuma atualizar o Plano de Segurança e o de Emergência?
15. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações de acidentes/incidentes?
16. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?
17. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância que atribui às seguintes áreas da segurança, quando organiza um evento corporativo.

Ações de boicote ou de contestação ao evento ou aos participantes	
Ambiente social e político da região onde se realiza o evento	
Presença de autoridades locais (policia) e de assistência médica e de urgência	
Proteção do ambiente	
Segurança contra incêndios	
Segurança contra roubos, furtos, agressões, distúrbios e outros actos	

criminosos e anti-sociais	
Segurança e higiene alimentar	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> , durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho dos artistas, durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho nos trabalhos de montagem e desmontagem	
Segurança na decoração e sistemas de luz e som	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	
Segurança relativamente a capacidade do recinto e entradas e saídas de emergência	
Terrorismo	

18. Costuma ter uma equipa de Segurança nos eventos corporativos que organiza?

19. Se sim, essa equipa é contratada ou faz parte da sua empresa?

20. Se não faz Avaliação de Risco nem tem uma equipa de Gestão dos Riscos de Segurança para cada evento que organiza, indique os três motivos principais com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos que organizo	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

Staff e Segurança

21. Nos seus eventos corporativos, o *staff* tem sempre um briefing sobre as possíveis ameaças e como responder às mesmas caso aconteçam?

22. No *dossier* do evento que é distribuído a todo o *staff* estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?

23. O que costuma colocar no *dossier* do *staff* como informação de controlo de riscos?

- a. Contacto de polícia
- b. Contacto 112
- c. Hospitais mais perto
- d. Informação de segurança nas deslocações (obrigatoriedade de cinto, atravessamento de estradas)
- e. Legislação para fumadores
- f. Saídas de emergência
- g. Presença de extintores
- h. Principais conclusões da Avaliação de Risco
- i. Extratos do Plano de Segurança
- j. Extratos do Plano de Emergência
- k. Outros. Quais?

24. Quais as vantagens de se fazer um Dossier de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

Seguros e Situações de Crise

25. Por lei, existem seguros que se devem fazer quando se organiza um evento. Faz apenas os seguros exigidos por lei ou faz outros?
26. Faz que tipos de seguros?
27. Mesmo sem a exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e de Emergência?
28. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos que organizou? Descreva sucintamente as situações.
29. Tinha algum plano de prevenção e de emergência na altura?
30. Começou a fazer os planos de prevenção e de emergência depois dos incidentes?
31. Das situações referidas resultaram feridos?
32. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?
33. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?
34. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?
35. A seguradora cobria as situações que ocorreram?
36. Teve que proceder a indemnizações?
37. Voltou a organizar algum evento para a empresa a quem organizou o evento em que ocorreram situações de emergência?
38. Voltou a organizar eventos com os fornecedores com que trabalhou no evento onde ocorreram acidentes ou incidentes?

39. Qual a percentagem do orçamento total que, habitualmente, é atribuída a questões da segurança?
40. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?
41. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.3 Questionário para Empresas de Animação Turística

1. Costuma organizar atividades de animação turística em eventos corporativos para empresas de organização de eventos?
2. Tem por hábito organizar atividades de animação turística diretamente para empresas (cliente final)?
3. Quais são as atividades de animação que organiza com mais frequência?
 - Passeios pedestres, expedições fotográficas, percursos interpretativos e atividades de observação de fauna e flora;
 - Atividades de orientação;
 - Atividades de *teambuilding*;
 - Jogos populares;
 - Montanhismo, escalada, atividades de neve, *canyoning*, *coasteering*, e espeleologia;
 - Percursos de obstáculos com recurso a *rapel*, *slide*, pontes e similares;
 - *Paintball*, tiro com arco, besta, zarabatana, carabina de pressão de ar e similares;
 - Balonismo, asa delta sem motor, parapente e similares;
 - Passeios de bicicleta (cicloturismo ou BTT), passeios de *segway* e em outros veículos não poluentes;
 - Passeios equestres, passeios em atrelagens de tração animal e similares;
 - Passeios em veículos todo o terreno;
 - Passeios de barco, com ou sem motor;
 - Observação de cetáceos e outros animais marinhos;
 - Vela, remo, canoagem e atividades náuticas similares;
 - *Surf*, *bodyboard*, *windsurf*, *kitesurf* e atividades similares;
 - *Rafting*, *hidrospeed* e atividades similares;
 - Mergulho;
 - Outras – especifique: _____

