

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

MÓDULO 4. SERVIÇOS DE UM
EVENTO ESPORTIVO E SEUS
CLIENTES



-EVOLUCIÓN-
ES CONMEBOL

4.1 Introdução aos conceitos de cliente e nível de serviço

Continuando com nosso curso, e antes de começar com os serviços específicos do evento, vamos explicar 2 conceitos muito importantes para o planejamento:

1. CLIENTE
2. NÍVEL DE SERVIÇO

CLIENTE

São clientes do evento todas as pessoas e/ou organizações envolvidas que desempenham um papel ou função que lhes confere o direito de receber alguns serviços e/ou apoio da organização do evento esportivo. São exemplos de clientes do evento:

- OS CLUBES: com seus jogadores, técnicos e integrantes da delegação esportiva;
- OS ÁRBITROS que vão desempenhar seu papel nas competições esportivas;
- A IMPRENSA E MEIOS DE COMUNICAÇÃO que vão fazer a cobertura do evento e da partida;
- OS PATROCINADORES LOCAIS que apoiam de alguma forma a organização do evento;
- OS ESPECTADORES que são parte fundamental da partida e que compram seus ingressos para estar nas arquibancadas incentivando seu clube;
- ENTRE MUITOS OUTROS QUE POSSAM ESTAR ENVOLVIDOS EM SEU EVENTO.

Cada um desses clientes tem suas demandas e necessidades específicas, que estão diretamente relacionadas a sua participação no evento. É responsabilidade do organizador garantir que essas demandas e necessidades sejam atendidas de forma satisfatória.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Estabelecimento de nível de serviço

Uma das tarefas iniciais mais importantes no planejamento de um evento esportivo é estabelecer o nível de serviço para cada um dos clientes. Normalmente isso é feito com o desenvolvimento de uma matriz de serviços por cliente onde em um eixo você tem os clientes e no outro tem os serviços que vão ser prestados pela organização.

Este documento é fundamental porque:

1. Torna-se uma referência para o planejamento de todas as áreas operacionais para que possam levar em consideração os serviços que devem prestar a cada um dos clientes, planejando bem sua estrutura e recursos.
2. Deve ser comunicado a cada um dos clientes para que saibam exatamente o que vão receber da organização. Assim, se eles precisarem de algo extra, eles podem integrar em seu próprio planejamento para o evento.

Matriz de nível de serviço

Abaixo está um exemplo de uma matriz de nível de serviço para um evento esportivo:

Serviços Clientes	Transporte	Hospedagem	Alimentação
Clubes	Frota exclusiva desde chegada na cidade da Final	Hospedagem para 40 pessoas da delegação em hotel 4 estrelas	Café da manhã, almoço e jantar servidos no hotel
Espectadores	N/a	N/a	Concessões de alimentação com variedade e qualidade no Estádio

Recomendamos que você faça o exercício de identificar os clientes e estabelecer o nível de serviço de seu evento.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Figura 1



Fonte: elaboração própria.

Figura 2



Fonte: elaboração própria.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Figura 3



Fonte: elaboração própria.

4.2 Serviços do evento

A participação dos Clubes e Árbitros é tão importante para o evento esportivo que exigem atenção especial e muito cuidado com cada detalhe da preparação relacionada aos serviços que receberão da organização.

Para que esta responsabilidade seja cumprida, muitas vezes a organização tem que considerar a designação de uma estrutura específica de ATENDIMENTO ÀS EQUIPES, área cujo objetivo é atuar como elo entre os clubes e a organização do evento, coordenando os serviços a serem prestados a esses clientes.

Atendimento às equipes

Como já mencionamos, um evento esportivo é muito mais que uma partida de futebol, muito mais do que 22 jogadores tentando vencer um jogo com um corpo de arbitragem que faça justiça. Dentro deste conceito global, não devemos esquecer que a origem de tudo é o próprio jogo. E o jogo em si é produto das ações dos jogadores de futebol em campo, os principais protagonistas.

Cada delegação desportiva de alto rendimento, além dos jogadores e comissão técnica, trabalha com uma equipe de staff que coordena todos os aspectos importantes de acordo com a filosofia de trabalho do clube ou da seleção. Há um nível de detalhamento e planejamento que passa pela alimentação, descanso, hidratação, treinamentos coletivos e individuais, atividades de lazer entre muitas outras coisas. Todos estes aspectos da preparação devem ser levados em consideração pela organização de forma a dotar as equipes de todas as condições para que possam desempenhar-se da melhor forma dentro do campo de jogo.

Seguindo todos os bons valores do futebol e do esporte, do lado da organização é fundamental que o princípio da equidade seja mantido com todas as equipes; todas as delegações esportivas devem ter as mesmas condições e serviços para se preparar.

