Eventos

Marlene de Oliveira

Zélia Freiberger

INSTITUTO FEDERAL
PARANÁ
Educação a Distância

Curitiba-PR
2012

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

2012 © INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – PARANÁ – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Este Caderno foi elaborado pelo Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

Prof. Irineu Mario Colombo
Reitor

Prof.ª Mara Christina Vilas Boas
Chefe de Gabinete

Prof. Ezequiel Westphal
Pró-Reitoria de Ensino - PROENS

Prof. Gilmar José Ferreira dos Santos
Pró-Reitoria de Administração - PROAD

Prof. Paulo Tetuo Yamamoto
Pró-Reitoria de Extensão, Pesquisa e Inovação - PROEPI

Neide Alves
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Assuntos Estudantis - PROGEPE

Prof. Carlos Alberto de Ávila
Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PROPLADI

Prof. José Carlos Ciccarino
Diretor Geral do Câmpus EaD

Prof. Ricardo Herrera
Diretor de Planejamento e Administração do Câmpus EaD

Prof.ª Mércia Freire Rocha Cordeiro Machado
Diretora de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus EaD

Prof.ª Cristina Maria Ayroza
Coordenadora de Ensino Médio e Técnico do Câmpus EaD

Prof.ª Marlene de Oliveira
Coordenadora do Curso

Cátia Bonacolsi
Giovanne Contini Menegotto
Rafaella Aline Varella
Assistência Pedagógica

Prof.ª Ester dos Santos Oliveira
Prof.ª Linda Abou Rejeili de Marchi
Prof.ª Sheila Cristina Mocellin
Silvia Kasprzak
Revisão Editorial

Paula Bonardi
Diagramação

e-Tec/MEC
Projeto Gráfico

Catalogação na fonte pela Biblioteca do Instituto Federal do Paraná

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,

Bem-vindo ao e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional pública de ensino, a Escola Técnica Aberta do Brasil, instituída pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro 2007, com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino técnico público, na modalidade a distância. O programa é resultado de uma parceria entre o Ministério da Educação, por meio das Secretarias de Educação a Distância (SEED) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O e-Tec Brasil leva os cursos técnicos a locais distantes das instituições de ensino e para a periferia das grandes cidades, incentivando os jovens a concluir o ensino médio. Os cursos são ofertados pelas instituições públicas de ensino e o atendimento ao estudante é realizado em escolas-polo integrantes das redes públicas municipais e estaduais.

O Ministério da Educação, as instituições públicas de ensino técnico, seus servidores técnicos e professores acreditam que uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro de 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br

Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.

Atenção: indica pontos de maior relevância no texto.

Saiba mais: oferece novas informações que enriquecem o assunto ou "curiosidades" e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.

Glossário: indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.

Mídias integradas: sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.

Atividades de aprendizagem: apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Sumário

Palavra das professoras-autoras **11**

Aula 1 – Conceito de Eventos **13**
1.1 Evento como fator de impacto na economia 14

Aula 2 – Origem dos Eventos **17**
2.1 Eventos no Brasil 18
2.2 Origem dos Congressos 18
2.3 Evolução dos Eventos 19

Aula 3 – Classificação de Eventos **23**
3.1 Classificação dos eventos 23
3.2 Eventos quanto à área interesse 24

Aula 4 – Tipos de Eventos **29**
4.1 Classificação de eventos 29

Aula 5 – Planejamento e Organização de Eventos **35**
5.1 Introdução 35

Aula 6 – O Planejamento de um Evento **39**
6.1 Conceituação 39
6.2 Passos e Fases para o Planejamento 40
6.3 Levantamento das necessidades 40
6.4 Organização do evento 41
6.5 Serviços Iniciais 43
6.6 Elaboração do Projeto 43
6.7 Definição do Local do Evento 44

Aula 7 – Estratégias de Comunicação e Marketing **47**
7.1 Conceituação 47
7.2 Meios de Comunicação 47
7.3 Mídias alternativas 48

Aula 8 – Contratação de Serviços **51**
8.1 Contratação de serviços terceirizados 51
8.2 Lista dos Principais serviços 51
8.3 Você sabe o que são Recursos Financeiros? 54

Aula 9 – *Checklist* **57**
9.1 Conceituação 57
9.2 Modelo de *checklist* para a fase pré-evento 58
9.3 Modelo de *checklist* para a fase transevento ou de realização 58

Aula 10 – Planejamento para o dia do evento **61**
10.1 Retrospectiva 61
10.2 Secretaria de um evento 61
10.3 Serviços de recepção 62
10.4 Sala VIP 62
10.5 Salas de comissão técnica 63
10.6 Infraestrutura de apoio operacional 64
10.7 Materiais de secretaria 64
10.8 Equipamentos audiovisuais 65

Aula 11 – Apoio Logístico **67**
11.1 Conceituação 67
11.2 Aplicação da Logística 68
11.3 Infraestrutura de apoio externo 68
11.4 Hotel 70
11.5 Programação social, cultural e turística 71
11.6 Serviços de transportes 72

Aula 12 – Planejamento do Pós-Evento **75**
12.1 O pós-evento 75
12.2 Serviços complementares 75
12.3 Análise e avaliação 76

Aula 13 – Cerimonial, Protocolo e Etiqueta **79**
13.1 Conceituação de Cerimonial 79
13.2 Conceituação de Protocolo 80
13.3 Conceituação de Etiqueta 80

Aula 14 – Perfil do Profissional de Eventos **83**
14.1 O profissional de eventos 83
14.2 Atribuições 83
14.3 Mestre de cerimônias – quem pode ser? 85

Aula 15 – Normas para Precedências **89**
15.1 Conceituação 89
15.2 Histórico da Precedência 89
15.3 Critérios para uso da precedência na visão de Nelson Speers 90

Aula 16 – Precedências para Autoridades **93**
16.1 Ordem de Precedência 93
16.2 Ordem geral de precedência aplicada nas solenidades da Presidência da República (simplificada) 93
16.3 Ordem geral de precedência aplicada nas cerimônias oficiais nos municípios 97

Aula 17 – Símbolos Nacionais **99**
17.1 Introdução 99
17.2 Regulamentação 99
17.3 A Bandeira Nacional 100

Aula 18 – O Hino Nacional **103**
18.1 Execução do hino nacional 103
18.2 As Armas Nacionais 103
18.3 O Selo Nacional 104

Aula 19 – Ordem Geral de Precedência para Organização de Mesa Diretiva **105**
19.1 Composição da mesa diretiva 105
19.2 Organização das mesas diretivas 105

Aula 20 – Etiqueta Profissional **109**
20.1 Introdução 109
20.2 O que é etiqueta? 109
20.3 Importância do cumprimento 110
20.4 Etiqueta ao cumprimentar pessoas 110
20.5 Etiqueta na comunicação 111
20.6 Etiqueta com os meios eletrônicos 112
20.7 Etiqueta da boa convivência 112
20.8 Etiqueta nas apresentações em público 114
20.9 Etiqueta à mesa 115
20.10 Etiqueta em coquetéis 116
20.11 Diferentes formas de servir 117
20.12 Etiqueta em funerais 119

Referências **123**

Atividades autoinstrutivas **129**

Currículo das professoras-autoras **147**

Palavra das professoras-autoras

Prezado Estudante,

Sei o quanto você está empenhado em adquirir conhecimentos. Evidentemente todas as disciplinas são de extrema importância para sua vida pessoal e profissional, entretanto não podemos deixar de mencionar a relevância da disciplina Organização de Eventos, para o rol de conhecimentos enquanto secretário.

Mas, afinal, por que razão essa disciplina é tão importante para você? Primeiro, porque o ato de organizar eventos constitui-se uma das atividades do técnico em secretariado descritas no artigo 4º, da Lei nº 7.377/85 e 9.261/96 (item X sobre Conhecimentos Protocolares). Segundo, porque as empresas necessitam divulgar seus produtos, e uma das formas de se fazer isto é por intermédio de eventos. Por esta e outras razões, as empresas necessitam de profissionais altamente qualificados para organizar com competência os mais variados tipos de eventos. E terceiro, porque organizar e planejar são atividades pertinentes à área de gestão que, por conseguinte, está diretamente relacionada com a área secretarial.

Assim, por conhecer a importância desses e de outros itens valiosos para sua vida profissional, é que os assuntos e as atividades complementares foram cuidadosamente selecionados, tendo respaldo de renomados autores da área, como Maria Lúcia Bettega, Cleuza G. Gimenes Cesca, Marlene Matias, Maria Cecília Giacaglia.

É nessa visão, que nos reportamos a você, para que aproveite nosso percurso de construção de conhecimento e que essa dedicação seja o diferencial para sua vida pessoal e profissional. Esperamos sinceramente poder fazer parte do seu aprendizado.

Cordialmente,

Prof.ª Zélia Freiberger e Prof.ª Marlene de Oliveira

Aula 1 – Conceito de Eventos

Os objetivos desta aula são apresentar o conceito de eventos na visão de diversos autores, e conhecer as origens e o histórico dos principais eventos nacionais e internacionais, pois o homem como ser social sempre buscou subsídios de conhecimentos na própria história.

Figura 1.1: Eventos
Fonte: http://hoteis.marriott.com.br

Desde que nascemos, os eventos fazem parte da nossa vida. O próprio nascimento é um acontecimento importante para as famílias. Depois vem o batizado, a festa de aniversário de primeiro ano, a formatura da escolinha do fundamental, a fase da primeira comunhão ou de debutantes, a formatura do ensino médio, a comemoração de passar no vestibular de um curso superior, o casamento e assim por diante. Toda pessoa quando chega à idade adulta, já passou na sua vida pessoal e profissional por pelo menos 20 ou 30 eventos comemorativos. As empresas e instituições não são diferentes. Para lançar seus produtos e serviços e para continuar a promovê-los, necessitam realizar eventos de diversos portes. Você sabe o que é evento? Então, vamos ver a opinião de alguns especialistas sobre o assunto.

"Evento é um acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação organização-público, em face das necessidades observadas". (CESCA, 1997, p. 14)

"Evento é componente do mix da comunicação, que tem por objetivo minimizar esforços, fazendo uso da capacidade sinérgica da qual dispõe o poder expressivo no intuito de engajar pessoas numa ideia ou ação". (MATIAS, 2001, p. 2)

"Os eventos e as cerimônias constituem-se em meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e públicos de organizações governamentais ou privadas". (VELOSO, 2001, p. 3)

"Evento é o acontecimento em que se aproveita para atrair a atenção do público e da imprensa sobre a instituição. Pode ser criado artificialmente, pode ser provocado por vias indiretas ou pode ocorrer espontaneamente." (COGO *apud* OLIVEIRA; BOND, 2009, p. 48)

Em seu sentido mais amplo, a palavra **evento** envolve pessoas tanto na sua organização e preparação quanto na participação propriamente dita. É uma forma efetiva de integração de ideias, conceitos, conhecimentos e também de promover produtos e serviços das organizações.

1.1 Evento como fator de impacto na economia

Você já pensou se o evento pode causar impacto na economia de um país? Uma das características do evento é o fator econômico nele envolvido. No caso de Eventos nacionais e internacionais podem atrair um grande público, o que contribui grandemente como atividade econômica. Matias (2001) complementa afirmando que: "atualmente, o evento, em função dos objetivos fixados, do grande número de pessoas que envolvem e das diversas expectativas e necessidades que essas pessoas apresentam, tornou-se uma importante atividade econômica e social, que deve ser tratada de forma profissional".

O desenvolvimento deste setor de eventos proporciona a geração de renda através de novos postos de trabalho e entrada de receitas, movimentando a economia das cidades que organizam e recebem grandes eventos. O Brasil vem se profissionalizando no segmento de *eventos*. Observa-se uma orientação federal do Ministério do Turismo e a fundamental parceria com os empresários, *conventions* e associações na captação de eventos internacionais, beneficiando as cidades destinos que recebem e promovem diversos tipos de eventos. Segundo pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas sobre o ano de 2007 e 2008:

> Efetivamente, os eventos já vêm sendo considerados, há algum tempo, uma atividade turística, em virtude de utilizarem a estrutura e serviços de determinada região, contribuindo inclusive para a propaganda positiva da imagem turística da cidade receptora. Tanto no pré, quanto trans e no pós-evento ocorrem passeios e compras efetuadas por participantes e seus acompanhantes, constituindo igualmente fator importante o retorno, ao Brasil, desses turistas e a divulgação dos nossos destinos turísticos para demais amigos e parentes.

A-Z

Organização
Ação ou efeito do organizar de pôr a funcionar; estado do que se acha organizado; preparação.

Planejamento
Ação ou efeito de planejar; plano de trabalho; função ou serviço de preparação do trabalho.

Execução
Ato, efeito ou modo de executar; realização; cumprimento.

Contudo, para que um evento tenha sucesso e os objetivos propostos sejam alcançados, certas medidas são estritamente necessárias. A **organização**, o **planejamento** e a **execução** requerem do organizador um perfil característico para o desenvolvimento dessa atividade tão importante, tanto para os organizadores quanto para a sociedade de modo geral, especialmente nos dias atuais. Todo evento tem seus efeitos diretos e indiretos, conforme demonstra a figura a seguir:

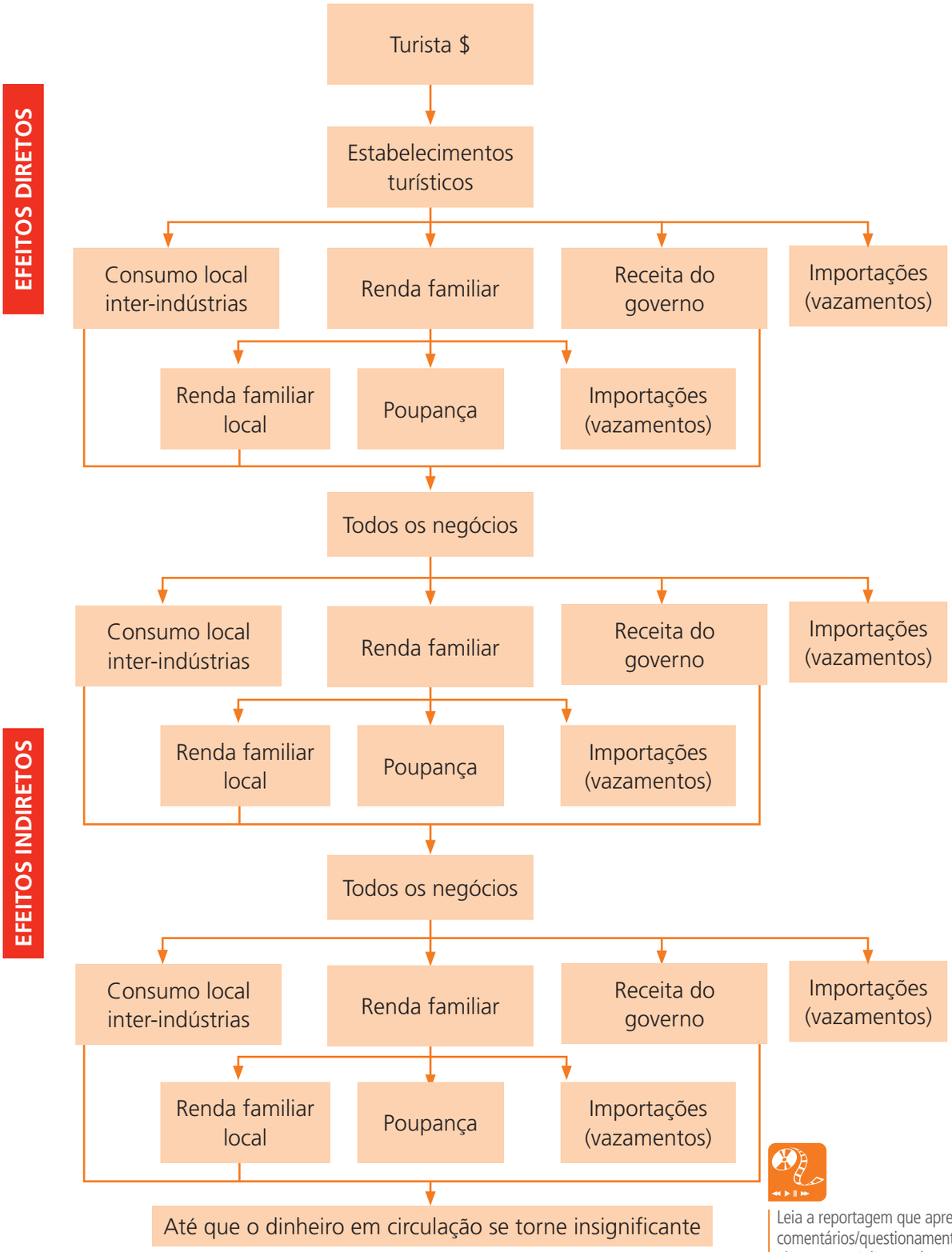


Figura 1.2: Matriz dos efeitos diretos e indiretos dos eventos na economia
Fonte: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br

Leia a reportagem que apresenta os comentários/questionamentos de alguns especialistas sobre o impacto da copa de 2014, disponível em: http://economia.ig.com.br/mercados/especialistas+questionam+real+impacto+da+copa+de+2014+no+pais/n1237683217119.html. Acesso em: 18 set. 2011.

Portanto, um evento gera uma grande oportunidade de atrair a atenção do público, de manter, elevar ou de restabelecer a imagem de uma empresa.

Resumo

Nesta aula, estudamos a conceituação, a importância dos eventos e o impacto causados por eles na economia das cidades que os promovem.

Atividade de aprendizagem

1. Você com certeza já participou de um evento. ANOTE os aspectos positivos e os negativos que observou no tocante à organização desse evento.

Aula 2 – Origem dos Eventos

Nesta aula, abordaremos não apenas a evolução histórica dos eventos, como também os primeiros eventos ocorridos no Brasil, destacando os principais. Conhecer a evolução e os tipos de eventos é indispensável para o desempenho das funções do técnico em secretariado na organização de eventos.

Você sabe a origem dos eventos? Acredita-se que começou aproximadamente no ano 776 a.C. com os Jogos Olímpicos realizados na cidade de Olímpia, Grécia. Acredita-se também que foi a partir desses eventos que o espírito de hospitalidade se desenvolveu e se perpetuou, pois os eventos representam uma forma efetiva de integrar pessoas e culturas.

Figura 2.1: Olimpíadas Antigas
Fonte: http://www.revistapesquisa2.fapesp.br

Curiosidade

Devido ao sucesso das Olimpíadas, naquela época, o evento passou a ser realizado de quatro em quatro anos, durante um período de aproximadamente mil anos, espalhando-se para outras cidades gregas. A mobilização das pessoas era tão grande que em períodos de guerra, muito comuns naquela época, havia trégua para realização do evento. Com o final da era conhecida como Antiguidade, este evento foi interrompido até 1896, ano que marcou a primeira versão dos Jogos Olímpicos da Era Moderna, na cidade de Atenas, tal como acontece até hoje.

