

Procedimento Interno

Produção e Organização de Eventos e Atividades do Serviço Educativo da Divisão de Cultura e Turismo

1. **Objetivo**

Definir as atividades associadas à Produção e Organização de Eventos e às Atividades do Serviço Educativo no âmbito da Divisão de Cultura e Turismo.

2. **Âmbito**

Abrange as atividades a realizar, referentes à produção e organização de eventos e às atividades do Serviço Educativo.

3. **Definições e Abreviaturas**

- 3.1.** Outras definições contidas na norma NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.
- 3.2.** CC – Coordenador da Área Funcional
- 3.3.** CHUO – Chefe da Unidade Orgânica
- 3.4.** CMM – Câmara Municipal da Maia
- 3.5.** DCT – Divisão de Cultura e Turismo
- 3.6.** FUN – Funcionário da Produção e organização de eventos
- 3.7.** GIM – Gabinete de Imagem e Multimédia
- 3.8.** UO – Unidade Orgânica

Entradas:

- Solicitações internas e externas para realização de eventos.
- Propostas de atividades de dinamização cultural, nomeadamente de:
 - Conceção e planeamento de projetos culturais;
 - Promoção do livro e da leitura;
 - Promoção de exposições;
 - Comemoração de efemérides;
 - Difusão de serviços, espaços e coleções da DCT;
 - Formação ao utilizador;

Produção e Organização de Eventos e Atividades do Serviço Educativo da Divisão de Cultura e Turismo

- Satisfação das necessidades culturais, de lazer, de educação e de informação à comunidade.

Saídas:

- Eventos organizados.
- Projetos culturais realizados;
- Conceção e desenvolvimento;
- Questionário de avaliação da ação cultural;
- Ficha de inscrição em projeto cultural;
- Programa cultural anual;
- Divulgação (materiais e meios);
- Satisfação das necessidades culturais, de lazer, educação e de informação do utilizador.

4. **Descrição das Ações**

4.1. **Fluxograma**



Produção e Organização de Eventos e Atividades do Serviço Educativo da Divisão de Cultura e Turismo

Modo de Proceder

Ações	Resp.	Suportes
<p>1 – Eventos</p> <p>A organização e produção de eventos, e as atividades do Serviço Educativo podem ter origem:</p> <p>1.1- Programa Cultural da DCT;</p> <p>1.2- As atividades extra de programa cultural deverão ter a aprovação do CHUO e/ou Vereador.</p> <p>1.3- Eventos decorrentes de solicitações externas, são analisadas pelo coordenador e carecem de aprovação do CHUO e/ou Vereador.</p> <p>1.4- Preencher o impresso de concepção e desenvolvimento do projeto da atividade a desenvolver e o impresso de marcação de espaços e equipamento, quando aplicável.</p>	<p>CC</p> <p>CHUO</p> <p>Vereador</p> <p>FUN</p>	<p>- Programa Cultural (IM-DCT-008)</p> <p>- Agenda do Serviço Educativo</p> <p>- Marcação de Espaços e Equipamentos (IM-DCT-019)</p> <p>- Conceção e Desenvolvimento de Eventos (IM-DCT-007)</p> <p>- Proposta de realização de Evento (IM-DCT-021)</p>
<p>2 – Análise e Afetação de Recursos e Distribuição de Tarefas</p> <p>2.1 Face ao evento em causa, são analisados os recursos necessários, avaliada a sua disponibilidade.</p> <p>2.2 É elaborada a manifestação de necessidade e/ou proposta de CMM dos recursos necessários, quando aplicável.</p> <p>2.3 É efetuada a distribuição de tarefas pelos técnicos intervenientes.</p>	<p>CC</p> <p>CHUO</p> <p>FUN</p>	<p>- Marcação de Espaços e Equipamentos (IM-DCT-019)</p> <p>- Conceção e Desenvolvimento de Eventos (IM-DCT-007)</p> <p>-Manifestação de Necessidade (IM-DFP-001)</p> <p>- Proposta de CMM</p> <p>- Check list, quando aplicável;</p>
<p>3 - Organização do Evento</p> <p>3.1 Procede-se à preparação dos recursos (espaço, equipamentos e recursos humanos) e desenvolvimento das tarefas necessárias à organização do evento / atividades do serviço educativo.</p>	<p>CC</p> <p>CHUO</p> <p>FUN</p>	<p>- Conceção e Desenvolvimento de Eventos (IM-DCT-007)</p> <p>- Listagem de cedência (IM-DCT-003)</p> <p>- Proposta de Realização de Evento (IM-DCT-021)</p>
<p>4 - Divulgação do Evento</p> <p>4.1 Enviar email a solicitar os materiais de divulgação ao GIM, quando aplicável;</p> <p>4.2 Enviar material de divulgação do evento para ser publicado no Portal da Cultura, Redes Sociais e comunicação social.</p> <p>4.3 Disponibilizar os matérias de divulgação e impressos de inscrição, quando aplicável.</p>	<p>GIM</p> <p>CC</p> <p>CHUO</p> <p>FUN</p>	<p>- Conceção e Desenvolvimento de Eventos (IM-DCT-007)</p> <p>- Email</p> <p>- Divulgação de atividade na comunicação social (IM-T-039)</p> <p>- Solicitação Serviço de Protocolo/Relações Públicas/Convites/ (IM-GAP-RPRI-002)</p> <p>- Newsletter</p>
<p>5 - Realização do Evento</p> <p>5.1 Procedimentos a efetuar antes do desenrolar do evento;</p>	<p>CC</p>	<p>- Conceção e Desenvolvimento de Eventos (IM-DCT-007)</p>