Neste caminho de profissionalização e globalização, no qual um evento tem milhares de clientes para atender, não podemos deixar para trás ou esquecer os jogadores na concepção do conceito global do evento, planejando ações ou atividades prejudiciais a seu conforto, que interfiram em sua preparação ou em suas plenas capacidades de competência.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

A organização do evento deve considerar fortemente dentro do seu planejamento uma estrutura eficiente para dar atenção especial às equipes para que possa administrar os serviços solicitados pelas delegações esportivas. Obviamente, a estrutura de atendimento e serviços deve estar diretamente relacionada ao número de equipes participantes.

Quanto maior o número de equipes e mais completo seja o nível de atendimento, mais complexa é a estrutura de atendimento. Da mesma forma, é possível ter uma estrutura muito eficiente usando alguns conceitos básicos.

Em grandes eventos internacionais e de futebol, é utilizada uma estrutura de serviços às equipes projetada dentro do organograma do LOC/COL (organização local) e normalmente contém um gerente ou encarregado, alguns coordenadores e também oficiais da ligação que, por denominação, seriam o Team Liaison Officer (TLO).

É a pessoa proposta pela organização local que é o elo oficial da delegação com o organizador do torneio. Através do TLO canalizam-se todas as preocupações e necessidades que as delegações têm em relação à organização do evento, coordenam os aspectos logísticos da delegação, proporcionam o acompanhamento em jogos e outras atividades oficiais como reuniões prévias à competição, bem como reuniões de coordenação técnica das partidas. Nas competições juvenis, muitas delegações participam pela primeira vez de uma competição da FIFA ou CONMEBOL sob os padrões que estabelecem, portanto, é muito importante que haja uma pessoa que lhes proporcione segurança e total apoio.

Também no caso de torneios da FIFA, é estabelecida a figura do TSLO (Team Security Liaison Officer), que fará a ligação com a equipe-organização do evento em todos os assuntos relativos à segurança.

No caso de torneios da CONMEBOL disputados em sede única como CONMEBOL Libertadores de Futebol de Praia, Futsal, Feminino e Sub-20, a figura do adjunto/attaché é definida como a pessoa designada para auxiliar as equipes e que será o elo com a organização.

Ele terá a responsabilidade de gerenciar os aspectos logísticos no local desde a chegada da equipe até a sua saída, coordenar o cronograma de atividades com os motoristas, auxiliar nas informações de emergência, lavanderias, supermercados, igrejas, etc.

O sucesso desta área é fornecer todas as condições necessárias, resolver os eventuais problemas que as delegações possam ter e garantir que tudo saia conforme o planejado. E isto independe do resultado obtido em campo, pois dentro de campo há apenas uma equipe que sai vencedora, mas a experiência de nosso staff em tantos eventos internacionais é que

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

as delegações reconhecem, cooperam e expressam seu agradecimento à organização quando recebem bons serviços e suporte.

Abaixo está um exemplo de como seria uma estrutura de serviço de equipe em um torneio com 12 equipes:

- O principal objetivo dessa estrutura é garantir que as equipes tenham exatamente o que foi planejado e informado, e ajudá-las caso precisem de coisas adicionais, a consegui-las.
- Uma das primeiras tarefas nesta área é apresentar as informações da organização que sejam necessárias às equipes por meio de documentos, materiais, fotos, workshops, etc.
- Depois de apresentado, é importante estabelecer um canal de comunicação eficiente com cada equipe e uma ferramenta para controle das solicitações ou reclamações. Cada solicitação das equipes deve ser levada até uma solução definitiva, seja ela uma resposta positiva, seja uma possibilidade de ajuste nos projetos, seja uma confirmação de disponibilidade. Ter essas informações corretas é essencial para que as equipes possam planejar bem suas operações e rotinas de treinamento.
- O atendimento e a comunicação com as equipes devem começar bem antes do início do torneio. Assim que a sua classificação para a competição for confirmada, a organização deve contatar os diferentes representantes dos clubes ou seleções participantes.
- Entre as atividades durante fase de planejamento estão incluídas as visitas aos locais oficiais para que as delegações esportivas possam conhecer a infraestrutura que terão à disposição, para que possam ver os fluxos pelos quais vão acessar e sair de cada local oficial, tempos de transporte e o nível de serviço que estará disponível em cada local.
- Outra parte fundamental desta área é solicitar/receber das equipes informações importantes para a organização. Informações como data de chegada ao país ou cidade, número total de pessoas que compõem o grupo, questões de visto, logística, saúde, confirmação de sua programação e deslocamentos para agendar serviços e todos os aspectos que impactam no funcionamento do torneio ou competição.

Centros de treinamento

Os centros de treinamento serão, a nível esportivo, “a casa” das equipes nos dias anteriores e mesmo durante a competição.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Na estrutura de uma Copa do Mundo da FIFA, são tratados dois conceitos de centros de treinamento.