Fonte: Adaptado de http://blog.webaprender.com.br/

2.1 Eventos no Brasil

E no Brasil? Quando foram realizados os primeiros eventos? No livro intitulado "Organização de Eventos", procedimentos e técnicas, a autora Marlene Matias relata que:

> Anterior à chegada da Família Real ao Brasil, segundo registros do Ministério da Indústria e Comércio, eram realizadas algumas feiras que possuíam características semelhantes às que ocorriam na Idade Média. Isso é, elas aconteciam em locais abertos, onde os comerciantes armavam suas barracas para vender seus produtos. (MATIAS, 2007, p. 25)

O primeiro baile de carnaval de que se tem notícia no Brasil foi realizado no Hotel Itália, no Largo do Rocio (atual Praça Tiradentes), no centro da cidade do Rio de Janeiro em 1840, por iniciativa de alguns burgueses e empresários italianos, empolgados com o sucesso dos grandes bailes de máscaras da Europa. Os bailes vieram para marcar, definitivamente, e através do carnaval, as diferenças sociais que atingiam a sociedade brasileira: de um lado, a festa de rua, ao ar livre e popular, com o entrudo; do outro, o carnaval de salão, que agradava não só aos mais privilegiados, mas também à classe média emergente no país. Dos salões, os bailes transferiram-se aos teatros, animados principalmente pelo ritmo da polca - primeiro gênero a ser adotado como música carnavalesca no Brasil. O primeiro baile do Teatro Municipal aconteceria em 1932. Já o primeiro baile infantil data do ano de 1907, o que viria consagrar as "matinês" como o exemplo máximo de crianças em bailes carnavalescos nos dias de hoje. (http://umacapitalentrerioemanaus.blogspot.com/2008/01/1840-os-bailes-de-carnaval.html)

Em sua obra, a autora conclui que o primeiro evento no Brasil **foi um baile de carnaval**, em um local destinado à realização de eventos, no ano de **1840**. **Matias complementa que em 1908**, aconteceu no Pavilhão de Feiras de Praia Vermelha a Exposição Nacional, que foi um marco importantíssimo para a atividade eventos no Brasil, ou seja, foi a primeira feira realizada no país nos moldes das atuais, sediada no primeiro local construído para receber grandes feiras.

Figura 2.2: Crianças em baile infantil no início do século XX
Fonte: http://umacapitalentrerioemanaus.blogspot.com

2.2 Origem dos Congressos

Figura 2.3: Escola de Athenas
Fonte: http://blogs.estadao.com.br

Para Matias, o primeiro evento com caráter informativo aconteceu em 377 a.C., em Corinto, Grécia, e foi denominado Congresso. Tratava-se de uma reunião com todos os delegados das cidades gregas para discutirem questões de interesse público. Em 56 a.C., aconteceu o último evento da Idade Antiga, que foi a Conferência de Luca no norte da Itália, onde César conseguiu realizar seu objetivo reconciliando os dois rivais Pompeu e Crasso, aumentando o poder do Triunvirato. Podemos assim dizer que a Era Antiga contribuiu para o embrião dos eventos de hoje, com a difusão do espírito de hospitalidade, de organização, da necessidade da infraestrutura logística e segurança nas estradas.

2.3 Evolução dos Eventos

Já falamos sobre a origem dos eventos. E quanto a evolução? Você tem ideia de como ocorreu? Apesar de sua origem ser antiga, os eventos estão cada vez mais presentes na atualidade. As empresas realizam eventos como forma de divulgar produtos, vender ideias, conceitos e integrar pessoas. Fatos como a queda do Império Romano, o triunfo do Cristianismo e o estabelecimento de reinos germânicos em terras romanas marcaram o início da Idade Média. Esse período também foi marcado por eventos religiosos, reuniões dos **concílios**, representações teatrais, feiras, deslocamento de pessoas (membros do clero, mercadores, etc.), atividades comerciais que eram desenvolvidas próximo aos castelos e/ou mosteiros. O primeiro evento de que se tem registro, bem como o local de realização e o número de participantes foi o VI Concílio de Latrão.

A-Z

Concílio
Nome que se dá até hoje à reunião eclesiástica. É a reunião de membros do clero da Igreja Católica com o objetivo de estudar, debater e discutir temas relacionados à doutrina e aos dogmas da igreja.

2.3.1 Eventos na Idade Média

O período de declínio da Idade Média foi marcado por inúmeras viagens empreendidas por diversos profissionais da época (artistas, artesãos, músicos e poetas). Uns queriam divulgar o próprio trabalho; outros queriam conhecer novos, lugares, novas pessoas, novas culturas. **Com isso, surgiu a necessidade de se criar estalagens, albergues, melhorar as condições de segurança nas estradas, pois, afinal, muitas dessas viagens eram realizadas por jovens da nobreza que buscavam complementar seus conhecimentos e adquirir experiência profissional.**

Figura 2.4: Férias na Idade Média
Fonte: http://www.brasilescola.com

Rotas de Comércio, Feiras e Burgos – foram elementos essenciais do Renascimento Comercial, pois por elas fluíam a vida mercantil da época. As principais eram as do Mediterrâneo, do Mar do Norte e de Champagne. As feiras eram locais de encontros para realização de trocas comerciais, em eventos com a proteção do senhor feudal, em troca de impostos sobre os produtos. Muitos locais, onde as feiras eram organizadas, deram origem a Burgos, que eram núcleos urbanos com intensa vida comercial e ativa produção artesanal. E devido à grande variedade de moedas em circulação nestes locais surgem as Casas de Câmbio.

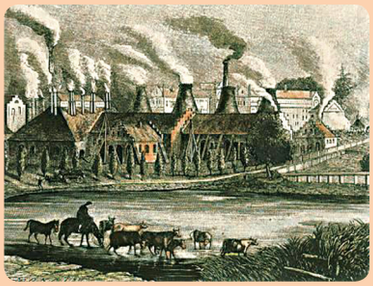


Figura 2.5: Revolução Industrial
Fonte: http://www.blogers.com.br

Fonte: http://www.not1.com

2.3.2 Eventos na Revolução Industrial

Com o advento da Revolução Industrial, no século XVIII, inúmeras transformações ocorreram na sociedade: a economia que era manual passou a ser mecanizada; o trabalho humano foi substituído pelas máquinas robotizadas; os animais foram substituídos por tratores e similares movidos a vapor ou outros tipos de energia/combustão. Estas e outras mudanças também se refletiram nos tipos de eventos, tornando-os mais científicos e técnicos.

Dados históricos dos principais eventos mundiais:

a) O Congresso de Medicina Geral, é considerado o primeiro evento de cunho científico ocorrido em Roma, no ano 1681.

b) O primeiro evento técnico foi o Congresso de Viena, que aconteceu em 1815.

c) Em 1841, acontece o Congresso Antialcoólico nas cidades de Leicester e Loughborough.

d) Em 1844, aconteceu a Conferência de Berlim, com o objetivo de estabelecer algumas regras básicas para o desenvolvimento da África ao sul do Saara.

e) Em 1851, foi construído o Palácio de Cristal em Hyde Park, na Inglaterra, sendo o primeiro pavilhão de feiras e exposições do mundo, o qual sediou a primeira de uma série de grandes feiras e exposições internacionais.

f) Em 1855, aconteceu a primeira Exposição Universal de Paris realizada em um edifício construído em alvenaria, com o uso do ferro apenas para a cobertura da sala; este recebeu o nome de Palais de L'Industrie.

g) Em 1878, na França, os edifícios do Trocadero foram construídos para a Feira.

h) Em 1919, aconteceu a Conferência de Paz, em Paris, para delinear os termos de paz para a guerra.

Para Refletir

Quando eu tinha 11 anos de idade, aconteceu a Copa do Mundo de 1970, oportunidade em que o Brasil foi tricampeão em Guadalajara no México. Acredite! Para mim foi um evento inesquecível. Eu vivi cada partida, cada oportunidade de gol perdido, cada vitória. O último jogo da copa foi contra a Itália, e Edson Arantes do Nascimento, o nosso "Pelé", marcou o quarto gol. Ganhamos de 4x1 da Itália numa bela tarde de domingo. Diante desta recordação não há como negar a importância de um evento em nossa vida.

Resumo

Nesta aula estudamos sobre a origem, histórico e evolução dos eventos no mundo e no Brasil.

Atividade de aprendizagem

1. Pelas concepções apresentadas, eventos são acontecimentos históricos, independentemente de se ter participado deles ou não. A partir desta frase, como proposição de atividade, escreva quais mudanças você percebeu no mundo com o acontecimento de alguns eventos?

Aula 3 – Classificação de Eventos

Nesta aula estudaremos a classificação dos eventos quanto ao público e área de interesse.

Figura 3.1: Eventos Abertos
Fonte: http://cidadesaopaulo.olx.com.br

3.1 Classificação dos eventos

Você sabe como os eventos podem ser classificados? Os eventos podem ser classificados de acordo com o público-alvo e com os objetivos propostos. Para conhecermos a classificação genérica de eventos, buscamos embasamento teórico na visão da autora Cleuza Gimenes Cesca.

Quanto ao público-alvo, os eventos podem ser:

a) **Eventos fechados:** referem-se àqueles cujo público já está definido, que recebem convite, e não são abertas precedências para novos participantes. Na entrada do local, o participante faz sua inscrição, e normalmente recebe uma pasta com caneta e papel para anotações. Ao final do evento, cada pessoa recebe um certificado de participação contendo: nome, total de horas cumpridas, temas desenvolvidos, chancela e assinatura da instituição/empresa que promoveu o evento. São alguns exemplos: feiras setoriais, eventos de moda e estética, eventos na área da saúde, jurídica, profissionais liberais, podendo ser shows, congressos, seminários. No caso deste tipo de evento, a confirmação de presença antecipada é imprescindível.

SPFW
SAO PAULO FASHION WEEK

Figura 3.2: São Paulo Fashion Week, 2012
Fonte: http://ww3.assintecal.org.br

b) **Eventos abertos:** destinam-se ao público de modo geral, que faz sua inscrição antecipadamente ou paga seu ingresso, por exemplo, a participação em shows. São eventos como: feiras multissetoriais, mostras, seminários e palestras educativas, de responsabilidade social e ambiental, de combates a epidemias ou drogas, shows culturais etc. Tanto em eventos fechados quanto abertos, os convites ou inscrições confirmadas representam para o organizador do evento uma forma efetiva, segura de prever o número de participantes, e estabelecer possíveis ajustes quanto à recepção do público-alvo.

Figura 3.3: Feira Multicultural
Fonte: http://bairromorroazul.blogspot.com

3.2 Eventos quanto à área interesse

Podem ser classificados em:

a) **Artísticos:** relacionado a qualquer manifestação de arte ligada à música, pintura, poesia, literatura e outras. O lançamento de um livro, um recital de piano, são exemplos desse tipo de evento.

b) **Científicos:** trata de assuntos referentes às ciências naturais e biológicas, por exemplo, medicina, botânica e outros.

Figura 3.4: Congresso Cientifico
Fonte: http://www.ufjf.br

c) **Cívicos:** são os relacionados a comemorações que dizem respeito à história de um povo. Exemplos: Parada de 7 de setembro, simulação da morte de Tiradentes, entre outros.

Figura 3.5: Parada 7 de setembro
Fonte: http://portaldecaragua.com.br

d) **Comerciais**: são os solicitados por empresas com o objetivo de promover o lançamento de um produto, ou de aumentar as vendas, ou de inaugurar um novo local, ou simplesmente de chamar atenção do público para os serviços prestados por esta ou aquela empresa.

Figura 3.6: Evento comercial
Fonte: http://audienciadatv.wordpress.com

e) **Culturais:** ressalta os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional.

Figura 3.7: Evento Cultural
Fonte: http://lenilsonazevedo.com

f) **Desportivos:** são eventos que podem ser de ordem local, municipal, regional, nacional e até internacional. Exemplos característicos são as Olimpíadas, a Copa do Mundo, os Jogos Pan-americanos, e todas as modalidades de eventos que envolvam assuntos pertinentes ao desporto.

Figura 3.8: Evento esportivo
Fonte: http://2.bp.blogspot.com

g) **Folclóricos:** são os relacionados a acontecimentos que dizem respeito a traços da cultura de um povo. Um exemplo típico são as festas juninas,

nas quais acontece a simulação de um casamento entre pessoas que vivem no ambiente rural, e propiciam aos participantes não somente a convivência social, mas, sobretudo a oportunidade de saborear as bebidas, doces e salgados provenientes do meio rural, bem como as músicas e vestimentas típicas.

h) **Lazer:** são aqueles que proporcionam entretenimento aos participantes. Parques de diversões são exemplos bem característicos.

Figura 3.9: Evento de Lazer
Fonte: http://seceducacaoata.blogspot.com

i) **Promocionais:** promovem um produto, pessoa, entidade ou governo, quer seja promoção de imagem ou apoio ao marketing.

j) **Religiosos:** eventos cujos objetivos são promover os valores morais e religiosos; integrar as pessoas adeptas dessa religião; chamar a atenção para adesão de novos fiéis; inaugurar um local como igreja, sinagoga, templo etc.

k) **Sociais:** os casamentos são exemplos, pois além das questões sociais há também os aspectos legais envolvidos, como os padrinhos que servem de testemunhas do ato jurídico.

l) **Turísticos:** exploram os recursos naturais e turísticos de uma região ou país, por meio de viagens de conhecimento profissional ou não.

Através da tipologia dos eventos, podemos verificar a grande variedade de eventos que podem ser realizados para atender os diversos públicos, tanto da área privada quanto da pública. Atuar em eventos é um dos grandes diferenciais do técnico em secretariado, diante da grande demanda desta área.

Conheça um pouco mais sobre o assunto, lendo o artigo **Eventos como oportunidade de regionalização: uma análise com base na percepção dos gestores, dos empresários e da comunidade autóctone da região agreste/TRAIRI.** Disponível em: http://www.ccsa.ufrn.br/seminario2010/anais/artigos/gt8-08.pdf

Resumo

Nesta aula aprendemos a tipologia dos eventos quanto ao público-alvo e a área de interesse.

Atividades de aprendizagem

1. Qual classificação pertence um evento denominado batizado? É um evento social ou religioso? Em sua opinião, um batizado poderia pertencer a duas classificações simultâneas? ANOTE:

2. Você já foi a um evento onde tudo estava impecavelmente organizado? Aonde aconteceu este evento? Você teria oportunidade de entrevistar o responsável por este evento e aprender mais sobre o assunto. ANOTE.

Aula 4 – Tipos de Eventos

Nesta aula, você conhecerá os mais variados tipos de eventos que de acordo com as características e peculiaridades que apresentam, podem ser classificados de diferentes formas. Este conhecimento muito contribuirá quando formos estudar as particularidades da organização de eventos.

4.1 Classificação de eventos

A seguir apresentaremos alguns tipos de eventos que são os mais utilizados por órgãos públicos, entidades e empresas privadas. Como poderemos classificar os eventos? Os eventos podem ser classificados de acordo com o público que atingem e com os objetivos a que se propõem. Abordaremos algumas classificações de eventos da área empresarial, religiosa e pública, segundo Bettega (2001, p. 61).

a) **Assembleia**: é uma reunião cujos participantes são representantes de algum grupo, região, estado, país etc. O objetivo da assembleia é debater assuntos de interesse geral dos participantes. Normalmente as conclusões são colocadas em votação, porém somente têm direito a voz e voto os participantes inscritos; os demais têm direito só a voz.

b) ***Brainstorming***: é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de ideias sobre determinado assunto. Num primeiro momento, a reunião parte do princípio criativo, é quando os integrantes emitem opiniões sobre o tema em pauta. No segundo momento, o princípio é avaliativo, isto é, as ideias passam pelo crivo da avaliação e crítica. Ao final da reunião, os integrantes terão como base as diretrizes que serão traçadas em busca dos objetivos propostos.

c) ***Brunch***: a origem da palavra *brunch* vem da junção de *breakfast* (café da manhã) e *lunch* (almoço). Como o próprio nome sugere, este evento trata-se de um café da manhã e almoço. É uma forma de estabelecer comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico.

Figura 4.1: Brunch
Fonte: http://api.ning.com

d) **Colóquio**: é uma reunião normalmente gerida por uma determinada classe profissional para tomar uma decisão sobre um assunto estabelecido. Quando há muitos integrantes, os subtemas são distribuídos nos grupos com a presença de um moderador. Ao final, o moderador passa as decisões para todo o grupo para apreciação e votação final.

Figura 4.2: Colóquio
Fonte: http://www.blogdosertao.net

e) **Conclave**: do latim *cum clave* que significa "com chave". É a reunião na qual os cardeais fazem reclusão total para a eleição do Papa. Os cardeais permanecem incomunicáveis de qualquer interferência externa até que um novo papa tenha sido escolhido.

Figura 4.3: Conclave
Fonte: http://domvob.wordpress.com

f) **Concílio**: é uma reunião de autoridades eclesiásticas da Igreja Cristã que tem por discutir e deliberar questões pastorais (de doutrina, da fé e dos costumes ligados a moral). Os concílios podem ser ecumênicos, plenários, nacionais, provinciais ou diocesanos, consoante o âmbito que abarquem.

Figura 4.4: Concílio
Fonte:http://www.iparn2.com

g) **Conferência**: é uma reunião que conta com a presença de um conferencista, que detém amplo conhecimento de um determinado assunto. Ao final da exposição do conferencista é aberto espaço para o público fazer perguntas. Essas perguntas deverão seguir uma ordem preestabelecida, como um número determinado, ou numa ordem sequencial.

h) **Congresso**: é um evento que acontece geralmente dentro de uma classe profissional distinta (médicos, enfermeiros, secretários etc.), cuja finalidade é discutir temas propostos pela classe. Dependendo da complexidade do tema e do número de participantes, o evento pode ser realizado em vários dias.

i) **Convenção**: geralmente são de cunho empresarial; tem por objetivo a transmissão de ideias a respeito de um tema específico, exemplo: troca de experiências a respeito de vendas. É uma oportunidade para a empresa transmitir motivação para os funcionários.

j) **Coquetel**: reunião cujo objetivo é a comemoração de alguma data ou acontecimento. Este evento acontece rapidamente, não excedendo a duas horas de duração, e são servidas bebidas, doces e salgados.

k) **Debate**: é uma reunião com o objetivo de contestar um tema, onde há discussão entre pessoas ou grupos que defendem ponto de vistas diferentes.

