



**EVENTOS  
ASSOCIATIVOS**

# INSIGHT | Dimensionar em vez de estimar.

**Credenciamento de Congressos e Feiras de  
Negócios**

---

Um guia prático de dimensionamento do credenciamento para promotores e organizadores de eventos.

**Rodrigo Cordeiro**

CEO da NESTY'

Curador da Plataforma Eventos Associativos

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Cordeiro, Rodrigo  
Dimensionar em vez de estimar [livro  
eletrônico] : credenciamento de congressos e  
feiras de negócios / Rodrigo Cordeiro ; organização  
Nesty' Dados, Comunidades, Digital e Conteúdos. --  
Vinhedo, SP : Ed. do Autor, 2026.  
PDF

ISBN 978-65-01-95985-6

1. Congressos 2. Dados - Análise 3. Eventos  
especiais - Organização e administração 4. Tomada de  
decisão (Administração) I. Nesty' Dados, Comunidades,  
Digital e Conteúdos. II. Título.

26-339215.0

CDD-060.6

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Eventos : Organização 060.6

Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415

# Por que este Insight foi escrito?

---

Em eventos, quase tudo pode ser ajustado ao longo do caminho: programação, salas, palestrantes, fluxos, comunicação e até parte da operação. O credenciamento, não.

Quando o credenciamento falha, é público, visível e imediato. É o primeiro contato do participante com o evento e, muitas vezes, o momento que define toda a sua percepção sobre organização, profissionalismo, cuidado e seriedade.

Este Insight nasce da prática, da experiência vivida, das soluções construídas e aprendizados acumulados ao longo de décadas organizando congressos e feiras de negócios em diferentes escalas. Não de modelos teóricos ou fórmulas genéricas.

O objetivo maior é transformar organização de eventos em ciência — que por meio da identificação clara das variáveis, possamos encontrar fórmulas matemáticas que apoiem os promotores em suas melhores decisões.

Dentro deste material, o credenciamento é tratado como o que ele realmente é: uma operação crítica, previsível e totalmente dimensionável quando se utiliza método, dados e gestão de risco.

**“ O credenciamento não pode ser tratado como atividade secundária. Ele é parte central da experiência do evento e deve ser planejado com o mesmo rigor técnico dedicado a qualquer outra operação crítica.**

# Rodrigo Cordeiro

Rodrigo Cordeiro atua há 30 anos no mercado de congressos e feiras de negócios, com forte especialização em eventos promovidos por associações, sociedades e sindicatos.

É fundador e CEO da NESTY', empresa boutique dedicada à organização de congressos, feiras e projetos estruturantes para associações, entidades de classe e instituições públicas e privadas.

Ao longo de sua trajetória, esteve diretamente envolvido com planejamento, operação, gestão de riscos, relacionamento institucional e coordenação de grandes equipes, acumulando vivência prática em eventos de médio e grande porte.

É também Curador da Plataforma Eventos Associativos, iniciativa dedicada à produção e disseminação de conhecimento técnico para o setor de eventos associativos no Brasil.

Este Insight reflete a visão construída no campo, com o objetivo de compartilhar métodos simples, replicáveis e tecnicamente sólidos, capazes de elevar o padrão profissional do credenciamento em eventos no Brasil.



Rodrigo Cordeiro

## **30 anos de experiência**

no mercado de congressos e feiras de negócios

## **Fundador e CEO da NESTY'**

empresa boutique de organização de eventos

## **Médio e grande porte**

especialização em eventos de grande impacto

## **Plataforma Eventos Associativos**

curador da plataforma de conhecimento técnico

# O que você vai encontrar aqui?

---

- 01** **O credenciamento como primeiro ponto de experiência**  
Por que ele define a percepção do evento inteiro.

---

  - 02** **O erro clássico: estimar em vez de dimensionar**  
A diferença entre intuição e método — e por que ela custa caro.

---

  - 03** **Tempo médio de atendimento: o erro da média ideal**  
Como calcular o tempo real com o conceito de tempo médio ponderado.

---

  - 04** **Concentração temporal: a Janela Crítica**  
Por que 60–80% do público chega nos últimos 90 minutos.

---

  - 05** **A equação do credenciamento**  
 $\text{Posições} = (P \times T) \div D$  — fórmula completa com exemplo prático.

---

  - 06** **Margem de segurança e gestão de risco operacional**  
Por que trabalhar no limite é uma decisão tecnicamente equivocada.

---

  - Síntese prática + Checklist final**  
Consolidação do método e 7 perguntas que todo projeto deve responder.
-

## 1

## O credenciamento como primeiro ponto de experiência do evento.

---

O credenciamento é o primeiro ponto de contato físico entre o participante e o evento. Antes de qualquer palestra, conteúdo técnico, estande ou experiência planejada, é no balcão de credenciamento que se estabelece a primeira impressão.

Filas longas, equipes sobrecarregadas, informações desencontradas e participantes ansiosos não são apenas problemas operacionais. Eles geram desgaste emocional, desconforto e percepção imediata de desorganização.