4. Em quais das atividades de animação que mencionou considera que os riscos são mais elevados?

5. Sucintamente, diga o que, para si, é Gestão dos Riscos de Segurança?

6. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

7. Qual acha que é o nível de importância que as empresas organizadoras de eventos corporativos atribuem à Segurança e Gestão dos Riscos?

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

8. As atividades de animação que organiza são sempre submetidas a uma Avaliação de Riscos de Segurança?

9. Quais os motivos principais para que não se faça uma Avaliação de Risco num evento corporativo? Numere de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos que organizo	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

10. Nas atividades de animação que organiza existe um Plano de Segurança – ou seja, um documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes?
11. Nas atividades de animação que organiza existe um Plano de Emergência – ou seja, um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência?
12. Ao nível da conceção das atividades, tem preocupações com a Gestão dos Riscos de Segurança?
13. Ao nível do planeamento, é habitual pensar na Gestão dos Riscos de Segurança?
14. No desenrolar das atividades, costuma atualizar o Plano de Segurança e o de Emergência?
15. No final das atividades, é habitual fazer um balanço de todas as situações de acidentes/incidentes?
16. No final das atividades, é habitual fazer um balanço de todas as situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?
17. Quais os equipamentos e materiais de proteção que costuma utilizar?
18. Esses equipamentos e materiais são da própria empresa ou alugados a outras empresas?
19. Se são da própria empresa, existe algum plano de manutenção dos equipamentos?
20. Se não são da empresa, verifica a manutenção dos equipamentos com o fornecedor?
21. Nas suas atividades, o *staff* tem sempre um briefing sobre as possíveis ameaças e como responder às mesmas caso aconteçam?

22. No *dossier* do evento que é distribuído ao *staff* estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?

23. Quais as vantagens de se fazer um *Dossier* de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

24. Quais são os requisitos mínimos de formação que exige aos colaboradores da sua empresa?

25. Por lei, existem seguros que se devem fazer quando se organiza um evento. Faz apenas os seguros exigidos por lei ou faz outros?

26. Faz que tipos de seguros?

27. Mesmo sem a exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e de Emergência?

28. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes as atividades de animação que organizou? Descreva sucintamente as situações.

29. Tinha algum plano de prevenção e de emergência na altura?

30. Começou a fazer os planos de prevenção e de emergência depois dos incidentes?

31. Das situações referidas resultaram feridos?
32. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?
33. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?

Até 1000	
Entre 1000 e 3000	
Até 5000	
Mais de 5000	

34. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?
35. A seguradora cobria as situações que ocorreram?
36. Teve que proceder a indemnizações?
37. Voltou a organizar algum evento para a empresa a quem organizou o evento em que ocorreram situações de emergência?
38. Voltou a organizar eventos com os trabalhadores presentes no evento onde ocorreram acidentes ou incidentes?
39. Considera que deveria haver mais legislação no sentido dos equipamentos e materiais utilizados?
40. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?
41. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.4 Questionário para Empresas de Autocarros

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos em que os serviços da sua empresa são requisitados?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos
- h. Outros

2. Sucintamente, diga o que entende por Gestão dos Riscos de Segurança?

3. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

4. Qual acha que é o nível de importância que as empresas organizadoras de eventos corporativos atribuem à Segurança e Gestão dos Riscos?

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

5. Considera importante que se faça uma reunião entre todos os fornecedores do evento para que se debatam, entre outros assuntos, as questões de segurança?

Sim

Não

6. Quando o serviço para um evento corporativo lhe é requisitado, faz-se alguma reunião na qual um dos assuntos abordados é a segurança?