Figura 4.5: Debate
Fonte: http://www.elpais.com

l) **Encontros**: São eventos com porte e duração variáveis, nos quais as pessoas se reúnem com a finalidade de discutir temas de interesse comum.

m) **Exposição**: É uma reunião que tem como objetivo divulgar produtos ou serviços.

n) **Feira**: a exemplo de exposições, a feira tem por objetivo divulgar e também vender produtos. Cada expositor organiza seu espaço denominado *stand,* para chamar a atenção do público e vender seus produtos. As feiras podem ser de ordem comercial, industrial ou puramente promocional, porém o ponto forte de toda feira é a divulgação de produtos.

o) **Fórum**: é um evento no qual a exposição de ideias é feita com a presença de um coordenador. Sua característica é a discussão e o debate, e ao final do evento o coordenador expõe as decisões finais para todo o grupo. Dependendo do número de participantes este evento poderá acontecer de um ou mais dias.

p) **Mesa-redonda**: é uma reunião com o objetivo de debater uma determinada ideia. Os integrantes da mesa recebem orientação de um moderador, que transmite as ideias da mesa aos demais participantes. Estes por sua vez, dentro de uma norma preestabelecida poderão se manifestar encaminhando através do moderador, perguntas para os integrantes da mesa.

q) **Mostra**: é um evento que tem como característica a divulgação. A exemplo das feiras nestes eventos os produtos são organizados pelos expositores em *stands*, que recebem extremo cuidado para chamar a atenção do público. Normalmente as empresas fazem doações de brindes com a logomarca do produto demonstrado.

r) **Oficina**: evento semelhante ao *workshop*, muito utilizado pela área educacional, porque proporciona a construção do conhecimento.

s) **Painel**: evento que acontece sob a orientação de um moderador dos debates. O público apenas assiste, não cabendo o direito a perguntas.

t) **Palestra**: evento de caráter expositivo e educativo, no qual há a presença de um palestrante que irá expor um determinado assunto. Ao final os participantes poderão elaborar perguntas sobre o assunto tratado. Quando acontecem várias palestras, este evento denomina-se ciclo de palestras.

u) **Salão**: é amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora hoje apresente características de feira. O procedimento para sua organização é o mesmo adotado para as situações anteriores.

v) **Semana**: É um evento similar ao congresso, no qual as pessoas se reúnem para discutir um tema específico ou vários assuntos. **Normalmente adotado por classes profissionais. Também muito utilizado em atividades acadêmicas.**

w) Seminário: é um evento de caráter educativo. O assunto é exposto aos participantes que ao final podem interagir fazendo perguntas.

x) Simpósio: é um evento que acontece com a presença de expositores e um coordenador. Após as apresentações dos expositores, os participantes podem elaborar perguntas aos expositores.

y) Visita: é uma reunião usada pelos meios empresariais para mostrar os sistemas, métodos, equipamentos e materiais a determinado segmento de público. O importante nessa reunião são os cuidados que devem ser tomados quanto à recepção, pois normalmente a visita acontece em outras empresas.

z) *Workshop*: é uma reunião de um determinado grupo de trabalho, na qual os especialistas discorrem sobre um assunto específico, apresentam novas técnicas ou novos temas para o público interessado.

Leia o artigo **A Importância dos Eventos para a consolidação de uma marca,** de Gabriela Ferraz. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos1/Importancia_dos_eventos_para_a_consolidacao_de_uma_marca.htm>. Acesso em: 22 set. 2011

Um evento pode ser transmitido por videoconferência ou teleconferência? Neste novo meio de organizar eventos, a transmissão é feita por uma linha de satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes. Apesar dos custos das instalações, muitas organizações preferem realizar reuniões, por representar uma forma efetiva de evitar gastos com deslocamentos e acelerar a troca de informações entre os participantes.

Resumo

Nesta aula vimos o conceito, o histórico, a classificação e os tipos de eventos. Nas próximas aulas estudaremos o planejamento de eventos cujos conhecimentos irão auxiliar você a organizar com maior competência as distintas fases de um evento.

Atividade de aprendizagem

1. Em qual desses tipos de eventos você já atuou em âmbito profissional? Qual foi sua forma de participação? Quais dificuldades você encontrou e as possíveis soluções? E se você não trabalha atualmente, pense em qual deles você gostaria de atuar e ANOTE:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Aula 5 – Planejamento e Organização de Eventos

Na aula de hoje estudaremos sobre a importância do planejamento e da organização de eventos. Veremos também as vantagens e desvantagens da utilização de equipe interna e externa.

Figura 5.1: Eventos
Fonte: http://oturismoloogo.blogspot.com

5.1 Introdução

Como em todas as atividades que realizamos, devemos ter planejamento e organização, em se tratando de eventos não é diferente. **A organização e o planejamento de eventos pressupõem uma série de providências a tomar sempre pensando nos objetivos dos eventos.** O primeiro ponto que devemos considerar no planejamento de um evento é a tomada de decisão quanto à utilização da estrutura interna ou contratação de empresa especializada. Sobre este assunto, encontramos descritos na obra **Organização de Eventos**, da autora Maria Cecília Giacaglia, pontos fundamentais que devemos considerar no planejamento e organização de eventos. Segundo a autora, devemos fazer uma cuidadosa análise para tomarmos a decisão de contratar ou não pessoas externas, baseada em fatores econômicos, custos para manter uma estrutura interna bem como o número anual de eventos que a organização realiza. A autora pondera em sua obra as vantagens e desvantagens de cada situação, a saber:

Vantagens no caso de organização externa

Maior velocidade na organização dos eventos, uma vez que será desenvolvida por uma equipe especializada, experiente e conhecedora dos vários fornecedores e serviços que serão necessários;

Maior eficiência de custos, uma vez que empresas especializadas geram volume com vários serviços, ganhando maior poder de negociação com fornecedores;

As empresas do ramo desenvolvem pesquisas e planejamentos específicos para a execução de qualquer evento, possuindo, inclusive experiência de organização de eventos em qualquer região, Estado ou País;

O fato de se contratar serviço de terceiros somente quanto se tem a certeza da participação no evento faz com que haja maior flexibilização no que se refere aos custos, apenas existentes quando da sua real necessidade. Em momentos de crise financeira e de pausas em participações em eventos não há a geração de custos com estrutura.

Fonte: GIACAGLIA, 2003, p. 24.

Como pudemos verificar existem algumas vantagens em contratar serviços externos na organização de evento e se usarmos a estrutura interna?

Vantagens no caso de utilização de estrutura interna

Maior personalização na organização dos eventos, já que serão desenvolvidos por profissionais aculturados pela convivência dentro da empresa;

Maior capacidade de operacionalização das atividades que envolvam mais de um departamento;

Maior padronização entre os vários eventos. O fato de uma mesma estrutura interna da empresa, conhecedora da cultura, dos anseios e desejos (tanto de consumidores quanto de seu corpo de diretores) realizar todos os eventos faz com que tenham maior padronização entre si, isto é, tenham a mesma identidade;

Menor dependência. Quando se fecha contrato com uma empresa de fora, adquire-se certa dependência com relação ao trabalho desenvolvido por esta. Como costuma ser um contrato de risco, muitas empresas preferem confiar em seus profissionais e não transferir uma responsabilidade tão grande à empresa terceirizada que, mesmo quando conhecida, poderá passar por dificuldades e, consequentemente, comprometer todo o trabalho.

Valorização do profissional da própria instituição e, portanto, da imagem institucional dela. Quando o evento obtém sucesso, é muito mais interessante para a empresa atribuí-lo à eficiência de seus colaboradores e, portanto, à sua capacidade em contratar os melhores profissionais do mercado, do que ter de reconhecer um trabalho executado por uma empresa de fora.

Fonte: GIACAGLIA, 2003, p. 25.

A autora complementa que diante dos fatores expostos cabe à empresa decidir pela contratação de empresa especializada na organização de eventos ou aproveitar a estrutura interna para esta finalidade.

Nesta visão cabe ao Secretário importante papel de auxiliar, organizar e planejar todo o evento. Para facilitar esse trabalho apresentamos na próxima aula os principais pontos do planejamento e organização de eventos.

Resumo

Estudamos a importância do planejamento e as decisões que a empresa deve tomar para manter a equipe interna na organização ou contratar serviços externos, bem como, as vantagens e desvantagens deste processo.

Atividade de aprendizagem

1. Você já planejou um evento? Este evento foi em âmbito pessoal ou profissional? Aproveite as linhas a seguir e relate sua experiência.

Estima-se que as mil maiores empresas do Brasil realizem em média, cada uma, 270 eventos por ano. Portanto, todo ano acontecem 270 mil eventos corporativos no país. Os principais estão voltados para o relacionamento com o público externo, aproximadamente 53% dos eventos são voltados para esse fim. Outra parte, 26% destes eventos têm foco interno e 18% restante é destinada à divulgação de metas e estratégias da empresa. Estes dados são apontados pela pesquisa da Fanceschini Análise de Mercado encomendada pelo *Meeting Professionals International* (**MPI**). Sendo assim, todo ano em nosso país, temos festas fechadas, congressos, stand em feiras, treinamentos, convenções, viagens de incentivo, confraternização de final de ano, coletiva de imprensa, patrocínio a eventos culturais, esportivos e shows. Este estudo mostra uma grande evolução desde 2008. Fonte: http://www.mundodomarketing.com.br/12,14183,eventos-corporativos-passam-por-transformacao.htm

A-Z

MPI
É uma entidade que vem funcionando desde o final da década de 1970, opera em 65 países e tem mais de 20 mil associados. Procura agregar representantes de toda a cadeia produtiva envolvida na preparação de um evento. Fonte: www.mpibr.org

Aula 6 – O Planejamento de um Evento

Nesta aula, você aprenderá como planejar e organizar um evento. Contudo, para melhor entendimento do nosso estudo vale esclarecer que um evento possui fases, sendo: pré-evento, per ou transevento e pós-evento. Passemos a analisar agora as atividades do pré-evento.

Figura 6.1: Planejamento
Fonte: © Maksim Shmeljov/Shutterstock.com

6.1 Conceituação

Iniciaremos o assunto, apresentando primeiramente a definição de planejamento de eventos na visão de dois especialistas na área.

Meirelles (1999) comenta que o Planejamento é o fator fundamental ao desenvolvimento de qualquer atividade e, de modo especial, para a organização de eventos, permitindo a racionalização das atividades, o gerenciamento dos recursos disponíveis e a implantação do projeto.

Na visão de Matias (2001, p. 98), "o planejamento de evento é a fase decisiva, na qual estão inseridos a coordenação executiva e os controles financeiro, técnico-administrativo e social do evento".

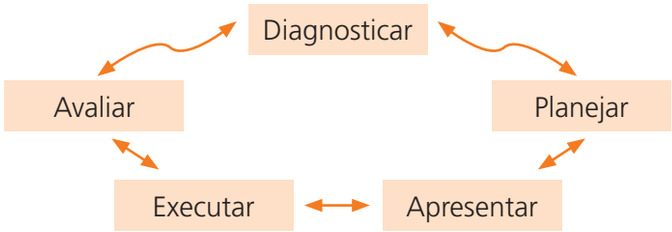


Figura 6.2: Passos do planejamento
Fonte: http://raizesae.com.br/

6.2 Passos e Fases para o Planejamento

Ao planejar um evento o primeiro passo é traçar os objetivos. É o que se pretende alcançar com o evento, seja ele institucional ou promocional. Os objetivos são fatores essenciais para criar, estabelecer, firmar, manter e divulgar o conceito e a imagem de uma organização, pessoa, produto. Na opinião de Matias (2001), as fases do processo de planejamento e organização de eventos são:

- Concepção – incorporação da ideia;
- Pré-evento – planejamento e organização;
- Realização do evento – execução
- Pós-evento – avaliação e encerramento.

6.3 Levantamento das necessidades

Matias (2001) sugere que antes de organizar um evento, é importante que a ideia seja incorporada por alguns empreendedores, que começarão a lhe dar forma mediante o levantamento do maior número possível de elementos, tais como:

- Reconhecimento das necessidades do evento;
- Elaboração de alternativas para suprir as suas necessidades;
- Identificação dos objetivos específicos;
- Coleta de informações sobre os participantes, patrocinadores, entidades e outras instituições em potencial;
- Listagem dos resultados desejados;
- Estimativas de **exequibilidade** econômica e técnica.
- Estimativas de tempo e recursos necessários;
- Estabelecimento de diretrizes;
- Elaboração dos contornos do projeto.

A-Z

Exequibilidade
|ze...qui| (forma alatinada de exequível + -dade)
s. f. 1. Qualidade do que é exequível. 2. Possibilidade de algo ser executado

Estas ações correspondem à fase de concepção do evento, e está inserida no planejamento do evento como um todo. Sem este planejamento fica difícil a tarefa de organizar e reconhecer os objetivos propostos na realização do evento.

Figura 6.3: Organização
Fonte: © Boguslaw Mazur/Shutterstock.com

6.4 Organização do evento

Estabelecido o objetivo, serão definidos o público-alvo e as estratégias. O que é o público alvo? São as pessoas que irão participar do evento, enquanto que as estratégias dizem respeito às ações desenvolvidas e executadas para se alcançar os objetivos propostos e atingir os resultados desejados. A organização de um evento acontece de modo paralelo ao planejamento, pois **não há como planejar sem organizar**. A esse respeito, Matias (2007, p. 117) nos orienta que a organização de eventos é uma atividade paralela ao planejamento e consiste em ações, tais como:

1. Identificar os órgãos que têm interesse no evento e que poderão patrociná-lo.

2. Levantar nomes de convidados, palestrantes, autoridades etc.

3. Definir as responsabilidades das pessoas, dos funcionários que estarão envolvidos no evento.

6.4.1 Pontos Fundamentais de um evento

Vale ressaltar que um evento compreende basicamente três pontos fundamentais, sendo:

1. Planejamento;
2. Organização;
3. Execução.

6.4.2 Princípios Básicos do Planejamento

Para Cesca (1997), na etapa do planejamento, o empreendedor deve estar atento aos princípios básicos, que são:

1. Definir o **objetivo**: o que se pretende com o evento, o porquê dessa realização; quais os resultados que se pretende obter com a realização do evento.

2. Definir uma **data para o evento**, procurando não coincidir com outros eventos importantes para garantir a participação do público.

3. Elaborar **diretrizes**: quais subsídios serão utilizados para a obtenção dos resultados esperados;

Figura 6.4: Lista de atividades
Fonte: http://www.escapefromamerica.com

4. Coletar **informações**: sobre o público-alvo, possíveis patrocinadores etc.

5. Levantar **planilhas**: de viabilidade econômica e estrutural de todo o evento, quais estratégias serão implantadas na obtenção dos objetivos.

6. Reconhecer os **recursos físicos e humanos** que serão necessários.

7. **Implantação**: desde a aprovação do projeto até seu término.

8. Acompanhamento e **controle**: é a determinação de quem e como será feita a coordenação de todo o processo da organização do evento.

9. **Orçamento previsto**: quanto será necessário para cada aspecto em particular, tais como: brindes, *coffee break*, almoço etc.

10. **Avaliação**: como será feita a avaliação do evento em sua totalidade.

6.5 Serviços Iniciais

Na visão de Matias (2007, p. 117), é preciso que seja estruturada uma secretaria para o pré-evento. Ela será responsável por executar antecipadamente alguns serviços e atividades, para compor a estrutura administrativa e institucional do evento. Vejamos algumas atividades que deverão ser iniciadas nesta fase:

1. Preparação de correspondência preliminar;
2. Expedição da correspondência para as entidades, empresas e pessoas que possam colaborar com o evento;
3. Tomada de preços e confecção de materiais administrativos que serão utilizados no dia do evento;
4. Controle de arquivo da correspondência recebida e expedida;
5. Remessa de circulares e cartas informativas para os participantes e outros;
6. Recebimento, controle e classificação, dos trabalhos a serem apresentados, enviados pelos participantes e convidados;
7. Recebimento, controle e confirmação das inscrições e adesões;
8. Obtenção dos cadastros de pessoas que poderão se inscrever como participantes;
9. Criação e execução do fluxograma de informações;
10. Identificação, seleção e contratação de prestadores de serviços necessários para a organização do evento.

6.6 Elaboração do Projeto

Muitas empresas esperam que o secretário estabeleça o projeto de um evento. Pensando nisso, Matias (2007, p. 118) nos apresenta os principais itens que devem compor o projeto:

1. Definição do produto
2. Escolha do local
3. Definição da data do evento

4. Elaboração de temário e calendário
5. Identificação e análise dos participantes
6. Estratégia de comunicação e marketing
7. Infraestrutura de recursos audiovisuais, materiais e serviços
8. Serviço de transportes para participantes e convidados
9. Hospedagem dos participantes e convidados
10. Programação social, cultural e turística
11. Agência de viagem e turismo
12. Recursos financeiros
13. Cronograma básico.

Com relação ao tema do evento este deverá ser atraente e ter uma relação direta com os assuntos que serão abordados no evento, pois é através do tema que se atrai o público alvo para o evento.

6.7 Definição do Local do Evento

Todos os itens acima merecem atenção, mas um deles é vital para o sucesso do evento: o espaço físico. Vamos analisar as dicas de Marlene Matias (2007, p. 121) sobre o ambiente físico do evento:

1. O espaço tem que necessariamente comportar confortavelmente todos os convidados.

2. Verificar a capacidade das salas nas diversas configurações (número de cadeiras, iluminação, recursos audiovisuais etc.).

3. O ambiente tem que ser limpo e (atrativo) agradável aos olhos.

4. Ter uma recepção de fácil acesso.

5. Estar atentos aos recursos audiovisuais (microfones, projetor multimídia, telas de projeção etc.)

6. Quando da utilização de diferentes salas, concomitantemente, observar a questão da acústica de cada sala para não haver interferência de som entre elas.

7. Controle de som, luz e ar condicionado ou aquecedor.

8. Verificar se há necessidade de divisórias nos espaços.

9. Sinalização do espaço, por exemplo, sanitários, saídas de emergências, secretarias etc.

10. Cuidados com a limpeza de todos os espaços.

11. Necessidades especiais de decoração para modificar a aparência do espaço.

12. Estabelecer local de entrada e saída dos participantes, e local de entrega de materiais.

13. Caso tenha feira, verificar local para a montagem dos estandes.

14. Definir o espaço para a montagem da(s) secretaria(s) onde serão atendidos os participantes, bem como servir como almoxarifado.

15. Contratar pessoal suficiente em relação ao número de participantes no evento (pessoal capacitado para trabalhar em eventos).

Leia o artigo: **A importância dos equipamentos corretos para seu evento**, disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/materias/15-Opiniao/2677-A-importancia-dos-equipamentos-corretos-para-seu-evento>. Acesso em: 25 set. 2011.

Resumo

Estudamos as fases do planejamento de eventos, principalmente os passos no pré-evento, a elaboração do projeto, definição do público alvo, definição do tema e a escolha do espaço físico.

Atividade de aprendizagem

1. Anote nas linhas abaixo algumas considerações a respeito do espaço físico que você observou quando participou de um evento. São aspectos positivos ou negativos? Se forem positivos, ótimo coloque suas observações. No caso de serem negativos, faça uma crítica construtiva e descreva quais pontos precisariam ter sido observados para que o evento fosse um sucesso.

_____

_____

_____

_____

Aula 7 – Estratégias de Comunicação e Marketing

Nesta aula, continuaremos estudando ações que devem ser tomadas na fase do pré-evento. De nada adianta planejar se não cuidar da comunicação e marketing do evento.

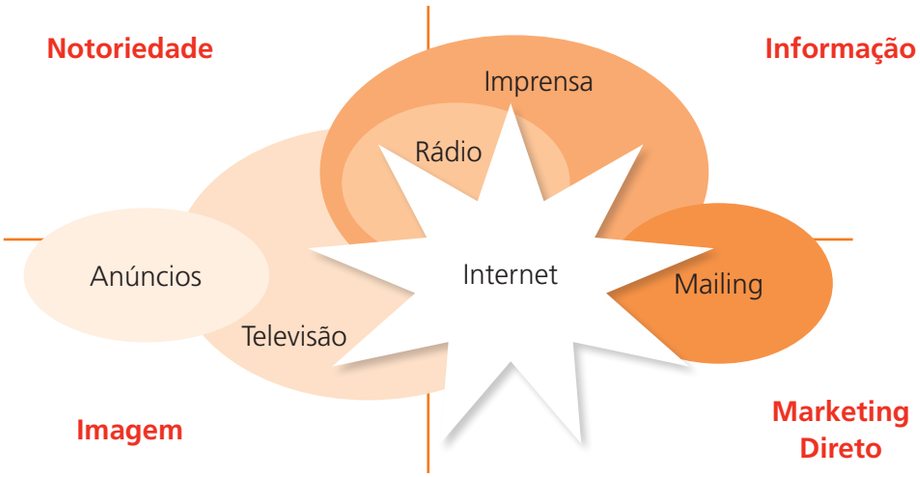


Figura 7.1: Estratégia de Comunicação
Fonte: http://www.netbooster-agency.com.br

7.1 Conceituação

Para a autora Marlene Matias, a estratégia de comunicação consiste na definição e adequação dos meios e mensagens a serem utilizados, na busca da informação, sensibilização e motivação para um público-alvo específico. Em sua visão, a mensagem pode **ser informativa, motivacional, ou as duas**; desde que esteja diretamente ligada aos objetivos do evento; seja concebida com a mesma diretriz e utilize a linguagem correta.