Em congressos e feiras de negócios, esse sentimento se espalha rapidamente. Dirigentes, palestrantes, patrocinadores, autoridades e convidados institucionais vivenciam o mesmo fluxo e levam essa experiência para suas avaliações formais e informais.

Por isso, o credenciamento não pode ser tratado como atividade secundária ou meramente operacional. Ele é parte central da experiência do evento e deve ser planejado com o mesmo rigor técnico dedicado à programação científica e ao planejamento da jornada do participante.

**Eventos bem organizados não começam quando a primeira palestra se inicia — mas sim no momento em que o participante chega ao local e tenta acessar o evento.**

Quando o credenciamento funciona de forma fluida, passa quase despercebido. Quando falha, torna-se imediatamente o assunto do evento.

## 2

## O erro clássico do mercado: estimar em vez de dimensionar.

Grande parte dos problemas enfrentados no credenciamento nasce muito antes do evento acontecer. Eles surgem na fase de planejamento, quando decisões críticas são tomadas sem método.

É comum que promotores e organizadores repitam modelos anteriores, utilizem números históricos sem análise crítica ou tomem decisões baseadas em percepção subjetiva.

<b>X</b>	<i>"Ano passado deu certo."</i>	Repetição sem análise crítica
<b>X</b>	<i>"Acho que quatro posições resolvem."</i>	Decisão baseada em percepção
<b>X</b>	<i>"Se der fila, a gente reforça."</i>	Gestão reativa, não preventiva

Essas decisões não são técnicas. São estimativas intuitivas. Dimensionar é diferente de estimar: significa compreender variáveis, limites operacionais e comportamento do público — transformar percepção em cálculo.

ESTIMAR	DIMENSIONAR
Percepção subjetiva	Análise de variáveis
Histórico sem análise	Dados e comportamento
Decisão intuitiva	Cálculo com método
<b>Erro de projeto</b>	<b>Resultado previsível</b>

**Quando o credenciamento dá errado, não se trata de azar, excesso de público ou imprevisibilidade. Na maioria das vezes, trata-se de erro de projeto.**

# 3

## Tempo médio de atendimento: o erro da média ideal.

Um dos equívocos mais frequentes no dimensionamento do credenciamento é assumir que todos os participantes demandam o mesmo tempo de atendimento.

Na prática, o público é heterogêneo. Participantes chegam com inscrições incompletas, pendências financeiras, necessidade de comprovação de categoria (estudantes, associados), ou simplesmente com dúvidas que exigem mais atenção da equipe.

Esses atendimentos estendidos não são exceções — fazem parte do funcionamento normal do credenciamento. Por isso, o tempo médio utilizado no dimensionamento não deve refletir o cenário ideal, mas o cenário real.

### Tempo médio ponderado

Em vez de trabalhar com um único tempo fixo, recomenda-se adotar o conceito de **tempo médio ponderado**, que considera os diferentes perfis de atendimento e seus pesos relativos:

Perfil	% público	Tempo	Contribuição
Atendimento rápido	70%	30 segundos	$0,7 \times 30 = 21s$
Atendimento estendido	30%	90 segundos	$0,3 \times 90 = 27s$
<b>Tempo médio real (T)</b>	—	—	<b>T = 48 segundos</b>

**Dimensionar o credenciamento considerando apenas 30 segundos, nesse cenário, significa subdimensionar toda a operação — e praticamente garantir a formação de filas.**

## 4

## Concentração temporal: o pico que define o sucesso ou o caos.

Outro erro crítico no planejamento é confundir o tempo total disponível para o credenciamento com o tempo efetivamente utilizado pelo público.

Em eventos com solenidade de abertura, o comportamento do participante é previsível: a maioria chega o mais próximo possível do horário da cerimônia. Mesmo que o credenciamento esteja aberto desde o início da tarde, é comum que **60% a 80% do público** tente se credenciar nos **60 a 90 minutos anteriores à abertura**.

Esse período é chamado de **Janela Crítica de Credenciamento**. É ela — e não o horário total disponível — que deve ser utilizada nos cálculos de dimensionamento.

**60 a 80%**

do público chega nos

**últimos 90 minutos**

**Janela Crítica**

É o período real que deve guiar

**todo o dimensionamento**

Havendo abertura na noite de um dia e o restante do conteúdo a partir da manhã seguinte, surge mais uma variável: o percentual de pessoas que chegam para a abertura versus as que chegam apenas para o primeiro dia de atividades.

Considerando um evento que se inicia às 09h00: pouco adianta o credenciamento começar às 07h00. As pessoas chegarão muito próximo do horário de início — especialmente a partir das 08h15 — e é exatamente nesse intervalo que o subdimensionamento gera as maiores filas.