Sim

Não

7. Existe algum documento elaborado pela empresa sobre a segurança no transporte?

Sim

Não

8. Se respondeu afirmativamente, esse documento é distribuído a todos os profissionais da empresa?

Sim

Não

9. Quais as vantagens de se fazer um *Dossier* de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

10. Existe em cada autocarro da frota alguma lista com os números de contacto da polícia, hospitais públicos e emergência médica?

Sim

Não

11. Considera que cada autocarro deveria ter a lista referida na pergunta anterior?

Sim

Não

12. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância que atribui às seguintes áreas da segurança, quando organiza um evento corporativo.

Presença de autoridades locais (policia) e de assistência médica e de urgência	
Proteção do ambiente	
Segurança contra roubos, furtos, agressões, distúrbios e outros atos criminosos e anti-sociais	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> , durante a realização do evento	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	

13. Costuma organizar formações para os seus trabalhadores sobre segurança?

Sim

Não

14. Os seus motoristas têm curso de primeiros socorros?

Sim

Não

15. Se não têm curso de primeiros socorros, considera que seria importante ter para a profissão?

Sim

Não

16. Nas situações em que é pedida escolta policial para autocarros que transportam os participantes de um evento corporativo, considera que a mesma é sinónimo de maior segurança?

Sim

Não

17. Se respondeu negativamente, indique qual o motivo principal. Responda com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

É perigoso um autocarro circular a uma maior velocidade	
Ocorre o autocarro ter de quebrar regras do trânsito, potenciando o risco	
Os outros veículos podem ter reações inesperadas	
Os peões podem ter reações inesperadas	
É perceptível para o público que se transporta alguém importante	

18. Com que frequência, num evento corporativo, os horários de trabalho dos motoristas se estendem sem que seja possível naquele preciso momento mudar de profissional?

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre

19. Quando os horários de trabalho dos motoristas são ultrapassados, como procede?

20. A empresa cobra mais pelo serviço que é requisitado quando o evento é considerado de risco?

Sim

Não

21. Os motoristas recebem um pagamento extra quando o evento para o qual estão a trabalhar é considerado de risco?

Sim

Não

22. Os motoristas da sua empresa estão informados que devem avisar os clientes ou a guia (no caso de estar presente) da obrigatoriedade de se colocarem os cintos de segurança?

Sim

Não

23. Com que frequência faz testes de álcool aos motoristas da sua empresa?

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre

24. Acha que um evento no qual existam bebidas alcoólicas, esse fator pode afetar a segurança do motorista e dos outros passageiros no momento do transporte, caso estejam presentes no autocarro passageiros visivelmente embriagados?

Sim

Não

25. Qual considera ser, por ordem de importância, o factor principal para que não se faça uma avaliação de risco? Responda com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

26. Faz que tipos de seguros?

Acidentes pessoais	
Contra-todos	
Responsabilidade civil	
Outros. Quais?	

27. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos durante os serviços que lhe foram requisitados?

Sim

Não

28. Das situações referidas resultaram feridos?

Sim

Não

29. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?

Sim

Não

30. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?

Até 1000	
Entre 1000 e 3000	
Até 5000	
Mais de 5000	

31. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?

Sim

Não

32. A seguradora cobria as situações que ocorreram?

Sim

Não

33. Teve que proceder a indemnizações?

Sim

Não

34. Voltou a organizar algum evento para a empresa que lhe tinha solicitado o serviço?

Sim

Não

35. Descreva sucintamente as situações.

36. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?

Sim

Não

37. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.5 Questionário para Guias Intérpretes Nacionais

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos em que faz parte da organização?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos
- h. Outros

2. Sucintamente, diga o que entende por Gestão dos Riscos de Segurança?

3. Ordene por escala de importância, sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos.

Administração (Gestão de Recursos Humanos, Gestão dos Recursos Financeiros, <i>Stakeholders...</i>)	
<i>Design</i>	
Marketing	
Operações (Logística, Público, Recinto...)	
Risco	

4. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

5. Qual acha que é o nível de importância que as empresas organizadoras de eventos corporativos atribuem à Segurança e Gestão dos Riscos?