O que é comunicação? A comunicação são os condutores das mensagens ao público pretendido, portanto cada tipo de público exigirá meios de comunicação adequados ao seu perfil.

A-Z

Os meios de **informativo** *adj.* Destinado a informar ou a noticiar.

motivacional
(motivação sob a forma motivacion- + -al)
Relativo à motivação.

7.2 Meios de Comunicação

Passemos a conhecer agora alguns meios de comunicação e marketing na visão da autora Marlene Matias (2007, p. 122):

1. **Jornais, revistas, emissoras de rádio e televisão** – podem ser utilizados de duas formas: assessoria de imprensa ou inserção de anúncios sobre o evento.

2. **Cartazes** – é um recurso muito utilizado e bastante funcional, desde que seja atraente e criativo.

3. **Folhetos** – são entregues diretamente para os interessados e devem ser bastante objetivos.

4. **Mala direta (ou *mailing list*)** - trata-se de uma forma de comunicação muito dirigida, devendo ser entregue para um público selecionado.

A-Z

Telemarketing
Conjunto de atividades de marketing feitas por telefone ou por outros meios de comunicação a distância.

5. **Diálogo** – usado em *telemarketing* ou em programa de visitas. Para tanto, deve ser criado um diálogo padrão que possibilite a transmissão de mensagens claras e objetivas e uma fácil avaliação de respostas.

6. **Painéis, *outdoors* e *backlights*** – são de grande importância pela abrangência coletiva, principalmente quando o público-alvo é a comunidade como um todo ou uma fatia dela.

7. **Internet** – (canal de informações do final da década 90) é uma forte aliada no processo de comunicação de um evento. A criação de uma *homepage* do evento como também para proceder às inscrições e reservas.

7.3 Mídias alternativas

Figura 7.2: Parajet
Fonte: http://www.ballerride.com

Além das formas descritas acima, existem outras que por razões diversas também podem ser utilizadas na divulgação de um evento. Matias (2007, p. 123) descreve a existência de outras mídias, que por razões diversas também podem ser utilizadas na divulgação de um evento.

- Parajet (ou paramotor) – carrega uma faixa contendo informações divulgando shows, propagandas publicitárias, promoções etc., para atingir pessoas próximas à orla marítima.

- Dirigível – serve para consolidar a marca do evento, pois não permite maiores dados. Exemplo: A Coca-Cola utiliza muito este meio para divulgar sua marca.

Figura 7.3: Dirigível
Fonte: http://escolavivabiblioteca-noticiasdasemana.blogspot.com

- Rede de TV (interna) ou serviço de alto falantes – são excelentes alternativas na divulgação de eventos de interesse do público em geral, como shows com bandas famosas.

- *Bike-door* – mesmo sistema utilizado no *bus-door,* só que também pode ser colocado na parte frontal.

Figura 7.4: Bike-door
Fonte: http://www.portaldapropaganda.com.br

- *Man-door* – trabalho de divulgação de uma pessoa que se veste com um grande cartaz ou carrega balões ou faixas. Utilizado para propagandas do comércio.

Figura 7.5: Man-door
Fonte: http://reporterxereta.blogspot.com.br

Todos esses recursos são válidos na divulgação de um evento, desde que seu uso seja planejado, simultâneo e sucessivo.

Leia o artigo **Construindo um plano de comunicação eficaz,** disponível em: http://www.brandme.com.br/mix-comunicacao/ acesso em: 25 set. 2011

Para refletir

Trabalhei durante algum tempo como secretária em uma empresa no 6º andar de um prédio no centro de Curitiba. Sentia-me de certa forma privilegiada frente aos demais colegas, pois tinha ao meu alcance um amplo terraço de onde eu podia avistar a bela Curitiba. Que visão! Numa linda manhã de primavera estando nessa varanda vi um colorido dirigível que anunciava produtos da Coca-Cola. Quase em êxtase chamei os demais colegas, inclusive o executivo que eu atendia para dividir comigo tamanha contemplação. Notei que o balão chamou muito a atenção das pessoas que da rua olhavam admiradas, pela ousadia e criatividade da propaganda. Pus-me então a refletir: como uma forma tão diferenciada de comunicação conseguia atingir tanto as pessoas, a ponto de pararem com os seus afazeres e ficarem observando, admiradas, o diferente.

Resumo

Estudamos a importância e a utilização dos diversos meios de comunicação e mídias alternativas na realização de um evento.

Atividade de aprendizagem

- E você, qual desses recursos de comunicação alternativos lhe causaria maior impacto para utilizar em um evento na sua cidade? ANOTE os motivos.

Aula 8 – Contratação de Serviços

Nesta aula estudaremos a importância da contratação dos diversos tipos de serviços para a realização de eventos e a provisão financeira para o seu pagamento.

8.1 Contratação de serviços terceirizados

Por mais que a opção do secretário seja realizar o evento com os recursos internos da empresa, terá que considerar a contratação de outros serviços indispensáveis no dia do evento. Você sabe o que é contratação de serviços? A contração de serviços é uma parte de extrema importância na fase do pré-evento, sendo:

> A contratação dos serviços profissionais para um evento deve ser realizada após uma criteriosa seleção, isto é, com apresentação de referências pessoais e profissionais, documento de identificação, endereço e telefones comprovados. Tudo o que for acordado deve ser assegurado mediante contrato de prestação de serviços específico para esse fim. (MATIAS, 2007, p. 124)

8.2 Lista dos Principais serviços

Vamos listar alguns dos principais tipos de serviços que serão precisos no dia do evento e que devem ser cuidados na fase do pré-evento:

a) serviço de decoração;
b) serviço de tradução e interpretação;
c) serviço de imprensa;
d) serviço de segurança e vigilância;
e) serviço de montagens e instalações;
f) serviço de sinalização;
g) serviço de transporte para participantes e convidados;
h) contratação de hotel;
i) programação social, cultural e turística.

8.2.1 Tipos de serviços

Passaremos a conhecer os diversos tipos de serviços utilizados na realização de eventos e que o técnico em secretariado precisa conhecer para saber como utilizá-los.

a) **Serviço de decoração –** este item não é necessariamente a contratação de floriculturas, mas sim pensar em painel de fundo do palco, com o logotipo do evento, mastros para hasteamento das bandeiras e, obviamente, arranjos ornamentais. Tomar cuidado para que os arranjos não sejam enormes e "cubram" as autoridades sentadas à mesa.

Figura 8.1: Mesa para café da manhã
Fonte: http://www.primeiraedicao.com.br

Leia o artigo **Instituições Internacionais têm de respeitar o multilinguismo,** disponível em: <http://www.tradinter.net.br/2011/06/24/instituicoes-internacionais-tem-de-respeitar-multilinguismo>. Acesso em: 25 set. 2011.

b) **Serviço de tradução e interpretação –** se o evento for internacional, com delegações de vários países, há a necessidade de tradução simultânea, que pode ser de português/inglês e português/outros idiomas. O primeiro caso é simples e exige somente uma cabine de tradução com dois tradutores/intérpretes trabalhando em regime de rotatividade. O segundo exige a montagem de várias cabines com a designação do idioma interpretado (pode ser bandeira ou qualquer outro símbolo) pelos profissionais que nela atuarão.

Figura 8.2: Serviço tradução simultânea
Fonte: http://www.powerloc.com.br

Você sabe como se dá a transmissão simultânea?

A transmissão da palestra é feita por meio de um canal, para diversos receptores, através de fones de ouvido. Existem empresas especializadas neste tipo de serviço, cabendo, portanto, à organização do evento a devida contratação. Funciona da seguinte forma:

1.º para retirar o fone de ouvido, o participante deverá apresentar um documento;

2.º o participante retira o fone de ouvido de acordo com o idioma escolhido;

3.º o documento do participante fica retido e guardado em um miniarquivo, com índice alfabético até a devolução do fone de ouvido;

4.º o participante devolve o fone de ouvido e recebe seu documento de volta.

Observação: A tradução simultânea torna-se imprescindível quando, em palestras e conferências, o palestrante não fala o mesmo idioma que os ouvintes.

c) **Serviço de imprensa:** exige-se uma equipe de profissionais que desenvolva atividades tais como: marcar entrevistar e fazer reportagens sobre o evento; preparar e distribuir o noticiário aos veículos de comunicação de massa.

Figura 8.3: Serviços de imprensa
Fonte: http://www.sindaspes.com.br

d) **Serviço de segurança e vigilância:** contração de pessoal altamente qualificado e treinado, devidamente uniformizado, para transmitir segurança aos participantes no evento.

Figura 8.4: Serviços de segurança
Fonte: http://www.sunsetvigilancia.com.br

e) **Serviço de montagens e instalações:** compreende a montagem da estrutura que será utilizada no dia do evento que tanto poderá ser no próprio local quanto em hotéis, aeroportos e outros locais que possam atuar como central de informações do evento.

f) **Serviço de sinalização:** abrange tanto a sinalização interna no próprio local, quanto externa. É preciso que se pense que a maioria das pessoas não conhece o local do evento e assim sendo, necessitam de orientação com faixas, banners e outros meios que possam subsidiar a correta direção para o local do evento.

Figura 8.5: Sinalização
Fonte: http://3.bp.blogspot.com

Além de escolher o hotel você deve entrar em contato com a administração para fazer a reserva do hotel, pois se escolher um hotel, e não fizer a reserva, corre o risco de não ter mais nenhuma vaga. Aí, deverá procurar outro hotel que talvez não seja tão agradável quanto o hotel de sua escolha. Uma boa dica é fazer a reserva um mês antes para não correr o risco de não poder se hospedar no hotel, e também sempre ligar para o hotel e conseguir o nome do funcionário com quem você fez a reserva, pois isto facilita muito. Caso haja algum problema, siga as dicas do *site*, e tenha ótimas férias sem dores de cabeça a respeito do hotel. http://www.alienado.net/faca-reservas-de-hotel/

g) **Serviço de transporte para participantes e convidados:** é necessária a contratação de pessoal qualificado para buscar e levar pessoas ao aeroporto. Inclusive diversas empresas aéreas podem se tornar "transportadoras oficiais do evento".

h) **Contratação de hotel:** as reservas devem ser agendadas previamente. Dica: visite o hotel para saber se atende às exigências dos participantes.

i) **Programação social, cultural e turística:** esta é uma importante parte do evento, já que irá contribuir com o "clima" do próprio evento. Contudo, tomar cuidado para que não haja coincidência de horários com as atividades do evento.

8.3 Você sabe o que são Recursos Financeiros?

Segundo Marlene Matias (2007), os recursos financeiros de um evento podem ser definidos por meio da previsão e da organização, e também do controle das entradas e saídas dos recursos, os quais podem proceder das

seguintes fontes: recursos preexistentes; taxas de inscrição do próprio evento; doações provenientes de pessoas jurídicas; patrocínio; auxílios governamentais no âmbito federal, estadual ou municipal; *merchandising* (venda de materiais diversos e de interesse do público, como bonés, camisetas, calendários, cinzeiros e outros).

8.3.1 Recursos preexistentes

São taxas de inscrição do próprio evento, doações provenientes de pessoas jurídicas, patrocínio, auxílios governamentais no âmbito federal, estadual ou municipal, *merchandising* que é a venda de materiais diversos e de interesse do público, como bonés, camisetas, calendário, cinzeiros e outros.

8.3.2 Levantamento de custos

O levantamento de custos é uma das tarefas mais importantes para quem deseja organizar um evento. Deve se pensar nos custos da locação do local onde será o evento, os custos dos equipamentos a serem utilizados, os materiais de apoio, as correspondências, *site,* transportes de convidados, hospedagens, recepção, mestre-de-cerimônias, traduções, alimentação, publicidade etc.

Resumo

Estudamos sobre os serviços terceirizados para os eventos, os tipos mais utilizados e a importância dos recursos financeiros e planejamento dos custos.

Atividade de aprendizagem

- Há muitas formas de escolher uma prestadora de serviços, sendo bem comum que a escolha recaia sobre a que financeiramente representa menores custos para a empresa. Em sua opinião, qual a melhor maneira de escolher uma prestadora de serviços? ANOTE.

Aula 9 – *Checklist*

Nesta aula, estudaremos sobre a importância do *checklist* no planejamento de eventos e apresentaremos alguns modelos que podem ser utilizados ou adaptados às características do evento que está sendo planejado.

Figura 9.1: *Checklist*
Fonte: http://2.bp.blogspot.com

9.1 Conceituação

Você sabe o que é *checklist?* Com tantos itens para cuidar dentro do planejamento de eventos, é imprescindível ter um rigoroso controle sobre tudo, não é verdade? Uma das formas de se fazer esse controle é usar o *checklist*. Mas, afinal, o que vem a ser *checklist?*

A-Z

Checklist
Inventário, registro, lista abrangente.

Para Matias (2007, p. 137), *checklist* é uma forma de acompanhamento que orienta o organizador do evento para que todas as providências sejam devidamente efetivadas nas distintas fases de planejamento, isto é, no antes, durante e no depois do evento. É uma relação de providências, tarefas ou necessidades do evento. Existem diversas formas de apresentação do *checklist.* Por exemplo, reunir as necessidades por ordem alfabética ou por grupos de atividades, setores de organização ou para circunstâncias específicas, tais como *checklist* da secretaria do plenário, da programação social, do local do evento e outras.

9.2 Modelo de *checklist* para a fase pré-evento

Outra forma de utilizar o *checklist* consiste em listar as atividades nas diferentes fases do evento. Vejamos um modelo de *checklist* para a fase do pré-evento na visão de Matias (2007).

Evento:
Local:
Data:
Hora:
Responsável:

DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
Contratação de Reserva do local	Setor de Relações Públicas	Marcos	Em andamento
Contratação de Serviços gráficos	Setor de Promoção	José	Definida
Contratação de Serviços de sonorização	Setor de almoxarifado	Paulo	Em andamento
Contratação de Serviços foto e filmagem	Setor de almoxarifado	Paulo	Definida
Contratação de Serviços de decoração	Setor de almoxarifado	Paulo	Em andamento
Contratação de Serviços de recepcionista	Setor de almoxarifado	Paulo	Definida
Listagem de convidados	Setor da Secretaria	Eliana	Em andamento
Divulgação interna na empresa	Setor de Marketing	Claudia	Definida
Divulgação oficial para imprensa	Setor de Marketing	Claudia	Definida

Nesta fase é importante listar tudo que é necessário para começar a organizar o evento, definindo os itens básicos, tais como: local, data, período, meio de divulgação, programação, tema

9.3 Modelo de *checklist* para a fase transevento ou de realização

SETOR	ATRIBUIÇÕES	RESPONSÁVEL
1) Secretaria do evento	Responsável por todo o apoio administrativo do evento, da infraestrutura necessária instalada no local.	Equipe da secretaria (designar todos os nomes das secretárias; eleger uma líder).
2) Serviço de recepção	Responsável pelo clima do evento	Recepcionistas
3) Sala VIP	Responsável pela recepção de autoridade, convidados especiais, palestrantes etc.	Designar nome
4) Sala de imprensa	Responsável pela recepção da imprensa e jornalistas	Designar nome
5) Salas de comissões técnicas	Responsável pelo suporte da sala na qual acontecem votações, aprovações de deliberações etc.	Designar nome
6) Infraestrutura de apoio operacional	Responsável pelas instalações físicas do local, equipamentos etc.	Designar nome
7) Infraestrutura de apoio externo	Responsável pelo transporte de autoridades e palestrantes	Designar nome

É de suma importância que todos os itens da fase pré-eventos já tenham sido cumpridos com sucesso, para que os itens da realização do transevento sejam verificados.

Resumo

Nesta aula, você estudou sobre o planejamento e a organização da fase do pré-evento. Viu também que o *checklist* é um instrumento de apoio na realização de um evento.

Atividade de aprendizagem

- Se fosse avaliar um evento do qual estivesse participando, quais pontos você consideraria importantes? Prepare uma lista tanto de perguntas quanto de itens para avaliar um evento na sua sala de aula ANOTE.

Leia o artigo **Nomes para Eventos**, disponível em: <http://www.mariaaugusta.com.br/2009/05/31/nomes-para-eventos/>. Acesso em: 25 set. 2011.

Aula 10 – Planejamento para o dia do evento

Nesta aula, você continuará conhecendo detalhes sobre o planejamento do dia do evento, chamado também de per ou transevento.

10.1 Retrospectiva

Você viu nas aulas anteriores que planejar e organizar são ações fundamentais na construção de um evento de qualidade. Também aprendeu que o *checklist* é um instrumento de apoio que ajuda a não esquecer nenhum detalhe da organização de um evento. A partir de agora, passaremos a abordar alguns serviços de apoio que poderão ser utilizados durante o evento para melhor atender aos convidados, palestrantes e autoridades.

10.2 Secretaria de um evento

A secretaria de um evento é o setor de suma importância para a sua execução. Vamos conhecer o que é e o que faz uma secretaria. Para Matias (2007, p. 139), a secretaria é o setor responsável por todo o apoio administrativo do evento, isto é, toda a infraestrutura necessária instalada no local, que apoiará, direta ou indiretamente, a realização do evento. **A secretaria é o centro administrativo do evento, onde ficam os recepcionistas que, sob a orientação de um coordenador, terão as seguintes atribuições**:

1. Recepcionar os participantes, convidados e autoridades.
2. Atender os participantes (informações necessárias e provisão de materiais).
3. Atender ao plenário e às salas de comissões e apoiá-los.
4. Preparar com antecedência os impressos e outros materiais necessários ao evento.
5. Supervisionar os serviços oferecidos aos participantes, convidados e autoridades.
6. Efetuar novas inscrições.
7. Entregar materiais aos participantes.
8. Prestar informações em geral.
9. Entregar certificados.
10. Elaborar controles das tarefas sob sua responsabilidade.
11. Providenciar materiais para os palestrantes.

Figura 10.1: Secretaria
Fonte: http://borgescarneiro24.com

10.3 Serviços de recepção

Outro setor igualmente importante é o serviço de recepção. Você sabe quais são as atribuições de uma recepção? Para Matias (2007, p. 140), o serviço de recepção de um evento é considerado o cartão de visitas, por ser o primeiro contato do participante com o clima do evento. Seja qual for o caso, é imprescindível demonstrar alegria ao participante, dar importância à presença dele no local, transmitir os desejos dos organizadores de que ele encontre no evento motivos de grande satisfação. O serviço de recepção pode ter postos de atendimento em aeroportos, hotéis e nos locais onde acontecem as atividades do evento.

10.4 Sala VIP

O que é sala VIP? É o local onde as autoridades, convidados especiais e palestrantes são recebidos pela comissão organizadora do evento. A sala de recepção deve apresentar as seguintes características:

1. Proximidade do local do evento.
2. Decoração agradável.
3. Temperatura amena.
4. Serviço de copa (café, água, refrigerante, biscoitos e outros).
5. Acesso ao telefone.