**Dimensionar o credenciamento com base no horário total disponível é um erro conceitual que leva inevitavelmente à formação de filas.**

# 5

## A EQUAÇÃO

# A equação do credenciamento.

O dimensionamento correto do credenciamento pode ser representado por uma equação simples, baseada em três variáveis fundamentais:

<b>P</b>	Número de pessoas que chegam durante a Janela Crítica
<b>T</b>	Tempo médio real de atendimento — em segundos
<b>D</b>	Duração da Janela Crítica — em segundos

$$\text{Posições} = ( P \times T ) \div D$$

### Exemplo prático

Aplicando a equação a um evento com 1.200 participantes:

Variável	Valor	Detalhamento
Público total	<b>1.200 participantes</b>	
% no pico	<b>70%</b>	Comportamento típico
Pessoas no pico (P)	<b>840 pessoas</b>	1.200 × 70%
Janela Crítica (D)	<b>5.400 segundos</b>	90 minutos
Tempo médio (T)	<b>48 segundos</b>	Ponderado — Tópico 3
<b>Posições mínimas</b>	<b>(840×48)÷5.400 = 8</b>	Número técnico mínimo

## 6

## Margem de segurança e gestão de risco operacional.

Mesmo com a conta correta, o organizador profissional não trabalha no limite. Dimensionar no exato mínimo técnico é uma decisão arriscada que ignora variáveis imprevisíveis, mas recorrentes.

Por isso, recomenda-se aplicar uma **margem de segurança entre 20% e 30%** sobre o número mínimo de posições calculado.

Posições mínimas calculadas	<b>8 posições</b>
Margem de segurança (+30%)	<b>+ 3 posições</b>
<b>Total recomendado</b>	<b>11 posições</b>

**Margem não é desperdício. Margem é gestão de risco.**

### Fatores que justificam a margem

- **Faltas ou atrasos de atendentes** Reduz a capacidade real disponível no dia.
- **Curva de aprendizado da equipe** O início de turno é sempre mais lento.
- **Falhas técnicas no pico** Lentidão ou queda de sistema no momento de maior demanda.
- **Chegada acima do previsto** Picos concentrados num intervalo menor que o estimado.
- **Atendimentos mais complexos** Qualquer variação que eleve o tempo médio real acima do calculado.

# Síntese prática.

---

Os conceitos apresentados neste material convergem para um princípio central: credenciamento bem dimensionado é resultado de método, não de improviso. Os cinco pontos abaixo consolidam essa visão:

<b>Categorias de inscrição</b>	impactam diretamente o tempo de atendimento por participante
<b>Sistemas de credenciamento</b>	executam regras — não criam soluções operacionais sozinhos
<b>Equipamentos</b>	são ferramentas estratégicas, não acessórios de último momento
<b>Trabalho prévio</b>	reduz filas mais efetivamente do que reforço de equipe no dia
<b>Separar fluxos</b>	é mais eficiente do que tentar acelerar um fluxo único congestionado

# Dimensionamento do credenciamento.

---

Recomenda-se que este checklist seja utilizado ainda na fase de planejamento — e não como correção de última hora. Antes de fechar o projeto do credenciamento, o promotor deve ser capaz de responder objetivamente às perguntas a seguir:

Pergunta-chave	Resposta
<b>1</b> O tempo médio de atendimento considera atendimentos estendidos?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>2</b> O percentual de público concentrado no pico foi estimado?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>3</b> A Janela Crítica de credenciamento foi corretamente definida?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>4</b> O número de pessoas no pico foi calculado?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>5</b> A equação de dimensionamento foi aplicada corretamente?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>6</b> Foi adicionada margem de segurança (20–30%)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>7</b> A equipe está preparada para o pior cenário provável?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

# Transformar organização de eventos em ciência.

---

Este Insight é parte de uma série de materiais desenvolvidos com o objetivo de elevar o padrão técnico do mercado de eventos no Brasil. Por meio da identificação clara das variáveis operacionais, é possível transformar percepção subjetiva em cálculo preciso — e decisões intuitivas em projetos sólidos, previsíveis e profissionais.

## Rodrigo Cordeiro

CEO da NESTY' Dados, Comunidades, Digital e Conteúdos  
Curador da Plataforma Eventos Associativos



## FERRAMENTA

# Coloque o método em prática.

---

Este Insight apresenta as variáveis, a lógica e a equação por trás do dimensionamento correto do credenciamento. Para que você possa aplicar esse método de forma imediata no seu próximo evento, criamos uma **calculadora online e gratuita** que automatiza todo o cálculo.

Insira o número de participantes, o tempo médio ponderado de atendimento, a duração da Janela Crítica e a margem de segurança desejada — e a ferramenta entrega o número recomendado de posições.

Acesse a calculadora de dimensionamento:

[nestjs-calculadora.vercel.app](https://nestjs-calculadora.vercel.app)



---

### INSIGHT | Credenciamento de Congressos e Feiras de Negócios

Um guia prático de dimensionamento do credenciamento para promotores e organizadores de eventos.

---

*“ Eventos bem organizados não começam quando a primeira palestra se inicia — mas sim quando o participante chega ao local e tenta acessar o evento. ”*

---

**Rodrigo Cordeiro**

---