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

6. Dentro da tipologia de eventos corporativos em que trabalha, em qual considera a Gestão dos Riscos de Segurança indispensável?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos

7. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância das seguintes áreas da segurança num evento corporativo.

Segurança e higiene alimentar	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> durante a realização do evento	
Segurança na decoração e sistemas de luz e som	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	
Segurança relativamente a capacidade do recinto e entradas e saídas de emergência	

8. Alguma vez se sentiu numa situação de risco enquanto trabalhava num evento corporativo?

Sim

Não

9. Se respondeu afirmativamente à pergunta anterior, por favor, descreva sucintamente a situação experienciada.

10. Tem seguro de trabalho?

Sim

Não

11. Se respondeu afirmativamente na questão anterior, considera o seguro de trabalho fundamental na sua profissão?

Sim

Não

12. Alguma vez teve de acionar o seguro enquanto fazia parte da equipa de organização?

Sim

Não

13. Já presenciou acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos que em que fazia parte da organização? Descreva sucintamente as situações.

14. Das situações referidas resultaram feridos?

Sim

Não

15. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?

Sim

Não

16. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?

Sim

Não

17. Já participou em briefings de preparação de um evento onde lhe foi mencionada a questão da Segurança e Gestão do Risco?

Sim

Não

18. Considera importante que no briefing pré-evento se fale de questões de segurança?

Sim

Não

19. Quão importante é para si a referência a medidas de segurança na documentação que lhe é dada?

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

20. Na documentação relativa ao evento, encontra alguma referência a medidas de segurança?

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre

21. Quando estão mencionadas medidas de segurança na documentação, costuma prestar atenção?

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre

22. O que costuma estar no *dossier* do *staff* como informação de controlo de riscos?

- a. Contacto de polícia
- b. Contacto 112
- c. Hospitais mais perto
- d. Informação de segurança nas deslocações (obrigatoriedade de cinto, atravessamento de estradas)
- e. Legislação para fumadores
- f. Saídas de emergência
- g. Presença de extintores
- h. Principais conclusões da Avaliação de Risco
- i. Extratos do Plano de Segurança
- j. Extratos do Plano de Emergência
- k. Outros. Quais?

23. Quais as vantagens de se fazer um *Dossier* de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

24. É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

25. Tem por hábito reparar se existe uma equipa de segurança à entrada de um centro de congressos ou outro local importante ao evento?

Sim

Não

26. Costuma procurar saber onde ficam as saídas de emergência?

Sim

Não

27. Tem noções de primeiros socorros?

Sim

Não

28. Se não tem noções de primeiros socorros, considera que seria importante ter para a sua profissão?

Sim

Não

29. Costuma procurar saber onde se encontram os extintores e os avisos de fogo?

Sim

Não

30. Sabe manusear um extintor?

Sim

Não

31. Quando os participantes quando entram no autocarro costuma pedir para colocarem os cintos de segurança?

Sim

Não

32. Tem por hábito reparar se as escadas e degraus estão bem iluminados?

Sim

Não

33. Costuma reparar se a sinalética está colocada nos locais apropriados e em quantidade suficiente?

Sim

Não

34. Alguma vez lhe ocorreu que a decoração de um *venue* pode ter riscos?

Sim

Não

35. Se respondeu afirmativamente à pergunta anterior, exemplifique situações que tenha presenciado.

36. Considera que os eventos com bebidas alcoólicas incluídas têm maior risco?

Sim

Não

37. Qual a melhor política de controlo de bebidas alcoólicas:

Não servir bebidas alcoólicas	
Servir apenas determinadas bebidas alcoólicas	
Servir bebidas alcoólicas por um período definido	
Não servir a pessoas visivelmente embriagadas	

38. Nas situações em que é pedida escolta policial para autocarros que transportam os participantes de um evento corporativo, considera que a mesma é sinónimo de maior segurança?