Produção e Organização de Eventos e Atividades do Serviço Educativo da Divisão de Cultura e Turismo

Ações	Resp.	Suportes
<p>5.1.1 Verificar se o espaço onde se vai realizar o evento reúne as condições exigidas;</p> <p>5.1.2 Verificar a existência da logística necessária à boa prossecução do evento;</p> <p>5.1.3 Proceder/acompanhar a montagem;</p> <p>5.2 Procedimentos a efetuar no decorrer do evento</p> <p>5.2.1 Acolher e orientar o(s) dinamizador(es) do evento, quando aplicável;</p> <p>5.2.2 Acolher e orientar os participantes do evento;</p> <p>5.2.3 Acompanhar e controlar o desenvolvimento do evento;</p> <p>5.3 Procedimentos a efetuar no final do evento</p> <p>5.3.1 Agradecer a presença dos participantes e aferir verbalmente o seu grau de satisfação;</p> <p>5.3.2 Distribuir e recolher o inquérito de avaliação, quando aplicável;</p> <p>5.3.2 Proceder/acompanhar a desmontagem.</p> <p>5.4 A gestão e o controlo do evento são assegurados pelo Coordenador.</p> <p>5.5 É elaborado o registo do evento, fotográfico ou vídeo e serão recolhidos um exemplar dos suportes promocionais que posteriormente são arquivados.</p>	<p>CHUO</p> <p>FUN</p>	<p>- Marcação de Espaços e Equipamentos (IM-DCT-019)</p> <p>- Inquérito de satisfação dos serviços (IM-DCT-023)</p> <p>- Receba as novidades por email (IM-DCT- 022)</p> <p>- Inquérito – Artesãos da Feira de Artesanato (IM-DCT-TUR-039)</p> <p>- Inquérito – Turismo Sénior (IM-DCT-TUR-060)</p>
<p>6 - Conclusão do Evento</p> <p>6.1 Inserir na Base de dados atendimento DCT, os dados relativos ao evento.</p> <p>6.2 Entregar os inquéritos (IM-DCT-023) recolhidos à pivot da qualidade da DCT, a fim de serem inseridos na base de dados SPSS.</p> <p>6.3 São devidamente tratados os inquéritos de avaliação de satisfação (IM-DCT-023), qualitativamente são respondidos pelo Coordenador e o tratamento quantitativo será executado pelo pivot da qualidade da DCT;</p> <p>6.4 Elaborar relatório do evento:</p> <p>6.4.1 Descrição síntese do desenvolvimento do evento, salientando os aspetos positivos e negativos;</p> <p>6.4.2 Análise dos desvios entre o previsto e o realizado;</p> <p>6.4.3 Apresentar sugestões de melhoria.</p> <p>6.5 Arquivar todos os documentos inerentes ao evento desenvolvido.</p>	<p>CC</p> <p>CHUO</p> <p>FUN</p>	<p>- Inquérito de satisfação dos serviços (IM-DCT-023)</p> <p>- Tratamento Qualitativo de Inquéritos de Satisfação (IM- T -027)</p> <p>- Base de Dados SPSS</p> <p>- Base de dados Atendimento DCT</p> <p>- Inquérito – Artesãos da Feira de Artesanato (IM-DCT-TUR-039)</p> <p>- Inquérito – Turismo Sénior (IM-DCT-TUR-060)</p>