VIP é uma expressão inglesa que significa *Very Important Person* = Pessoa Muito Importante

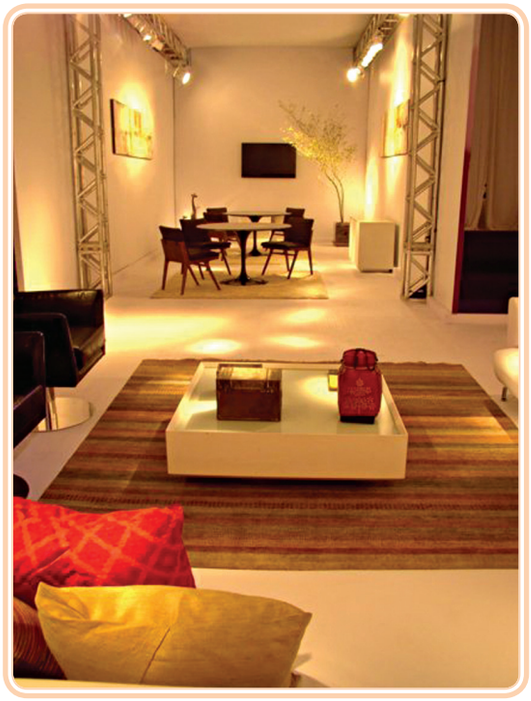


Figura 10.2: Sala Vip
Fonte: http://pro.casa.abril.com.br

10.5 Salas de comissão técnica

De acordo com o porte do evento, é necessária a montagem de salas para discussão, deliberação, votação e aprovação de determinados aspectos, ou para grupos de trabalhos, conforme subtemas do evento. Geralmente as comissões técnicas são constituídas de um presidente, um secretário e um relator. O local destinado para abrigar esse tipo de função deve oferecer condições adequadas, permitindo o fluxo do seu desenvolvimento sem perturbar o andamento do evento como um todo.

Figura 10.3: Sala Comissão Técnica
Fonte: http://www.arrobacasa.com.br

10.6 Infraestrutura de apoio operacional

Refere-se a toda parte operacional do evento, ou seja, instalação física do local, material de secretaria, equipamentos de audiovisuais e apoio logístico.

1. Auditório, plenário ou salão
2. Ar condicionado
3. Cadeiras do plenário
4. Mesa diretora
5. Mesas diversas de apoio
6. Poltronas para a mesa diretora
7. Pódio ou tribuna
8. Tablado e praticável
9. Máquina de xerox
10. Máquina calculadora
11. Aparelho de *fac-símile* (fax)
12. Painel de fotos
13. Painel para recortes de jornais
14. Painel decorativo
15. Placas indicativas de mesa
16. Lâmpada de leitura para o pódio
17. Placas de identificação de local
18. Quadro de aviso
19. Aparelhos telefônicos.

Figura 10.4: Auditório para eventos
Fonte: http://eventos.ufsc.br

10.7 Materiais de secretaria

Deve ser feito um *checklist,* incluindo todo o material necessário os quais darão suporte à secretaria. A saber:

1. Abecedário para divisão dos nomes dos participantes
2. Alfinetes, tachinhas e percevejos
3. Alfinetes ou cordão para crachá
4. Almofada para carimbo
5. Tinta para almofada de carimbo
6. Carimbos diversos
7. Borracha
8. Bloco para rascunho
9. Barbante
10. Fio de náilon
11. Cola, fita adesiva e fita crepe
12. Cartolina
13. Calendário
14. Clipe e elástico
15. Crachás em branco

16. Caixa de papelão
17. Caixa de primeiros-socorros
18. Caixa de costura
19. Cartões de visita
20. Corretivo líquido
21. Canetas esferográficas de várias cores
22. Canetas para transparências;
23. Canetas hidrográficas, envelopes de vários tamanhos
24. Estilete
25. Etiquetas adesivas de vários tamanhos, furador
26. Grampeador e grampo
27. Papel sulfite
28. Pincel atômico de várias cores
29. Tesouras
30. Tinta para pincel atômico.

Figura 10.5: Material de expediente
Fonte: http://sphotos.xx.fbcdn.net

10.8 Equipamentos audiovisuais

Conforme as necessidades dos palestrantes e do evento em geral, os equipamentos e materiais solicitados são:

1. Projetor multimídia
2. Televisão
3. Tela para projeção
4. Aparelho de som
5. Amplificador

6. CDs de música ambiente
7. CDs
8. Microfones
9. Flip chart
10. Lousa magnética
11. Canetas e pincéis para lousa magnética
12. Extensão de várias metragens
13. Microcomputador.

Para um evento ser sucesso, muitos detalhes são necessários, pois eventos são feitos de detalhes. Os serviços de apoios mencionados complementam as necessidades que os promotores têm de atender ou a uma autoridade, ou palestrantes, ou ainda aos próprios participantes do evento.

Para conhecer melhor tudo que envolve a organização de eventos, leia o artigo: **Organização de eventos e festas**, disponível em: <http://www.sebrae-sc.com.br/ideais/default.asp?vcdtexto=2543&%5E%5E>. Acesso em: 8 abr. 2012.

Resumo

Vimos, nesta aula, que os itens que compõem a infraestrutura de apoio são extremamente importantes para o sucesso de um evento. São eles: secretaria, sala VIP, sala de comissão técnica, equipamentos e materiais de expediente, serviços de recepção etc.

Atividade de aprendizagem

- Faça uma lista de equipamentos para utilizar no evento comemorativo ao dia do secretário que será realizado em seu polo de apoio presencial.

Aula 11 – Apoio Logístico

Nesta aula, você não só conhecerá as inúmeras vantagens de se aplicar a metodologia da logística na preparação de um evento, como também os benefícios do apoio logístico.

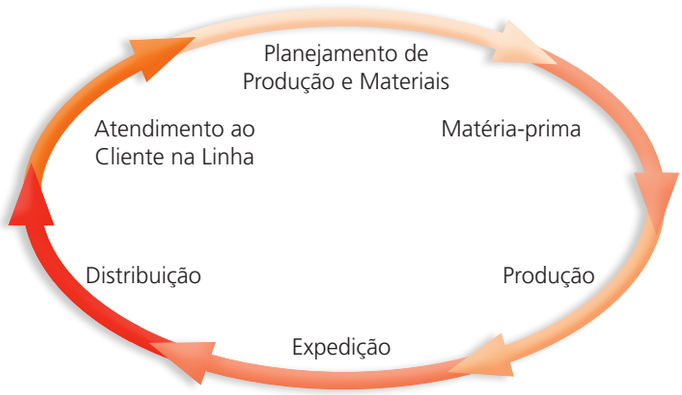


Figura 11.1: Cadeia Logística
Fonte: http://logisticamente.blogspot.com

11.1 Conceituação

O que significa logística? Vejamos na sequência a opinião de duas autoridades no assunto:

1. Segundo Allen *et al*. (2008, p. 211), logística vem do grego *logistikos, e* significa "bom de cálculo". Os romanos antigos usavam o termo para a administração de seus exércitos.

2. Para Matias (2007), a utilização da logística em eventos tem como principal objetivo a organização e realização de eventos com qualidade, tanto para os organizadores quanto para os participantes. A logística está presente desde o início do planejamento do evento, até sua etapa final.

Podemos, então, dizer que logística na área administrativa é o planejamento, a operação e controle de fluxo de mercadorias, materiais, serviços e informações em relação à empresa, viabilizando de forma sistêmica o processo desde a produção (bem ou serviço) até a sua entrega final, visando vantagens competitivas na satisfação dos clientes.

11.2 Aplicação da Logística

Como podemos aplicar a logística em eventos? A logística é aplicada desde a compra, recebimento, armazenamento, separação de materiais a serem utilizados até a identificação de espaços físicos, distribuição de materiais (pastas, crachás etc.) necessários ao acontecimento do evento em si.

Matias (2007) chama de apoio logístico os materiais também necessários para a realização do evento, mas que não se enquadram nos itens descritos anteriormente, tais como:

1. Bandeira, mastro e ponteira
2. Corda divisória de ambiente
3. Fita de inauguração
4. Jornais diários
5. Livro de presença
6. Entre outros.

Fonte: http://iasdbp.com.br

11.3 Infraestrutura de apoio externo

Por que usar infraestrutura de apoio? Alguns aspectos de apoio deverão ser considerados, quando se tratar de um grande evento. Dentro do apoio operacional deve funcionar o apoio externo no aeroporto, no hotel, nos **traslados**, na programação social, cultural e turística.

A-Z

Traslado
Transportar de um lugar para outro; mudar, transferir

11.3.1 Aeroporto

O organizador deve contar com instalações especiais para que os recepcionistas do evento possam desenvolver as seguintes atividades:

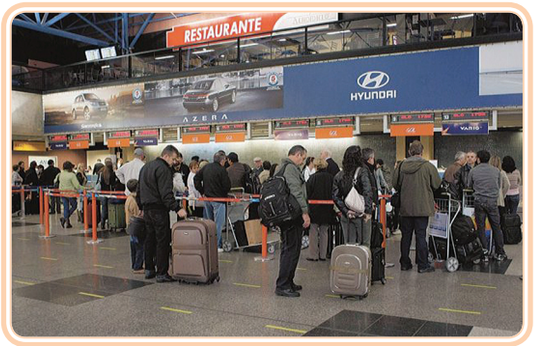


Figura 11.2: Aeroporto Afonso Pena, Curitiba
Fonte: http://www.jornaldelondrina.com.br

1. Receber cordialmente os convidados e participantes.

2. Auxiliar no desembarque das bagagens.

3. Indicar o veículo de transporte que levará os convidados e os participantes ao hotel.

4. Informar o local e os horários de chegada e saída dos veículos para o local do evento.

5. Fornecer qualquer informação sobre a cidade e o evento e resolver imprevistos.

Para executar bem a função, o recepcionista deverá ter:

1. Listagem dos convidados e participantes esperados

2. Planilha dos voos aguardados

3. Crachá de identificação com o seu nome e o do evento

4. Placa de identificação com o nome do convidado ou do evento

5. Cartão telefônico ou telefone celular

6. Verba para alguma eventualidade (em dinheiro ou cheque)

7. Relação de hotéis (nome, endereço e telefone) onde ficarão hospedados os convidados e participantes

8. Identificação dos idiomas que domina

9. Folhetos com informações sobre o evento

10. Informações úteis e de emergência (pronto socorro, polícia, bombeiro, endereços de restaurantes ou lanchonetes próximos, farmácias etc.)

11. Informações turísticas e mapa da cidade

12. Endereço e telefone do local do evento

13. Nome e telefone de contato dos organizadores do evento.

11.4 Hotel

O evento deverá manter nos hotéis onde estão hospedados os participantes, convidados e autoridades, um posto de informação com identificação e uma recepcionista, cuja incumbência será:

1. Recepcionar os visitantes

2. Alojar de acordo com as reservas

3. Providenciar o envio das bagagens para os quartos

4. Resolver qualquer imprevisto (mal-estar, perda de bagagem, troca de apartamentos etc.)

5. Auxiliar durante a permanência dos participantes, fazendo a ligação com os responsáveis pelas áreas de aeroporto, programação social, cultural, turística, transporte e outras

6. Informar sobre as saídas dos traslados para o local do evento, minutos antes da partida.

Figura 11.3: Hotel
Fonte: http://nonoanoa2010.blogspot.com

É de bom tom deixar no quarto dos hóspedes, um cartão de boas vindas (com o **logo** da empresa ou entidade que organiza o evento) acompanhado ou com frutas, ou com bombons, desejando boa estada na cidade.

Para o bom desempenho das atribuições do recepcionista, este deverá ter:

1. Relação dos participantes hospedados no hotel.

2. Relação das autoridades, convidados e palestrantes hospedados em outros hotéis.

3. Material sobre o evento.

4. Informações sobre o aeroporto, o transporte, a programação social, cultural e turística.

5. Programação noturna da cidade.

6. Informações turísticas e mapa da cidade.

7. Lista de telefones e endereços úteis.

Dependendo do evento e do número de participantes, é interessante manter na recepção do hotel, um atendente da agência de passagens oficial do evento, para atender qualquer **eventualidade** que possa ocorrer.

A-Z

Eventualidade
Possibilidade, casualidade

11.5 Programação social, cultural e turística

O que é programação social, cultural e turística? É uma parte que foi planejada no pré-evento, mas que acontecerá no dia do evento. Para Matias (2007, p. 147), as pessoas encarregadas desta atividade devem fazer uma programação antecipada e contratar pessoal preparado para desenvolvê-la ou uma agência de viagem e turismo.

Leia o artigo **Padronização de atendimento em hotéis,** escrito por Luiz Antonio Rodrigues Júnior. Disponível em: <http://www.revista.inf.br/turismo07/artigos/AnoIV-Edic7-Art01.pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

As atribuições do pessoal responsável por esta atividade são:

1. Tratar os participantes com amabilidade.

2. Ter conhecimento da programação social, cultural e turística.

3. Ter conhecimento do itinerário a ser percorrido enfocando os pontos turísticos.

4. Coordenar os horários de chegada e saída das atividades da programação.

5. Comunicar aos participantes o número de identificação do seu ônibus ou alertá-los sobre isso, (placa ou qualquer outro tipo de identificação).

No caso de acompanhamento aos locais de compras, indicar o melhor, mas mantendo-se sempre neutro. Nas programações noturnas, ser amável, cordial, porém nunca se envolver com nenhum participante.

11.6 Serviços de transportes

Geralmente, há vários ônibus ou vans realizando o serviço de traslado. Os responsáveis por esse setor deverão elaborar programação diária dos itinerários que serão realizados, escalar os recepcionistas, bem como fornecer equipamentos para comunicação com rádios.

Figura 11.4: Serviço de transporte
Fonte: http://aluguelvanrio.blogspot.com

11.6.1 Atuação dos recepcionistas de eventos

Na visão de Matias (2007, p. 127), as condições para os recepcionistas atuarem são:

1. Estar uniformizados e identificados com crachá do evento.

2. Verificar o credenciamento dos participantes.

3. Ter telefone, endereço e nome do contato da empresa prestadora de serviço.

4. Estar de posse de equipamento para comunicação (pode ser um celular).

5. Ter em seu poder a programação dos transportes para os eventos constantes da programação oficial, social, cultural e turística.

6. Ter conhecimento de primeiros-socorros (para caso de acidente ou mal-estar); ter consigo estojo de primeiros socorros.

7. Conhecer a equipe de motoristas.

8. Ter facilidade para providenciar veículos fora do esquema da programação, caso ocorra algum imprevisto.

Figura 11.5: Recepcionista
Fonte: http://4.bp.blogspot.com

Resumo

Nesta aula, vimos o planejamento para o dia do evento. Aprendemos que o apoio logístico é fundamental para que tudo saia da melhor forma possível.

Atividade de aprendizagem

- Faça um levantamento das empresas de sua cidade e anote o tipo de serviço que cada uma delas oferece.

Aula 12 – Planejamento do Pós-Evento

Nesta aula, estudaremos todas as atividades que devem ser realizadas após a conclusão de um evento, não importando o seu tamanho ou número de participantes.

Figura 12.1: Pós-evento
Fonte: http://eventospos.blogspot.com

12.1 O pós-evento

O que é pós-evento? É a última fase de um evento. É a compilação e preparação de notícias gerais sobre todo o transcorrer do evento; seus resultados e objetivos alcançados, para remessa à mídia impressa e eletrônica de expressão. As principais atividades desta etapa são:

1. Preparação do noticiário geral.
2. Expedição dos *press releases*.
3. Compilação e ordenação de todos os *press releases* publicados.
4. Cálculo de toda a centimetragem publicada.
5. Apresentação dos relatórios finais e de todas as fases de divulgação.
6. Reuniões de trabalho nas quais a equipe seja incentivada a buscar resultados ainda maiores para o próximo evento.

12.2 Serviços complementares

E os serviços complementares? É recomendável se faça apresentação do balanço financeiro final e a prestação de contas.

1. Apresentar balancete administrativo e demonstrativo de todas as providências tomadas.

2. Liquidar todas as pendências que possam surgir sobre instalações, materiais, recursos humanos ou equipamentos utilizados.

3. Devolver à associação e/ou empresa promotora do evento todos os materiais que tenham sobrado.

4. Desmontar instalações que foram efetuadas para o evento.

5. Transportar materiais e equipamentos utilizados no evento.

12.3 Análise e avaliação

Como podemos analisar a avaliação de um evento? Avaliar é fundamental para o aprimoramento da organização de um evento. Periodicamente, os trabalhos desenvolvidos devem ser avaliados, por meio de reuniões, com o grupo envolvido. A base para tais avaliações está no cronograma básico que determina tarefas, estabelece responsabilidades e prazos, facilitando o processo, e também o *checklist,* pois este apresenta o desenvolvimento de todas as atividades do planejamento.

Na visão de Matias (2007), um elemento importante para o processo de avaliação é a opinião das pessoas que compõem o grupo de trabalho. Portanto, são aconselháveis reuniões periódicas com os envolvidos no planejamento e organização do evento.

Leia o artigo **Participamos de feiras. E agora?** Disponível em: <http://www.freeshop.com.br/blog/?p=221>. Acesso em: 8 out. 2011.

Outro ponto importante é a avaliação que os participantes fazem do evento por intermédio de respostas a um questionário de pesquisa de opinião. O resultado da tabulação indicará até que ponto os objetivos iniciais foram atingidos e até que ponto esses mesmos objetivos precisam ser modificados para o próximo evento.

12.3.1 Modelo de *checklist* para atividades no pós-evento

Vejamos o que Matias (2001, p. 133) tem a nos dizer a respeito do *checklist* no pós-evento. Após a realização do evento, inicia-se o processo de encerramento, que consiste na avaliação técnica, administrativa e dos participantes. Isto é, ocorre a confrontação dos resultados esperados com os obtidos, possibilitando identificar os pontos positivos e negativos do evento. Para que esta fase seja efetiva, é preciso alguns procedimentos que foram utilizados

durante o evento, tais como: *checklist*, relatórios periódicos das atividades, atas das reuniões, formulários de avaliação dos participantes, preparação do noticiário geral, apresentação dos relatórios financeiros, entre outros.

Veja na sequência um modelo de avaliação de um evento que pode ser adaptado e utilizado. Vale lembrar que a avaliação deve ser entregue no dia do evento, mas a pontuação será utilizada na fase do pós-evento, como forma de medir até que ponto os objetivos foram alcançados, o que precisa ser modificado, o que pode ser mantido etc.

1. Como você qualifica o evento quanto à:

a) Programação:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temas/assuntos				
Conferências				
Trabalhos apresentados				
Projetos				
Debates				
Carga horária				

b) Organização:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Secretaria				
Coffee Break				
Instalações				
Sinalização de acesso				
Informações				
Material oferecido				
Pontualidade				
Recepção				
Equipamentos				

c) Serviços:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Transporte de acesso à cidade				
Hotéis				
Alimentação				
Entretenimento				
Traslados				
Transportes urbanos				
Segurança				
Limpeza				
Estacionamento				
Informações turísticas				

Este modelo é muito importante para ser utilizado na avaliação do evento, tanto no que se refere a serviços contratados, quanto à programação, nível de palestrantes e tecnologia utilizada. Com a aplicação no pós-evento, resultará na avaliação das outras fases já implantadas, para a verificação se os objetivos propostos na realização do evento foram atingidos, para analisar o que precisa ser melhorado, o que deve ser retirado no próximo evento.