Sim

Não

39. Se respondeu negativamente, indique qual o motivo principal. Responda com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

É perigoso um autocarro circular a uma maior velocidade	
Ocorre o autocarro ter de quebrar regras do trânsito, potenciando o risco	
Os outros veículos podem ter reações inesperadas	
Os peões podem ter reações inesperadas	
É perceptível para o público que se transporta alguém importante	

40. Quando se apercebe de alguma situação de risco, qual a sua reação:

Espera que o responsável do evento repare e solucione	
Avisa, assim que se apercebe, o responsável do evento	
Tenta solucionar a situação	

41. Qual considera ser, por ordem de importância, o fator principal para que não se faça uma avaliação de risco? Responda com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

42. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?

Sim

Não

43. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.6 Questionário para Hotéis Sediados na Região de Lisboa

Importância da Gestão dos Riscos de Segurança

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos que organiza?
 - a. Ações de motivação e *teambuilding*
 - b. Conferências
 - c. Congressos
 - d. Eventos de altas individualidades
 - e. Lançamento de produtos
 - f. *Training*
 - g. Incentivos
2. Sucintamente, diga o que, para si, é Gestão dos Riscos de Segurança?
3. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

4. Considera a Gestão dos Riscos de Segurança um dos cinco principais itens dentro da organização de um evento corporativo?
5. Ordene por escala de importância, sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos.

Administração (Gestão de Recursos Humanos, Gestão dos Recursos Financeiros, <i>Stakeholders...</i>)	
<i>Design</i>	
Marketing	

Operações (Logística, Público, Recinto...)	
Risco	

6. Dentro da tipologia de eventos corporativos que mais organiza, em qual considera a Gestão dos Riscos de Segurança indispensável?

- a. Ações de motivação e *teambuilding*
- b. Conferências
- c. Congressos
- d. Eventos de altas individualidades
- e. Lançamento de produtos
- f. *Training*
- g. Incentivos

7. Por ordem de importância, de 1 a 10, quais são os itens em que foca mais a sua atenção quando organiza um evento corporativo?

Alojamento	
<i>Catering</i>	
Conceito e <i>design</i>	
Fornecedores	
Orçamento	
Salas de reunião	
Reputação	
Segurança e Risco	
<i>Staff</i> e voluntários	
Atividades de animação	

8. Os eventos corporativos que organiza são todos submetidos a uma Avaliação de Riscos de Segurança?

9. Dentro de um evento, quais são os parâmetros em que habitualmente faz Avaliação de risco:

- a. Parqueamento e acessibilidade
- b. Atividades de animação
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

10. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Segurança – ou seja, um documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes? Em que partes do evento?

- a. Parqueamento e acessibilidade
- b. Atividades de animação
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

11. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Emergência – ou seja, um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência? Em que partes do evento?

- a. Parqueamento e acessibilidade
- b. Atividades de animação
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

Planeamento e Preocupações na Gestão dos Riscos de Segurança

12. Ao nível da conceção do evento, tem preocupações com a Gestão dos Riscos de Segurança?

13. Ao nível do planeamento, é habitual pensar na Gestão dos Riscos de Segurança?

14. No desenrolar no evento costuma atualizar o Plano de Segurança e o de Emergência?

15. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações de acidentes/incidentes?

16. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?

17. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância que atribui às seguintes áreas da segurança, quando organiza um evento corporativo.

Segurança contra incêndios	
Segurança e higiene alimentar	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> , durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho nos trabalhos de montagem e desmontagem	
Segurança na decoração e sistemas de luz e som	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	
Segurança relativamente a capacidade das salas de reunião e entradas e saídas de emergência	
Segurança e higiene nos quartos	

18. Costuma ter uma equipa de Segurança nos eventos corporativos que organiza?

19. Se sim, essa equipa é contratada ou faz parte da sua empresa?

20. Se não faz Avaliação de Risco nem tem uma equipa de Gestão dos Riscos de Segurança para cada evento que organiza, indique os três motivos principais com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos que organizo	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