- *Team Base Camp* (centro base de treinamento)

O referido centro de treinamento será uma instalação em que a equipe decide (entre várias opções que a organização do torneio escolhe previamente, designa e deixa a altura do evento) treinar ao longo de todo o torneio, localizado na "cidade base" escolhida para sua estada durante todo o torneio. Não necessariamente nas cidades onde o torneio é realizado (por exemplo, durante a Copa do Mundo de 2014, o estádio Kleber Andrade, na cidade de Vitória, no estado de Espírito Santo, Brasil, foi designado *Team Base Camp*. Vitória não foi o local oficial do torneio, mas contava com hospedagem e infraestrutura para as equipes permanecessem lá).

- *Venue Specific Team Sites* (VSTS, Centro de treinamento específico de uma cidade-sede)

Os VSTS são locais de treinamento organizados em cada cidade-sede oficial do torneio, cidades onde as partidas oficiais são disputadas. Cada equipe usará essas instalações nos dias anteriores à partida em que jogará em cada uma das sedes específicas. Geralmente, nestes tipos de torneios (Copas do Mundo FIFA), as equipes são obrigadas a chegar pelo menos um dia antes ao local onde irão jogar sua partida oficial, portanto, os centros oficiais de treinamento são providos de forma que, caso as equipes queiram desenvolver qualquer atividade, possuem infraestrutura de qualidade e de acordo com suas necessidades.

É fundamental que o centro de treinamento tenha vestiários e serviços adequados para receber as equipes durante sua estada.

Também em eventos de grande porte, como uma Copa do Mundo de futebol, devem ser definidos os centros de treinamento os para árbitros.

Hospedagem

A organização deve garantir que a cidade que sediará o torneio ou a partida específica tenha hotéis adequados para hospedar todos os seus clientes.

Hotéis de alto padrão devem ser identificados e recomendados para os convidados, parceiros comerciais, finalistas e fornecedores de acordo com os requisitos estabelecidos.

A capacidade, qualidade e variedade da hospedagem na cidade serão avaliadas.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

No caso de um evento de grande porte, é muito importante que as autoridades locais oficiais responsáveis pela gestão do turismo deem garantias de que as tarifas dos quartos propostas para todos os grupos tenham preços justos e em linha com as do mercado.

No curso 2 vocês terão a oportunidade de entrar em mais detalhes nos conceitos e especificidades das áreas operacionais como:

- SEGURANÇA
- TRANSPORTE
- PRODUÇÃO DO SINAL DA PARTIDA
- OPERAÇÕES DE IMPRENSA E MEIOS DE COMUNICAÇÃO
- COMERCIAL E HOSPITALIDADE

Conclusões do CURSO 1

- Um organizador de eventos sempre deve saber que, de um momento para o outro, o planejamento pode mudar de direção.
- Um organizador de eventos deve ter a capacidade para resolver problemas sob pressão, estar atento e alerta a todas as ações que possam sair do caminho previamente planejado.
- Independentemente da dimensão do evento, as fases de planejamento e organização prévia, desenvolvimento e pós-evento, representam um esquema fundamental que deve ser respeitado para a correta cronologia dos acontecimentos.
- A formação de uma equipe com competências suficientes nas diferentes áreas operacionais será a chave para o sucesso posterior.
- Que tipo de evento queremos entregar? Partindo dessa questão como pontapé inicial, vamos desenvolver nosso planejamento, mas primeiro devemos saber exatamente que evento queremos entregar.
- A definição do orçamento é um ponto fundamental e grande parte do sucesso e das habilidades do gerente de eventos.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

- É fundamental para o sucesso ter uma marca consolidada, que seja trabalhada em conjunto com as demais áreas para produzir a melhor experiência possível para os torcedores.
- Consideramos de extrema importância destacar as habilidades interpessoais dos organizadores de eventos, além, claro, do conhecimento teórico e da expertise que se deve ter para ocupar cargos de gerência ou liderança em um projeto de evento esportivo.
- A contagem regressiva engloba várias atividades e áreas descritas, dependendo da organização de um evento. Os organizadores de um evento, que lideram um projeto, deverão, em conjunto com todas as áreas, estabelecer uma contagem regressiva geral.
- Na hora de estabelecer sua forma de trabalhar, é fundamental criar um manual de operações que dê homogeneidade aos seus processos, independente de quem os execute.

Figura 4



Fonte: elaboração própria.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Figura 5



Fonte: elaboração própria.

Figura 6



Fonte: elaboração própria.

FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO E DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS ESPORTIVOS

Referências

Todas as fotografias e imagens utilizadas neste curso são de propriedade da CONMEBOL, inéditas.