Resumo

Nesta aula, vimos o planejamento da fase do pós-evento, caracterizadas por ações voltadas à avaliação e a um crescente processo de melhoria para os próximos eventos.

Atividade de aprendizagem

- Você se recorda de alguma festa ou evento importante que participou na sua cidade?

  Como avaliou os seguintes pontos: local, decoração, comida, bebida, palestrante.

Aula 13 – Cerimonial, Protocolo e Etiqueta

Nesta aula, você compreenderá a diferença e a importância entre cerimonial, protocolo e etiqueta. Temos certeza de que você irá gostar muito desse aprendizado, pois fornece uma boa bagagem que o ajudará a conviver melhor em sociedade.

Figura 13.1: Cerimonial e protocolo
Fonte: http://www.uneb.br

13.1 Conceituação de Cerimonial

O que é cerimonial? Todos os eventos necessitam de um roteiro para que se cumpra a programação definida. Buscamos a visão de alguns autores que apresentam conceituações sobre o assunto. Segundo Bettega (2002, s/p), "os termos Cerimonial, Protocolo e Etiqueta são considerados sinônimos por alguns autores; outros fazem distinções". Vamos abordar primeiramente a conceituação sobre **Cerimonial**.

a) Na visão de Sérgio Paulo Schneider: "É a rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais, entre autoridades nacionais e estrangeiras".

b) No Novo Dicionário da Língua Portuguesa, de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, temos "É o conjunto das formalidades que devem ser seguidas em um ato solene ou festa pública. Regra que estabelece tais formalidades".

c) Na opinião de Augusto Estellita Lins: "É a técnica de conduzir cerimônias, assim como a sequência lógica de programa, recepção, evento, etc.".

13.2 Conceituação de Protocolo

Agora, o parecer dos autores sobre **Protocolo**.

a) Sérgio Paulo Schneider nos diz que "É a ordem hierárquica que determina as regras de conduta aos governos e seus representantes em ocasiões oficiais particulares".

b) Para Augusto Estellita Lins, é o "Conjunto das normas para conduzir atos oficiais sob as regras da diplomacia tais como a ordem geral de precedência".

c) No Dicionário de Aurélio B. H. Ferreira encontramos: "Formulário regulador de atos públicos. Convenção internacional".

d) Para Jean Serres: "O cerimonial cria o quadro e a atmosfera nos quais as relações pacíficas dos Estados soberanos devem realizar-se. O protocolo codifica as regras que regem o cerimonial e cujo objeto é dar a cada um dos participantes as prerrogativas, os privilégios e a imunidade a que têm direito."

13.3 Conceituação de Etiqueta

E agora apresentaremos a definição sobre **Etiqueta**.

a) Augusto Estellita Lins: "Fenômeno da cultura popular com características de cordialidade e hospitalidade ligadas às normas de comportamento pessoal requintado".

b) Ana São Gião: "É o conjunto de normas de conduta social".

c) Aurélio B. H. Ferreira: "Formas cerimoniosas de trato entre particulares".

d) Bettega (2002, p. 13) esclarece que **cerimonial** determina a sequência dos acontecimentos em um evento; o **protocolo** é a legislação que coordena o cerimonial, e **etiqueta** se concentra mais no comportamento dos anfitriões e convidados.

13.3.1 Usos da Etiqueta e Cerimonial

Qual a importância do uso da etiqueta? Com o advento da globalização e as constantes fusões de organizações estrangeiras, torna-se cada vez mais necessário o entendimento de cerimonial, protocolo e etiqueta para que haja um bom relacionamento com pessoas de outros países e que os objetivos sejam efetivados.

No Brasil, o Cerimonial é regido pelo Decreto 70.274/72, que apesar de antigo é o que temos como embasamento legal para orientar a respeito das normas que regem o cerimonial.

Decreto Federal nº 70.274, de 09 de março de 1972, regulamenta as normas do Cerimonial Público e a Ordem Geral de Precedência no Brasil. Em 1979, sofreu algumas alterações pelo decreto 83.189, de 19 de fevereiro de 1979, que insere na ordem de precedência o novo estado do Mato Grosso do Sul. Se você quiser conhecer o Decreto nº 70.274/72 na íntegra, acesse o *site*: http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/110298/decreto-70274-72.

Resumo

Nesta aula vimos sobre cerimonial, protocolo e etiqueta. Você viu a diferença entre cada um desses termos para a organização de eventos.

Atividade de aprendizagem

- Você acha que o Brasil tem condições de sediar a Copa do Mundo em 2014? Quais os efeitos sociais e econômicos desse evento?

Aula 14 – Perfil do Profissional de Eventos

Nesta aula, estudaremos como deve ser o perfil (as características) de um profissional para atuar na área de eventos.

Figura 14.1: Profissional de eventos
Fonte: http://visitesaopaulo.com

14.1 O profissional de eventos

Sabemos que na atualidade o mercado de trabalho está cada vez mais seletivo, o que não é diferente na área de eventos. Qual é a exigência referente ao profissional de eventos?

Para Maria Lúcia Bettega (2002), "o profissional deve ter discrição, compromisso ético, saber contornar situações, ser tranquilo ou parecer ser, não se expor nas cerimônias, conquistar a confiança total da pessoa por quem trabalha".

14.2 Atribuições

A responsabilidade do profissional em eventos abrange diversas atividades, tais como: **elaboração de convites; atualização de listas de autoridades; lembretes e comemorações de datas importantes; organização e recepção a visitas nacionais e internacionais; compra de presentes para troca de cortesias; reservas de aeronaves, de sala VIP, reservas de hotéis; segurança etc**. Portanto, deverá ainda ter excelente nível de relações sociais para facilitar o contato com diversos outros profissionais que serão contratados para as atividades do evento.

14.2.1 Perfil Profissional

O profissional de eventos jamais poderá estar atrasado, mesmo que a pontualidade para o início dos trabalhos não seja pela excelência, mas o importante é que o mestre de cerimônia, ou organizador, enfim o profissional que irá tratar dessa parte esteja no local com pelo menos duas horas de antecedência para possíveis ajustes e verificações. É importante lembrar também que todo seu perfil estará literalmente em foco. As luzes do evento irão expor o profissional de eventos para todas as pessoas presentes. Sua roupa, seus gestos, seu tom de voz, tudo será observado e passará pelo crivo dos questionamentos e julgamentos do público participante no evento.

Bettega (2002, s/p) afirma que:

> O profissional de cerimonial será analisado pela sua capacidade de, com maior ou menor leveza, administrar problemas e fazer a figura principal, a quem serve, ocupar o maior espaço de destaque. Deve conformar-se, porém com a realidade: ao ator, caberão as palmas como recompensa pela virtuosidade; ao profissional do cerimonial nada mais sobrará, diante do sucesso de um grande evento, senão a gratificante sensação do dever cumprido.

Para D'Arcanchy (1998, s/p):

> É fundamental que as pessoas que atuam na área de cerimonial realmente gostem do que fazem e que o façam com segurança, discrição e bom senso. A discrição não é somente nas roupas, maquiagem, perfumes e jóias, mas também nos gestos, na voz e no formalismo.

A-Z

Competência
Capacidade, suficiência (fundada em aptidão); atribuições

Percebe-se, pelo destaque dos autores, a importância de um perfil discreto e organizado para atuar na área de eventos. O domínio de um idioma estrangeiro é fundamental, devido à necessidade de se prestar informações a diversas pessoas que poderão vir de países estrangeiros. **Destacam-se o idioma inglês e espanhol como pontos fortes nessa atuação**.

14.2.2 Competências Necessárias

E as competências desse profissional, você conhece? Algumas competências são necessárias para trabalhar em eventos, tais como:

1. Ter conhecimento do que se trata o evento.

2. Ter conhecimento de cultura geral.

3. Curiosidade intelectual permanente.

4. Desenvoltura ao falar.

5. Ter bom senso (sempre).

6. Ser discreto (em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, acessórios, perfumes).

7. Estar antenado com o que está acontecendo a sua volta.

8. Gostar de trabalhar em equipe.

9. Ter algum conhecimento administrativo (redação própria, por exemplo).

10. Ter boa expressão verbal.

11. Ser educado.

12. Ser prestativo, mas não servil.

13. Ser persuasivo.

14. Assumir a responsabilidade do que diz e faz (isso gera credibilidade).

15. Ter o cuidado de não tocar nas pessoas enquanto fala com elas.

16. Ser proativo e não reativo.

14.3 Mestre de cerimônias – quem pode ser?

O mestre de cerimônias (dependendo do evento) poderá ser um apresentador, um profissional da área, um homem, uma mulher ou um casal.

Para D'Arcanchy (1998), "o bom profissional de cerimonial é aquele que nunca se surpreende com nada, evita e desfaz conflitos, assume todas as culpas (preserva sempre o nome da instituição e do seu líder), gera alto conceito e boa imagem da empresa, apresenta sempre soluções e não problemas".

Figura 14.2: Mestre de cerimônias
Fonte: http://www.classificados-brasil.com

14.3.1 Competências do Mestre de Cerimônias

Quais as competências para desempenho da função? Apresentamos algumas competências esperadas para uma pessoa atuar como Mestre de Cerimônias:

- **Conhecimento Técnico** – O cerimonialista deve ter domínio das regras e normas que regem as solenidades públicas, privadas e as de caráter social, para tanto é necessário uma constante atualização por meio de cursos e pesquisas na área. Deve ainda possuir uma boa bagagem de cultura geral, política, econômica, social, ecológica etc.

- **Horário – questão de pontualidade -** O cerimonialista deve sempre chegar com no mínimo uma hora de antecedência no local do evento, independentemente, dos atrasos em relação ao início da cerimônia (coisa, aliás, muito comum em qualquer evento, infelizmente). Com essa antecedência poderá checar pequenos detalhes e o roteiro como um todo.

- **Visual e comportamento –** o cerimonialista deve cuidar do visual (roupa, andar, gestos, postura, tom de voz, colocação das palavras etc.) estarão sendo analisados, copiados, questionados, julgados, elogiados ou não pelo público presente. Segundo Bettega (2002), "É preciso ficar claro que a função do cerimonialista expõe o seu operador às luzes dos holofotes."

- **Discrição** – o cerimonialista deve ser modesto, prudente, brando. Bettega (2002) diz "que o profissional deve ter discrição, compromisso ético, saber contornar situações, ser tranquilo ou parecer ser, não se expor nas cerimônias, conquistar a confiança total da pessoa por quem trabalha. A discrição exigida para as atividades do Cerimonial é incompatível com o desejo de se autopromover com quem quer que seja."

Para desempenhar a função de mestre de cerimônias são necessárias algumas competências e habilidades

Leia o artigo **A atividade do mestre-de-cerimônias e a importância do Script,** disponível em: <http://www.cncp.org.br/default.aspx?section=558&article=926>. Acesso em: 08 out. 2011.

Resumo

Aprendemos sobre o perfil, competências e as atribuições do profissional de cerimonial em eventos e a maneira como desempenhar com sucesso suas atividades.

Atividade de aprendizagem

- Você gostaria de atuar como mestre de cerimônias? Escreva a seguir algumas das competências que você acha que tem:

Aula 15 – Normas para Precedências

Hoje estudaremos a questão da precedência, ou seja, quem chamar em primeiro lugar para compor a mesa diretiva. As normas descritas estão disponíveis no Decreto nº 70.274/72.

Figura 15.1: Precedência
Fonte: http://cristianismocomcristo.blogspot.com

15.1 Conceituação

O que é a precedência? Começaremos nossa aula, definindo o termo **Precedência,** do latim *Praecedere*, e significa sentar à frente, de onde derivam passar na frente, sentar-se antes.

> A precedência é o conceito ou ordem pela qual se estabelece a estrutura máxima do estado, à medida que determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades de um Estado, de um organismo ou de todo corpo organizado ou grupo social. De acordo com Jean Serres, ela é particularmente indispensável na administração, cujo objeto essencial é o exercício do poder público. (D'ARCHANCHY, 1998, p.7).

15.2 Histórico da Precedência

Qual será a sua origem? Por ser motivo de controvérsias, a precedência foi objeto de estudo em 1815 durante a Conferência de Viena, de onde partiu o primeiro regulamento a respeito do assunto. O Brasil, em 1903 teve seu primeiro escrito a respeito de Precedência, sendo autor o Barão do Rio Branco. Atualmente o Decreto nº 70.274, de 09 de março de 1972, dita as regras a respeito de precedência no Brasil. Em 1979, sofreu algumas alterações pelo Decreto 83.189, de 19 de fevereiro de 1979, que insere na ordem de precedência o novo estado do Mato Grosso do Sul. Ainda que a ordem de

precedência reflita os usos e costumes nacionais, bem como a organização pública e interna, existem certos conceitos que são universais e de aceitação geral, principalmente aqueles que envolvem o corpo diplomático e, nos países de maioria católica, os representantes do clero católico. Desta forma, quando o corpo diplomático é convidado coletivamente, seu lugar é o primeiro, sendo obrigatório que permaneça todo coeso num mesmo local.

15.3 Critérios para uso da precedência na visão de Nelson Speers

a) **Critério de força:** a tendência, através da história, de fazer prevalecer à precedência em razão da força de cada conviva, fosse ela individual ou de grupos, fez-se presente ao longo dos séculos. A própria história nos conta que não foi fácil derrubar esse critério de seleção, sendo, portanto utilizado nos esportes até os dias atuais.

b) **Critério econômico:** sem dúvida o poderio econômico prevalece nas diferentes estruturas sociais, apesar de ser muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção.

c) **Critério cultural:** Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento. Apesar de muito contestado em algumas situações, este quesito é muito utilizado.

Figura 15.2: No centro, a presidente Dilma, à sua direita o governador de São Paulo, José Serra, e à sua esquerda o prefeito Kassab, 3º na precedência.
Fonte: http://cursodeeventos.blogspot.com

d) **Critério hierárquico:** decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.

Figura 15.3: Precedência do anfitrião: Rainha da Inglaterra e Presidente Obama (USA)
Fonte: http://chiceserinteligente.com

e) **Critério anfitrião:** o posicionamento do anfitrião como ponto de partida de uma precedência vem resistindo através dos séculos, como critério válido para a elaboração de lista de precedência. É inclusive, princípio consagrado pelas normas do cerimonial público e ordem geral de precedência em vigor atualmente, no Brasil, pelo Decreto nº 70.274/72.

f) **Critério de idade:** é um critério de seleção muito utilizado e validado pelo amparo legal, Decreto 70.274/72.

g) **Critério do sexo:** em nossa cultura (ocidental) a precedência é para as mulheres.

h) **Critério da antiguidade histórica:** utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto 70.274/72.

i) **Critério da antiguidade ou antecedência:** a par do critério de antiguidade, tem-se outro que serve para alguns tipos de colegiado, bem como para representantes diplomáticos.

j) **Critério do interesse:** este é o critério para a precedência entre os organismos internacionais, adotados por esta ou aquela nação.

k) **Critério da ordem alfabética:** é um dos critérios mais práticos, que traduz um amadurecimento nas relações de pessoas.

l) **Critério honorífico:** mediante este critério, com o propósito de honrar alguém, é dada à pessoa a sua posição na ordem de precedência. O critério honorífico pode ser transitório ou momentâneo, em razão deste ou daquele evento, ou permanente, por méritos definitivamente agregados à pessoa.

Os critérios para precedência podem sofrer alterações ou mesmo somar-se ou completar-se, dependendo da situação.

Se você trabalha com eventos procure sempre adotar um ou mais desses critérios, pois a ausência deles pode acarretar dificuldades de relacionamento interpessoal. Pois organizar eventos é "administrar vaidades", já que todos se sentem importantes e querem chamar a atenção. Para solucionar esses conflitos que inevitavelmente surgem no ambiente de trabalho, procure estabelecer por meio de critérios um regulamento para a realização de eventos. Assim você evitará uma série de conflitos.

Acesse o *site* de Nelson Speers, autor de inúmeros livros editados; e você pode inclusive solicitar o material em CD. Acesse: http://www.nelsonspeers.com.br/nelsonspeers.htm

Resumo

Estudamos a origem e histórico da precedência, sua conceituação e os diversos critérios da precedência.

Atividade de aprendizagem

- O uso de critérios em eventos é uma forma até de preservar a imagem do organizador, considerando que em muitas situações a falta de uso de critérios pode ocasionar transtornos bem comuns relacionados ao fato de que à maioria das autoridades se considera a pessoa mais importante. Nessa visão, qual desses critérios você adotaria como padrão na organização de eventos? ANOTE:

Aula 16 – Precedências para Autoridades

Nesta aula, você conhecerá a respeito da precedência para autoridades em âmbito federal. No Brasil, as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência são estabelecidas pelo Decreto nº 70.274, de 09 de março de 1972.

16.1 Ordem de Precedência

Já falamos sobre a origem da precedência no capítulo anterior, mas você sabe como usar a precedência para autoridades? O Presidente da República, em qualquer Estado do Brasil, será sempre o primeiro na ordem de precedência. E uma cerimônia que conta com a presença dele. **Nunca** poderá ter início antes de sua chegada. Será ele o último a chegar e o primeiro a sair (isto em inaugurações, assinatura de atos etc.) Em recepções em que houver convidados de honra, o procedimento será diferente: o presidente recepciona os convidados de honra e só deixará o local depois de acompanhá-los até a saída. O mesmo procedimento serve para governadores e prefeitos em seus Estados e Municípios, respectivamente. (D'ARCANCHY, 1998, p. 8).