Staff e Segurança

21. Nos seus eventos corporativos, o *staff* tem sempre um briefing sobre as possíveis ameaças e como responder às mesmas caso aconteçam?
22. O *staff* tem formação em primeiros-socorros?
23. No *dossier* do evento que é distribuído a todo o *staff* estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?
24. O que costuma colocar no *dossier* do *staff* como informação de controlo de riscos?
 - a. Contacto de polícia
 - b. Contacto 112
 - c. Hospitais mais perto
 - d. Legislação para fumadores
 - e. Saídas de emergência
 - f. Presença de extintores
 - g. Principais conclusões da Avaliação de Risco
 - h. Extratos do Plano de Segurança
 - i. Extratos do Plano de Emergência
 - j. Outros. Quais?

25. Quais as vantagens de se fazer um *Dossier* de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

Seguros e Situações de Crise

26. Por lei, existem seguros que se devem fazer quando se organiza um evento. Faz apenas os seguros exigidos por lei ou faz outros?

27. Faz que tipos de seguros?

28. Mesmo sem a exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e de Emergência?

29. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos que organizou? Descreva sucintamente as situações.

30. Tinha algum plano de prevenção e de emergência na altura?

31. Começou a fazer os planos de prevenção e de emergência depois dos incidentes?

32. Das situações referidas resultaram feridos?

33. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?

34. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?

35. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?
36. A seguradora cobria as situações que ocorreram?
37. Teve que proceder a indemnizações?
38. Voltou a organizar algum evento para a empresa a quem organizou o evento em que ocorreram situações de emergência?
39. Voltou a organizar eventos com os fornecedores com que trabalhou no evento onde ocorreram acidentes ou incidentes?
40. É habitual destacar uma pessoa para tratar das questões de segurança do evento?
41. Nas visitas de inspeção, costuma focar a segurança?
42. Os clientes para quem organiza os eventos costumam perguntar:
 - a. Manutenção dos elevadores está feita
 - b. Extintores estão operacionais
 - c. Sistemas de deteção de fumo funcionam
 - d. Sistema de vigilância ativo
 - e. Existe plano de evacuação
 - f. Existe plano de segurança
 - g. Funcionamento das comunicações
 - h. Historial de incidentes
43. Diga de que documentos dispõe, na área da segurança e higiene alimentar?
44. Tem um sistema de HACCP implementado?
45. Diga que documentos de segurança e higiene no trabalho dispõe?

46. Tem um sistema de segurança e higiene no trabalho implementado?
47. Tem um sistema de segurança contra incêndios (SCI) implementado?
48. Dispõe de um plano de SCI?
49. Dispõe de uma organização de segurança contra incêndios implementada?
50. Que formação recebem os elementos pertencentes a esta organização?
51. Com que periodicidade?
52. Costumam realizar simulacros?
53. Com que periodicidade?
54. Costumam exercitar o plano de evacuação?
55. Com que periodicidade?
56. Pensa que a presença de uma equipa de segurança alargada possa perturbar e incomodar os hóspedes que não pertencem ao evento corporativo?
57. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?
58. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

3.7 Entrevista a Centros de Congresso/Reuniões

Importância da Gestão dos Riscos de Segurança

1. Habitualmente, qual o tipo de eventos corporativos que organiza?
 - a. Conferências
 - b. Congressos
 - c. Eventos de altas individualidades
 - d. Lançamento de produtos
 - e. *Workshops* e ações de formação
2. Sucintamente, diga o que, para si, é Gestão dos Riscos de Segurança?
3. Numa escala de importância, classifique a Gestão dos Riscos de Segurança num evento corporativo:

1	2	3	4	5
Irrelevante	Sem muita importância	Mais ou menos importante	Muito importante	Essencial

4. Ordene por escala de importância, sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos na organização de um evento corporativo.

Administração (Gestão de Recursos Humanos, Gestão dos Recursos Financeiros, <i>Stakeholders</i> ...)	
<i>Design</i>	
Marketing	
Operações (Logística, Público, Recinto...)	
Risco	

5. Dentro da tipologia de eventos corporativos que mais organiza, em qual considera a Gestão dos Riscos de Segurança indispensável?

- a. Conferências
- b. Congressos
- c. Eventos de altas individualidades
- d. Lançamento de produtos
- e. *Workshops* e ações de formação

6. Por ordem de importância, de 1 a 11, quais são os itens em que foca mais a sua atenção quando organiza um evento corporativo?

Alojamento	
<i>Catering</i>	
Conceito e <i>design</i>	
Fornecedores	
Orçamento	
Recinto	
Reputação	
Segurança e Risco	
<i>Staff</i> e voluntários	
Transporte e acessibilidade	
Actividades de animação	

7. Os eventos corporativos que organiza são todos submetidos a uma Avaliação de Riscos de Segurança?

8. Dentro do um evento, quais são os parâmetros em que habitualmente faz Avaliação de risco:

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Actividades de animação no centro de congressos
- c. Decoração e sistemas de luz e som

- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

9. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Segurança – ou seja, um documento onde está descrito o conjunto de medidas a implementar para evitar a ocorrência de acidentes ou incidentes? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação no centro de congressos
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

10. Nos eventos corporativos que organiza existe um Plano de Emergência – ou seja, um documento onde se descrevem os procedimentos a tomar em caso de situação de emergência? Em que partes do evento?

- a. Transporte e acessibilidade
- b. Atividades de animação no centro de congressos
- c. Decoração e sistemas de luz e som
- d. Segurança e higiene alimentar
- e. Locais de reunião
- f. Alojamento
- g. Presença de VIP's
- h. Reputação do evento
- i. *Staff* e voluntários
- j. Orçamento e questões financeiras

Planeamento e Preocupações na Gestão dos Riscos de Segurança

11. Ao nível da conceção do evento, tem preocupações com a Gestão dos Riscos de Segurança?

12. Ao nível do planeamento, é habitual pensar na Gestão dos Riscos de Segurança?

13. No desenrolar no evento costuma atualizar o Plano de Segurança e o de Emergência?

14. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações de acidentes/incidentes?

15. No final do evento, é habitual fazer um balanço de todas as situações que poderiam ter originado acidentes/incidentes?

16. Numere, por ordem decrescente de importância (o 1 o mais importante), qual a importância que atribui às seguintes áreas da segurança, quando organiza um evento corporativo.

Presença de autoridades locais (polícia) e de assistência médica e de urgência	
Segurança contra incêndios	
Segurança e higiene alimentar	
Segurança e higiene no trabalho do <i>staff</i> , durante a realização do evento	
Segurança e higiene no trabalho nos trabalhos de montagem e desmontagem	
Segurança na decoração e sistemas de luz e som	
Segurança no estacionamento e nas vias de acesso	
Segurança relativamente a capacidade do recinto e entradas e saídas de emergência	

17. Costuma ter uma equipa de Segurança nos eventos corporativos que organiza?

18. Se sim, essa equipa é contratada ou faz parte da sua empresa?

19. Se não faz Avaliação de Risco nem tem uma equipa de Gestão dos Riscos de Segurança para cada evento que organiza, indique os três motivos principais com numeração de 1 a 5 sendo o 1 o mais importante e o 5 o menos importante.

Falta de tempo	
Atrai negativismo	
Nunca acontece nenhuma situação de risco nos eventos que organizo	
Tem um custo que não interessa comportar	
Não impede que situações de risco aconteçam	

Staff e Segurança

20. Nos seus eventos corporativos, o *staff* tem sempre um briefing sobre as possíveis ameaças e como responder às mesmas caso aconteçam?
21. No *dossier* do evento que é distribuído a todo o *staff* estão descritas medidas de prevenção e controlo dos riscos?
22. O que costuma colocar no *dossier* do *staff* como informação de controlo de riscos?
 - a. Contacto de polícia
 - b. Contacto 112
 - c. Hospitais mais perto
 - d. Informação de segurança nas deslocações (obrigatoriedade de cinto, atravessamento de estradas)
 - e. Legislação para fumadores
 - f. Saídas de emergência
 - g. Presença de extintores
 - h. Principais conclusões da Avaliação de Risco
 - i. Extratos do Plano de Segurança
 - j. Extratos do Plano de Emergência
 - k. Outros. Quais?