16.2 Ordem geral de precedência aplicada nas solenidades da Presidência da República (simplificada)

1. Presidente da República
2. Vice-Presidente da República

Embaixadores estrangeiros

3. Presidente do Senado Federal
4. Presidente da Câmara dos Deputados
5. Presidente do Supremo Tribunal Federal
6. Ministros de Estado
7. Almirantes de Esquadra
8. Ministros do Superior Tribunal de Justiça
9. Contra-Almirantes
10. Presidentes das Câmaras Municipais
11. Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais
12. Promotores Públicos
13. Professores de Universidade

PRESIDÊNCIA
Ensina-nos a autora Gilda Fleury que não se pode confundir presidência com precedência. Em solenidades e cerimônias quem tem a maior precedência não tem necessariamente a presidência. O Presidente da República, como Chefe de Estado, tem a precedência e por mandamento legal também a presidência nas cerimônias a que comparecer. Não se cede a Presidência ao Presidente da República, como querem fazer crer alguns cerimonialistas, ele a detém por força de lei; é o ônus de quem quer o prestígio da presença da autoridade máxima do país. Com a independência dos poderes prescrita na Constituição de 1988, as cerimônias do Poder Legislativo e do Judiciário, tanto a presidência como a precedência são dos respectivos presidentes, mesmo com a presença do Presidente da República. Nas cerimônias religiosas, independente de quem convida ou ordem de precedência, a presidência da cerimônia é de autoridade religiosa. O mesmo ocorre na cerimônia de colação de grau do ensino superior, quem a preside é o Reitor, que nem sempre é a autoridade de maior precedência. Nos Estados, embora o Governador presida as cerimônias a que comparecer, nas cerimônias militares ser-lhe-á dado o lugar de honra; é outro exemplo em que a autoridade de maior precedência não é o presidente da cerimônia. Obviamente, como Comandante em Chefe das Forças Militares Estaduais, o Governador presidirá as cerimônias da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar.
http://augustocerimonial.blogspot.com

Figura 16.1: Precedência
Fonte: http://augustocerimonial.blogspot.com

A ordem de precedência nas cerimônias oficiais, de caráter estadual, será a seguinte:

1 – Governador
- Cardeais

2 – Vice-Governador
3 – Presidente da Assembleia Legislativa
- Presidente do Tribunal de Justiça

4 – Almirante-de-Esquadra
- Generais de Exército
- Tententes-Brigadeiros
- Prefeito da capital estadual em que se processa a cerimônia

5 – Vice-Almirante
- Generais de Divisão
- Majores-Brigadeiros
- Chefes de Igreja sediados no Brasil
- Arcebispos católicos ou equivalentes em outras religiões
- Reitores das Universidades Federais
- Personalidades inscritas no Livro do Mérito
- Prefeito da cidade em que se processa a cerimônia
- Presidente da Câmara Municipal da cidade em que se processa a cerimônia
- Juiz de Direito da Comarca em que se processa a cerimônia
- Prefeitos das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

6 – Contra-Almirante

- Generais de Brigada
- Brigadeiros-do-Ar
- Presidente do Tribunal Regional Eleitoral
- Procurador Regional da República no Estado
- Procurador-Geral do Estado
- Presidente do Tribunal Regional do Trabalho
- Presidente do Tribunal de Contas
- Presidente do Tribunal de Alçada
- Chefe da Agência do Serviço Nacional de Informações
- Superintendentes de Órgãos Federais
- Presidentes dos Institutos e Fundações Nacionais
- Presidentes dos Conselhos e Comissões Federais
- Presidentes das Entidades Autárquicas, sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito nacional
- Reitores das Universidades Estaduais e Particulares
- Membros do Conselho Nacional de Pesquisas
- Membros do Conselho Federal de Educação
- Membros do Conselho Federal de Cultura
- Secretários de Estado
- Bispos católicos ou equivalentes de outras religiões

7 – Presidentes das confederações patronais e de trabalhadores de âmbito nacional

- Membros da Academia Brasileira de Letras
- Membros da Academia Brasileira de Ciências
- Diretores do Banco Central do Brasil
- Diretores do Banco do Brasil
- Diretores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico
- Diretores do Banco Nacional de Habitação
- Capitães-de-Mar-e-Guerra
- Coronéis
- Coronéis-Aviadores
- Deputados Estaduais
- Desembargadores do Tribunal de Justiça
- Prefeitos das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

- Delegados dos Ministérios
- Cônsules estrangeiros
- Consultor-Geral do Estado
- Juízes do Tribunal Regional Eleitoral
- Juízes do Tribunal Regional do Trabalho
- Presidentes das Câmaras Municipais da capital e cidades com mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

8 – Juiz federal

- Juiz do Tribunal de Contas
- Juízes do Tribunal de Alçada
- Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais
- Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito regional ou estadual.
- Diretores das Faculdades Federais
- Monsenhores católicos ou equivalentes de outras religiões
- Capitães-de-Fragata
- Tenentes-coronéis
- Tenentes-Coronéis-Aviadores
- Presidentes das Federações Patronais e de Trabalhadores de âmbito regional ou estadual
- Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes
- Juízes de Direito
- Procurador Regional do Trabalho
- Auditores da Justiça Militar
- Auditores do Tribunal de Contas
- Promotores Públicos
- Diretores das Faculdades Estaduais e Particulares
- Vice-Cônsules estrangeiros

9 – Chefes de departamento das universidades federais

- Prefeitos das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes
- Capitães-de-Coverta
- Majores
- Majores-Aviadores
- Diretores de Departamento das Secretarias
- Presidentes dos Conselhos Estaduais
- Chefes de Departamento das Universidades Estaduais e Particulares
- Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

10 – Professores de universidade e demais prefeitos municipais

- Cônegos católicos ou equivalentes de outras religiões
- Capitães-Tenentes
- Capitães
- Capitães-Aviadores
- Presidentes das demais Câmaras Municipais
- Diretores de Repartição
- Diretores de Escolas de Ensino Secundário
- Vereadores Municipais

Leia o artigo **a importância do protocolo e da imagem para os profissionais de secretariado**. Disponível em: <http://www.protocolo.com.pt/images/Eficacia_Revista_Secretariado.pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

16.3 Ordem geral de precedência aplicada nas cerimônias oficiais nos municípios

O prefeito preside as solenidades municipais. (Art. 10, Decreto Federal nº 70.274/72).

Acesse o *link*, e você saberá muito mais sobre precedências. Disponível em: <http://www.mre.gov.br/portugues/ministerio/legislacao/cerimonial/dec70274.htm>. Acesso em: 04 ago. 2009.

Para refletir

Você percebeu que os cardeais, segundo o Decreto nº 70.274/72, precedem o vice-governador nas cerimônias oficiais de caráter federal e estadual? Isso porque quando o decreto foi criado em 1972, o Brasil era considerado um país católico. Contudo, segundo a Constituição de 1988 em seu artigo 5º, Inciso VI *"é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e as suas liturgias."* O Brasil é um país leigo ou laico, não havendo, pois, qualquer religião oficial no nosso país, assim sendo a precedência pode ser modificada.

Resumo

Nesta aula vimos a respeito da precedência para autoridades em âmbito federal.

Atividade de aprendizagem

- Verifique em seu polo de apoio presencial, a precedência das autoridades tais como: prefeito municipal, diretor da escola, vereadores, secretária escolar.

_____

_____

_____

Aula 17 – Símbolos Nacionais

Nesta aula estudaremos sobre os símbolos nacionais, sua importância e correta utilização em eventos e cerimônias.

17.1 Introdução

Qual a importância dos símbolos nacionais? Um país torna-se forte e respeitado quando seu povo conhece, entende, divulga e defende os seus princípios e valores, representados pelos símbolos nacionais. É dever de todo cidadão brasileiro ter permanentemente essas atitudes diante deles. A Constituição Brasileira (§ 1º Art. 13) esclarece que são quatro os símbolos nacionais da República do Brasil, **a bandeira, o hino, as armas e o selo nacionais**. Autoriza ainda os Estados, o Distrito Federal e os Municípios a terem seus próprios símbolos.

17.2 Regulamentação

A Lei Federal nº 5.700, de 1º de setembro de 1971, alterada pela Lei nº 8. 421 de 11 de maio de 1992 "*Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências*". **Art**. **1º** da Lei nº 5.700/71: São Símbolos Nacionais, e inalteráveis:

I. A Bandeira Nacional
II. O Hino Nacional.

Parágrafo único. São também Símbolos Nacionais, na forma da lei que os instituiu:

III. As Armas Nacionais
IV. O Selo Nacional.

Figura 17.1: Bandeira do Brasil
Fonte: http://www.webciencia.com

17.3 A Bandeira Nacional

Conforme o Artigo 11, da Lei Federal nº 5.700/71, a Bandeira Nacional pode ser apresentada:

Leia **Uso da Bandeira Nacional**, disponível em: http://www.brasilrepublica.com/usobandeira.htm acesso: 12 out 2011

I. Hasteada em mastro ou adriças, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte, escritórios, salas de aula, auditórios, embarcações, ruas e praças, e em qualquer lugar em que lhe seja assegurado o devido respeito;
II. Distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sobre parede ou presa a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastro;
III. Reproduzida sobre paredes, tetos, vidraças, veículos e aeronaves;
IV. Compondo, com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes;
V. Conduzida em formaturas, desfiles, ou mesmo individualmente;
VI. Distendida sobre ataúdes, até a ocasião do sepultamento.

17.3.1 Formas de Hasteamento

Como devemos proceder ao hastear a nossa bandeira? Se uma bandeira for hasteada à noite, deve ser iluminada. O hasteamento da bandeira deve ser feito, descendo-a devagar e cerimoniosamente. Pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite. Normalmente faz-se o hasteamento às 8 horas e o arriamento às 18 horas No dia 19 de novembro, Dia da Bandeira, o hasteamento é realizado às 12 horas, com solenidades especiais. Quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o topo e a última a descer.

Figura 17.2: Bandeira do Brasil e Mercosul
Fonte: http://forcies.com

17.3.2 Ordem geral de precedência entre bandeiras

Já falamos da precedência para autoridades e a precedência para bandeiras? A precedência entre bandeiras é um assunto delicado, pois a colocação incorreta ou esquecimento ocasiona atritos entre estados, municípios, empresas ou países. (D'ARCANCHY, 1998, p. 17).

A Bandeira Nacional ocupará sempre o centro. A partir dela são colocadas as demais, por ordem de precedência ou alfabética, a partir da sua direita. Caso esteja com somente uma, a outra ficará à esquerda.

A posição direita ou esquerda é sempre vista, posicionando-se no lugar da bandeira e olhando para a plateia.

17.3.3 As formas de precedência entre bandeiras estrangeiras são:

- Por ordem alfabética
- Por ordem de chegada do Chefe da Missão
- Para eventos do Mercosul segue-se a mesma ordem de autoridades aplicadas ao Mercosul.

17.3.3.1 Exemplos de ordem de precedência de bandeiras

Figura 17.3: 1. Brasil 2. Argentina 3. Paraná 4. Curitiba
Fonte: http://www.casacivil.pr.gov.br

Bandeira em dia de luto pela morte do ex-presidente Itamar Franco
Fonte: http://noticias.r7.com

Em dias de luto nacional, todas as bandeiras deverão ser hasteadas a meio mastro. Para hastear a bandeira a meio mastro a mesma deverá atingir o topo do mastro e depois ser arriada até o meio.
Em almoço ou jantar público, ou em qualquer ocasião em que se faça uma saudação à bandeira, com todos em pé, poderá ser feito um breve comentário sobre ela e tocada a introdução do Hino Nacional.

Figura 17.4: Brasil 2. Argentina 3. Paraguai 4. Paraná 5. Curitiba
Fonte: http://www.casacivil.pr.gov.br

17.3.3.2 Providências

Quais as providências que devemos tomar nos eventos em relação aos símbolos nacionais? Em eventos, as bandeiras já poderão estar hasteadas, ou se houver hasteamento, o mesmo deverá ser feito ao som do Hino Nacional, no início da cerimônia, e o coordenador indica quem deverá hasteá-las. A maior autoridade presente hasteia a Bandeira Nacional. Normalmente o hasteamento de bandeiras e a execução do Hino Nacional antecedem o corte simbólico da fita em cerimônias de inaugurações.

Resumo

Estudamos a legislação vigente sobre o uso da bandeira brasileira, a ordem de precedência, a forma de hasteamento, as providências e a composição de bandeiras ímpar e par.

Atividade de aprendizagem

- Você considera correto cobrir placas de inauguração com a bandeira nacional? Verifique na legislação sobre a bandeira se isso é possível.

Aula 18 – O Hino Nacional

Nesta aula continuaremos a estudar sobre os símbolos nacionais em destaque para o uso do hino nacional brasileiro, armas e o selo nacional.

18.1 Execução do hino nacional

Outro símbolo de suma importância em nosso país é o hino nacional. Você sabe o uso correto deste símbolo? O Hino Nacional Brasileiro, considerado um dos mais líricos do mundo, foi composto por Francisco Manuel da Silva, provavelmente em 1831. Durante a monarquia foi adotado por consenso popular e não por ato oficial, sendo oficializado depois da proclamação da República, pelo Decreto nº 171 de 20 de janeiro de 1890. A letra de Joaquim Osório Duque Estrada, escrita em 1909, foi adotada oficialmente, com pequenas modificações efetuadas pelo próprio autor, na véspera do centenário da independência do Brasil pelo Decreto nº 15.671, assinado pelo Presidente da República Epitácio Pessoa. O Hino Nacional será executado em continência à Bandeira Nacional e ao Presidente da República, ao Congresso Nacional e ao Supremo Tribunal Federal, quando incorporados; e nos demais casos expressamente determinados pelos regulamentos de continência ou cerimônias de cortesia internacional. A execução será instrumental ou vocal de acordo com o cerimonial previsto em cada caso. De acordo com o Decreto nº 70.274/72, Art. 20, a execução do Hino Nacional só terá início depois que o Presidente da República houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado, salvo nas cerimônias sujeitas a regulamentos especiais.

Um escudo redondo, pousado em uma estrela de cinco pontas, com o Cruzeiro do Sul ao centro e sobre uma espada. Há um ramo de café à direita e um de fumo à esquerda. Numa faixa sobre a espada, no centro, estão as legendas "República Federativa do Brasil", à direita, "15 de novembro", à esquerda, "de 1889". Seu uso é obrigatório nos edifícios-sede do poder Executivo, Legislativo e Judiciário da União; Estados, Distrito Federal e municípios; quartéis militares e policiais; e nos papéis de expediente, convites e publicações oficiais de nível federal. Fonte: http://www.brazilsite.com.br/brasil/hinos/armas.htm

18.2 As Armas Nacionais

E as Armas Nacionais, como devemos usá-las? É obrigatório o uso das Armas Nacionais nos seguintes lugares: no Palácio da Presidência da República e residência do Presidente; nos edifícios-sede dos Ministérios; nas Casas do Congresso Nacional; no Supremo Tribunal Federal; nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos; nos edifícios-sede dos poderes de recursos, nos edifícios-sede dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário

Figura 18.1: Arma Nacional
Fonte: http://www.crecimg.gov.br

dos Estados, Distrito Federal e Territórios, nas Prefeituras e Câmaras Municipais; na frontaria ou no salão principal das escolas públicas, quartéis (Exército, Marinha, Aeronáutica, Polícia Militar), fortalezas e navios de guerra; nos papéis de expediente, nos convites e nas publicações oficiais de nível federal.

18.3 O Selo Nacional

Figura 18.2: Selo Nacional
Fonte: http://www.portalsaofrancisco.com.br

E o selo nacional? Qual o seu uso? É formado por um círculo representando uma esfera celeste, idêntica à da bandeira nacional, tendo em volta as palavras "República Federativa do Brasil". O selo nacional é usado para autenticar os atos de governo, os diplomas e certificados expedidos por escolas oficiais ou reconhecidas. De acordo com o Decreto nº 70.274/72, Art. 27, o selo nacional é usado para autenticar os atos de governo, bem como os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.

Conheça mais sobre os símbolos nacionais acessando a página. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/presidencia/simbolos-nacionais>. Acesso em: 8 abr. 2012.

Resumo

Estudamos a respeito dos símbolos nacionais, como utilizá-los e sua regulamentação.

Atividade de aprendizagem

- Se você estivesse organizando um evento que contasse com a presença de uma autoridade estrangeira, de acordo com a precedência para hinos estrangeiros, qual hino seria executado em primeiro lugar? Anote.

Aula 19 – Ordem Geral de Precedência para Organização de Mesa Diretiva

Nesta aula, você estudará sobre precedência para mesas diretivas. Trata-se de um conhecimento bastante interessante, pois surgem muitas dúvidas no momento de convidar as pessoas para compor seu lugar na mesa.

19.1 Composição da mesa diretiva

Falamos sobre a precedência das autoridades e bandeiras; e agora abordaremos a precedência da mesa diretiva. Você sabe como organizar? Segundo Bettega (2002, p. 16), "É indispensável o conhecimento do número de pessoas esperadas, bem como a hierarquia das mesmas e as condições em que o evento se realiza, a fim de que seja estudado o tipo (formato) da mesa mais conveniente, em função das cabeceiras e convidados". Ressalta-se nesse contexto a importância da elaboração de lista de convidados, para o conhecimento das autoridades que se farão presentes na cerimônia. Bettega complementa que "a partir da cabeceira da mesa a primeira precedência será à direita da mesma, seguindo-se o segundo lugar à esquerda, e assim sucessivamente."

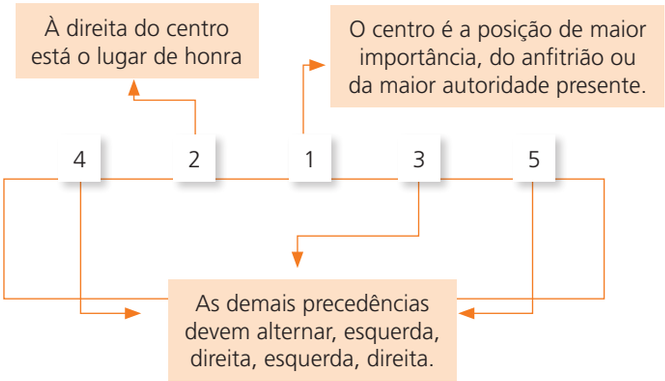


Figura 19.1: Composição de mesa
Fonte: http://cursodeeventos.blogspot.com

Primazia ou lugar de honra
A primazia do lugar de honra (centro e a direita deste) e suas consequentes implicações no estabelecimento das precedências. Este é um conceito e ensinamento tirado da Bíblia e assimilado pelas autoridades laicas mundo afora. Diversas passagens do Novo Testamento nos mostram claramente que o centro da autoridade é Deus ou o Pai como Jesus o chamava, é o lugar reservado àquele que detém a autoridade máxima, seguido do lugar à direita deste, reservado a Ele (Jesus Cristo). (Fonte: http//augustocerimonial.blogspot.com)

19.2 Organização das mesas diretivas

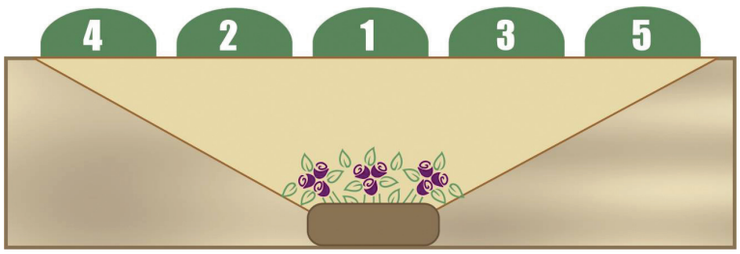
Como deve ser a organização da mesa diretiva? Ressalta-se que a disposição das pessoas é sempre feita a partir do centro da mesa. Dessa forma, o número dois fica à direita do número um e não, à direita de quem olha o auditório.

19.2.1 Normas gerais para composição de mesas:

1. A pessoa mais importante (1) fica no centro.
2. A segunda pessoa mais importante (2) fica à direita de (1).
3. A terceira pessoa mais importante (3) fica à esquerda de (1).
4. A distribuição continua nessa ordem.

19.2.2 Mesas ímpares

A mesa ímpar tem critérios diferentes da mesa par. Você sabe qual é a diferença? Devemos traçar uma linha imaginária Exemplo de mesa com número ímpar de lugares.



Fonte: Designer Heloise Freiberger Bubniak

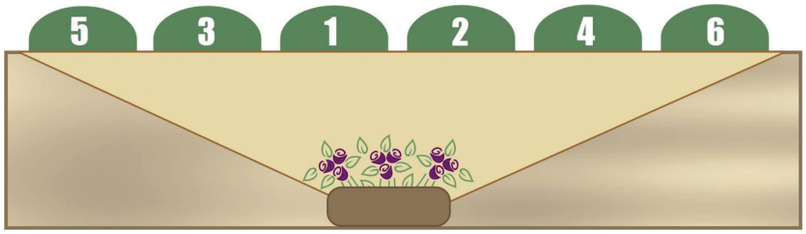
Legenda:

1. Presidente do ato ou maior autoridade
2. Segunda maior autoridade
3. Anfitrião (quando não for o presidente)
4. Terceira autoridade na precedência
5. Quarta autoridade
6. n, n' – ordem em que continua a montagem, para mesas de 7 lugares, 9 lugares etc.