23. Quais as vantagens de se fazer um *Dossier* de Risco? Ordene numa escala numérica de 1 a 5, sendo 1 o mais vantajoso e o 5 o menos vantajoso.

É possível planear a segurança	
Permite perceber quais as atividades mais arriscadas	
O <i>staff</i> está mais preparado para reagir em situações de emergência	
Permite introduzir medidas de controlo para eliminar ou minimizar ameaças e impactos	
Consegue minimizar-se custos em aspetos de segurança que não são tão relevantes ao evento	

Seguros e Situações de Crise

24. Por lei, existem seguros que se devem fazer quando se organiza um evento. Faz apenas os seguros exigidos por lei ou faz outros?

25. Faz que tipos de seguros?

26. Mesmo sem a exigência da seguradora, faz Planos de Segurança e de Emergência?

27. Já ocorreram acidentes, incidentes ou quase-acidentes nos eventos corporativos que organizou? Descreva sucintamente as situações.

28. Tinha algum plano de prevenção e de emergência na altura?

29. Começou a fazer os planos de prevenção e de emergência depois dos incidentes?

30. Das situações referidas resultaram feridos?

31. Das situações referidas resultaram prejuízos materiais ou financeiros?

32. Se resultaram prejuízos materiais ou financeiros, foram, aproximadamente, com que valor?

Até 1000
Entre 1000 e 3000
Até 5000
Mais de 5000

33. Foi necessário recorrer a autoridades locais (por exemplo, polícia ou bombeiros) para controlar a situação de emergência?

34. A seguradora cobria as situações que ocorreram?

35. Teve que proceder a indemnizações?

36. Voltou a organizar eventos com os fornecedores com que trabalhou no evento onde ocorreram acidentes ou incidentes?

37. Qual a percentagem do orçamento total que, habitualmente, é atribuída a questões da segurança?

38. Acredita que a existência de um sistema de segurança poderá evitar algumas situações de riscos?

39. Dê um exemplo por si experienciado que comprove a eficácia do sistema de segurança.

Obrigada pela colaboração!

Anexo 4 - Entrevista a Seguradoras

Empresas de Organização de Eventos

Possuem algum tipo de produtos específicos para empresas de eventos? Quais?

Possuem algum pacote de produtos específicos para empresas de eventos? Quais?

Se não existem produtos ou pacotes de serviços específicos, já foi realizado algum estudo de mercado para determinar se seria exequível ou não como proposta da seguradora?

Possuem trabalhadores especializados em trabalhar com as empresas de eventos?

Costumam trabalhar com empresas organizadoras de eventos?

Procedem ao estudo estatístico/epidemiológico relativo a ocorrências de acidentes na montagem e realização de eventos, no que diz respeito a acidentes de trabalho, com os artistas, com o público, ou com terceiros não envolvidos diretamente com o evento?

Estão definidos requisitos de segurança mínimos para as empresas de eventos? Quais?

Empresas de Animação Turística

Possuem algum tipo de produtos específicos para empresas de animação turística? Quais?

Possuem algum pacote de produtos específicos para empresas de animação turística? Quais?

Se não existem produtos ou pacotes de serviços específicos, já foi realizado algum estudo de mercado para determinar se seria exequível ou não como proposta da seguradora?

Possuem trabalhadores especializados em trabalhar com as empresas de animação turística?

Costumam trabalhar com empresas organizadoras de animação turística?

Procedem ao estudo estatístico/epidemiológico relativo a ocorrências de acidentes na montagem e realização de atividades de animação turística, no que diz respeito a acidentes de trabalho, com os artistas, com o público, ou com terceiros não envolvidos diretamente com a atividade?

Estão definidos requisitos de segurança mínimos para as empresas de animação turística? Quais?