19.2.3 Mesas pares

E a mesa par, como deve ser organizada? Veja que interessante! Ninguém fica no centro da mesa. Este é considerado como uma linha imaginária, a partir da qual serão colocadas as autoridades.

Exemplo de mesa com número par de lugares.



Fonte: Designer Heloise Freiberger Bubniak

Legenda:

1. Presidente do ato ou maior autoridade
2. Anfitrião (quando não for o presidente do ato)
3. Segunda maior autoridade
4. Terceira maior autoridade
5. continuação da montagem para 8, 10 pessoas etc.

Para saber mais leia o artigo Cerimonial comparado, apresentado no Congresso de cerimonial público em São Luiz do Maranhão, disponível em: <http://br.monografias.com/trabalhos913/cerimonial-comparado-protocolo/cerimonial-comparado-protocolo.pdf acesso?12>. Acesso em: 8 out. 2011.

Resumo

Estudamos a respeito dos critérios na composição de mesa diretiva par e ímpar.

Atividade de aprendizagem

- Elabore uma precedência para autoridades comporem a mesa diretiva em um evento na própria organização onde você trabalha.

Aula 20 – Etiqueta Profissional

Nesta aula conheceremos quais são e a importância de cada uma das regras da etiqueta no relacionamento interpessoal e profissional.

20.1 Introdução

Qual a importância da etiqueta profissional? Muitas pessoas consideram que etiqueta é uma forma de "frescura" de pessoas que não tem nada a fazer. Saiba que a etiqueta sempre esteve presente em eventos sociais, e na atualidade de forma mais simplificada ela nos auxilia a viver melhor em sociedade. Contudo, é um conhecimento que devemos ter tanto para organizar quanto para participar de um evento. Vamos conhecer algumas dicas bem práticas.

20.2 O que é etiqueta?

Entre as diversas definições que encontramos sobre etiqueta optamos pela seguinte definição:

Para Doris Azevedo (2005), "são regras de comportamento, que nos auxiliam a ter uma postura condizente com o ambiente e a ocasião. Nada para complicar, e, sim facilitar nossa vida".

Figura 20.1: Cumprimento
Fonte: http://www.clicrbs.com.br

20.3 Importância do cumprimento

Por que devemos cumprimentar as pessoas? Cumprimentar é um ato importante no relacionamento interpessoal e profissional. Muitas pessoas são julgadas pela forma como cumprimentam ou não as pessoas. Ser bem relacionado e ser bem visto, faz parte de como cumprimentamos as pessoas. Fale com todos, cumprimente todo mundo. Nada mais antipático do que aquele profissional que ignora os subordinados e só cumprimenta os superiores. Expressões como "Bom Dia", "Por Favor" e "Obrigado" são obrigatórios no relacionamento diário com todos os colegas de trabalho: do ascensorista ao presidente da empresa.

20.4 Etiqueta ao cumprimentar pessoas

Quando cumprimentamos, falamos muitos sobre nós mesmos. A maneira como olhamos a pessoa ou apertamos a mão dela diz se somos autoconfiantes ou inseguros em nossa atuação profissional. Por isso, passamos algumas recomendações sobre o tema:

Figura 20.2: Comunicar
Fonte: http://entremulheres.com

1. Quando se é apresentado a alguém pela primeira vez deve-se evitar beijos. É de bom tom um aperto de mão firme, olhando nos olhos da pessoa a qual está se apresentando; se estiver usando óculos escuros, devem ser retirados ao cumprimentar alguém.

2. Deve-se apresentar o mais velho ao mais novo; o mais importante ao menos importante (hierarquicamente falando); a mulher ao homem.

3. Caso alguém pergunte "como vai?" responda simplesmente que "vai bem obrigado (a)" nada de ficar se lamuriando.

4. Deve-se evitar falar a célebre frase "prazer em conhecê-lo (a), em um primeiro contato, sabe por quê? Porque como você está conhecendo a pessoa naquele momento, obviamente ainda não sabe se será realmente um prazer conhecê-lo(a). O que fazer então... Um "como vai" está de bom tamanho, ao final, quando estiver indo embora, daí sim se foi um prazer conhecer tal pessoa, pode falar sem constrangimento.

5. Não se deve gesticular demais, mas também ficar o tempo todo em uma única posição também é ruim, além do mais os gestos comedidos enfatizam a sua fala.

6. A discrição é bem vinda em todas as ocasiões, nada de ficar falando mal da vida alheia, querer saber de assuntos íntimos que possam constranger quem está ao seu lado.

20.5 Etiqueta na comunicação

O uso da etiqueta atualmente se estende também na nossa comunicação, inclusive na comunicação eletrônica, como nos relacionamos por *e-mail*. Por isso, daremos algumas recomendações no uso da etiqueta na comunicação:

1. Nem todas as pessoas trabalham no mesmo ramo de negócio, portanto deve-se evitar o uso contínuo de jargões técnicos no linguajar, além das pessoas não entenderem sobre o que a pessoa está falando, passa certo "ar" de arrogância.

2. Gritos e sussurros são perfeitamente dispensáveis.

3. Evite tocar na pessoa quando estiver conversando com ela; nem todas as pessoas gostam de ser tocadas enquanto estão conversando, chame a atenção pela sua conversa e não tocando na pessoa.

4. Informe-se, leia, dê mais consistência a sua conversa, isso demonstrará que você não está parado no tempo.

5. Evitar expressões que denotem intimidade (querida, flor, gracinha, princesa etc.).

6. Cuide com alimentos que podem causar mau hálito, eles podem e serão usados contra a sua imagem.

7. Cuidado com o preconceito, evitar piadas envolvendo raça, religião, times de futebol, sexos, em geral, são atitudes de mau gosto que envolvem estas questões.

Figura 20.3: Uso do celular
Fonte: http://www.zaptdownloads.com

20.6 Etiqueta com os meios eletrônicos

Conforme comentamos no item anterior, a etiqueta nos meios eletrônicos atualmente é de suma importância nas relações profissionais, recomenda-se:

1. No uso do *e-mail*: evite repassar "correntes" de qualquer ordem, mesmo que tenha uma ameaça ao final, que caso você não repasse, algo terrível poderá acontecer com você.

2. No *e-mail* comercial não precisa ser extremamente formal, mas não abrevie as palavras, evite intimidades e jargões técnicos.

3. O telefone celular é para ser usado só por você. As pessoas que estão em volta não precisam participar da conversa.

4. Mantenha o celular no modo silencioso, em lugares públicos, inclusive em restaurantes.

5. Evite ligações longas, pergunte se a pessoa para quem está ligando pode falar naquele momento.

6. Quando ligar para o celular de alguém não pergunte quem está falando, pois foi você quem ligou, portanto deve saber com quem quer falar.

7. Quando for preciso deixar um recado na secretária eletrônica, deixe todos os dados para que a pessoa possa encontrá-lo (nome completo, número do telefone, dia e hora que ligou).

8. Caso você esteja em um lugar barulhento, e não consegue ouvir direito o que a outra pessoa está falando, lembre-se você não está ouvindo, a outra pessoa pode estar em um lugar silencioso, ou seja, evite falar alto demais ao telefone.

9. Evite atender uma chamada telefônica, quando estiver em uma reunião, almoço ou jantar de negócios. Se for necessário, avise as pessoas que estão com você, que caso o telefone toque você precisará atender.

20.7 Etiqueta da boa convivência

Para uma boa convivência social e profissional, requer de nós o uso da etiqueta em atitudes simples, mas eficazes, tais como:

1. Um "com licença" antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo.

2. Obrigado (a) é sempre muito bem vindo.

3. Pedir autorização para usar uma caneta que seja.

4. Dar "passagem" a pessoas mais idosas, às mulheres, às grávidas, não só para entrar ou sair do elevador (lembrando que se deve esperar as pessoas saírem antes de entrarmos).

5. Os fumantes devem sempre optar por lugares externos aos ambientes fechados (janelas não significam lugar aberto).

No Estado do Paraná, foi sancionada uma Lei Estadual que proíbe o uso de cigarros em ambientes públicos. Lei Antifumo do Estado do Paraná nº 16.239/2009 e seu regulamento através do Decreto Estadual nº 6.352/2010. Veja na íntegra pelo *site:*

<**http://www.grassano.com.br/index.php?dir=pages/publicacoes&file=noticias_noticia.php&noticia_id=117**>. Acesso em: 8 abr. 2012.

6. Evite chegar atrasado, onde quer que seja. A pontualidade demonstra elegância.

7. Evite chamar as pessoas aos gritos ou por sinais sonoros (assobios).

8. Procure ser simpático e estar sempre de bom humor.

9. Não invada a privacidade dos colegas mexendo no que não lhe pertence.

10. Cuidado com gírias, palavrões, principalmente no ambiente de trabalho; não são bem vindos.

11. Caso peça algo emprestado, devolva o quanto antes, mesmo que seja uma caneta.

12. Respeite o seu colega de trabalho, quando ele não lhe parecer muito bem (estado de espírito), se for o caso ofereça ajuda, mas não insista.

13. Seja organizado com sua mesa de trabalho.

14. Não use o seu cargo para tirar vantagem; não seja arrogante falando do seu cargo, tipo "você sabe com quem está falando?"

Figura 20.4: Apresentação pessoal
Fonte: http://www.smi-seminare.de

20.8 Etiqueta nas apresentações em público

Para profissionais, principalmente os da área de eventos, a apresentação pessoal é de suma importância para a sua atuação, às vezes um excelente técnico em secretariado não é contratado devido a sua apresentação pessoal inadequada.

Vejamos alguns conselhos importantíssimos:

1. Cuidados com a aparência é fundamental. Sem dúvida a primeira impressão é a que fica, mesmo antes de você iniciar uma conversa. Lembre-se de que higiene é fundamental.

2. Para as mulheres é desaconselhável: decotes, transparências, minissaias, lingerie aparecendo, ou de cor escura sob roupa clara, cores e estampas berrantes, acessórios exagerados, cuidar dos cabelos, das unhas e dos sapatos.

3. Para os homens é desaconselhável: barba e bigode por fazer, unhas compridas, cabelos mal cuidados, sapatos mal cuidados, meias que não sejam da mesma cor dos sapatos, camisas com colarinhos desgastados, roupas de cores berrantes, perfumes fortes (o mesmo se aplica para as mulheres).

4. Em festas de final de ano oferecidas pela empresa, nada de levar a família (a não ser se autorizado; não insista). Lembre-se não é porque você está no ambiente fora da empresa, que pode fazer o que vier a cabeça, não exagere na bebida, o seu chefe é sempre o seu chefe, divirta-se, mas não se esqueça da importância de cuidar da sua imagem.

20.9 Etiqueta à mesa

Um dos itens importantes é o comportamento à mesa que muitos profissionais têm dificuldades em utilizar adequadamente os talheres. Além da apresentação pessoal, o uso da etiqueta à mesa, é um diferencial para todo profissional, principalmente para o técnico em secretariado.

Figura 20.5: Mesa Jantar formal
Fonte: http://3.bp.blogspot.com

Seguem algumas dicas importantes:

1. Caso não saiba como usar tantos talheres, observe o vizinho. E comece sempre de fora para dentro.

2. Palitar os dentes à mesa nem pensar.

3. Passar o fio dental à mesa nem pensar.

4. Maquiar-se à mesa nem pensar.

5. Fazer rumores (arrotos, bater talheres no prato, assoprar a sopa, comer de boca aberta e falar de boca cheia) à mesa nem pensar.

6. Mascar chicletes (goma de mascar) nem pensar.

7. Evite encher demais o garfo de alimento, assim como falar com a boca cheia (aberta), fazer barulho com a boca ao ingerir alimentos líquidos, brincar com as coisas dispostas à mesa (copos, talheres, guardanapos, toalhas etc.).

8. É recomendável ao sentar-se à mesa, depositar o guardanapo (tecido) no colo; e ao levantar-se depositá-lo à esquerda do prato (sem dobrar).

9. Quando estiver representando a empresa em coquetéis, jantar, almoços de negócios evite bebidas alcoólicas, mesmo que o seu anfitrião esteja bebendo alguma bebida alcoólica;

10. Quem convida paga a conta (no caso de convites pela empresa), assim como dá por encerrado o evento (almoço/jantar).

11. Bom apetite!

Figura 20.6: Coquetel
Fonte: http://nutricionistascheilaw.blogspot.com

20.10 Etiqueta em coquetéis

O que é um coquetel? O coquetel é um evento menos formal, o que permite um pouco de elasticidade no horário de chegada, porém mesmo com essa permissão não podemos nos atrasar mais que trinta minutos. Se todos se atrasarem, o coquetel vai começar na hora em que deveria acabar e isso é um problema. Em alguns lugares como hotéis, o horário de saída já está predeterminado, mas se o coquetel for na residência, cabe aos convidados terem bom senso para irem embora.

Dicas importantes:

1. O papel do anfitrião é de receber e integrar os convidados, principalmente os que estão deslocados.

2. A ordem de servir nos coquetéis é a seguinte: primeiro o garçom passa com os canapés e bebidas (vinho, refrigerante, água, cerveja – se for verão e uísque), depois vêm os salgados, e por último os doces.

3. Para previsão da quantidade: sete a dez salgadinhos por pessoa e cerca de cinco doces para cada convidado.

4. Mesmo que o coquetel seja num horário em que as pessoas acabaram de sair do trabalho e não jantaram ainda, contenha-se e não devore a bandeja com todas as delícias.

5. Se você está em pé com o copo na mão e tem um chato do seu lado e você quer se livrar dele, então escolha uma das formas: peça licença por um instante para retocar a maquiagem ou para procurar uma amiga, ou pelo esposo etc.

6. Se você estiver ao lado de uma pessoa desconhecida, e tiver que "puxar conversa" o melhor é perguntar pelo (seu) trabalho ou (por seus) interesses desta pessoa.

20.11 Diferentes formas de servir

Passaremos a conhecer agora os diferentes tipos de serviços. Você conhece algum deles? Devemos aprender não somente como nos comportar durante as refeições, mas também como servi-las, para proporcionar aos convidados momentos agradáveis. Veja as formas mais comuns de serviços oferecidos no nosso país.

Figura 20.7: Serviço à americana
Fonte: http://3.bp.blogspot.com

a) **À Americana** – o serviço à americana pode ser empregado em qualquer ambiente, o que comporta grande número de convidados e não necessita de local muito espaçoso. Consiste na montagem de uma mesa grande, denominada bufê onde são organizadas as iguarias frias e quentes. Em cada um dos lados do bufê colocam-se mesas onde são depositados pratos, talheres, guardanapos, copos, taças etc.

- Por se tratar de um serviço onde cada pessoa pega os utensílios e serve-se sozinha, é importante que entre as travessas haja espaço para que o convidado apoie o prato no momento de se servir.

- Para servir à americana, a melhor opção são as comidas que não precisam ser muito cortadas, dará menos trabalho aos convidados.

b) À Francesa – nesse serviço a travessa é apresentada pelo garçom ou copeira à esquerda do convidado para que ele próprio se sirva.

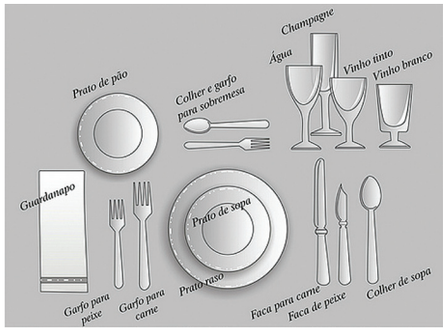


Figura 20.8: Serviço à francesa
Fonte: http://renascergourmet.blogspot.com

- Depois que todos terminam de comer, o prato sujo é retirado pela direita, e um prato limpo é colocado da mesma forma e no mesmo lugar.

- Bebidas são servidas à direita. Se a entrada for um prato frio, poderá ser servido no pratinho menor, quando o convidado sentar-se à mesa.

c) À Brasileira – as travessas com os alimentos e bebidas ficam expostas em cima da mesa (como em nossos lares). Ao servir, a dona da casa pode começar por um convidado de honra ou pela pessoa mais velha. Depois cada um se serve sozinho.

Figura 20.9: Serviço à brasileira
Fonte: http://confrariadosamigosrp.blogspot.com.br

- O anfitrião é o último a se servir, e o último a terminar de comer.

- Nunca colocar casais juntos para evitar conversas paralelas. Marido senta em frente à esposa.

- Evitar frases negativas ao perguntar se o convidado quer mais alguma coisa, por exemplo: "Você não quer mais vinho?" nessa situação a pessoa se obriga a responder **não**. O correto é perguntar: "Posso servir mais vinho?"

d) **No restaurante –** hoje é comum a prática de comemorar algumas ocasiões nos restaurantes. Nessa situação, o anfitrião deve chegar mais cedo para receber os convidados. É embaraçoso para qualquer pessoa sentar-se sozinha em um local público, em virtude de espera.

Figura 20.10: O restaurante
Fonte: http://www.conquistaturismo.com.br

- Tornaram-se muito comuns a prática de convidar amigos e comemorar aniversários nos restaurantes. Nessa situação, você convidado não tem a obrigatoriedade de levar presentes. Sua presença já é considerada um presente.

e) **Como chamar o garçom –** o simples chamado "garçom, por favor," já resolve na maioria dos restaurantes. Não abane a mão ou assovie. O garçom vai detestar isso.

20.12 Etiqueta em funerais

Funeral tem etiqueta? Como devemos nos comportar? Um funeral é um tipo de evento dos mais delicados, porque há momentos em que não se tem o que dizer. O que falar para quem acaba de perder alguém querido? Não existe texto perfeito para demonstrar solidariedade em situações que envolvem um falecimento. Como então devemos nos comportar? Na maioria das vezes, a simples presença é suficiente.

Comparecermos com um abraço, uma simples frase, uma palavra: pêsames. Claro que é o grau de intimidade que determina a participação de alguém numa hora difícil da vida de outra pessoa, de uma família. Existem várias maneiras de prestar solidariedade, por exemplo, enviando flores, cartões, telegramas. E até mesmo as mensagens eletrônicas são aliadas para demonstração de sentimentos sinceros, verdadeiros.

Eventos fúnebres, como todos os outros eventos, têm suas normas e regras, sendo o respeito ao próximo e a discrição indispensáveis aos que estão presentes. Portanto, nada de chegar, cumprimentar e sair rapidamente para conversar lá fora sobre política e outros assuntos. Isto é uma demonstração de muita falta de respeito com os familiares do falecido.

Dicas de como se comportar num velório.

- As roupas e acessórios devem ser os mais discretos possíveis;
- Evitar decotes ousados e saias curtíssimas também é de bom tom.
- Jamais perguntar sobre a vida do falecido, (idade, morreu de quê), nem tampouco fazer comentários piedosos, "ele era tão bom" ou "você vai ver, tudo passa logo";
- Independentemente de sua religião, aproxime-se da urna e fique em silêncio por alguns instantes;
- Se você estiver representando a empresa, procure os familiares e coloque-se à disposição;
- Permanecer no velório pelo menos trinta minutos. Pense: se fosse um coquetel você ficaria quanto tempo?
- Nunca elogie a aparência do falecido.
- Sempre desligue seu celular. Mas se não for possível, mantenha-o no modo silencioso.

No velório, portanto, cumprimente as pessoas mais próximas ao falecido (a), (esposa, pais, filhos etc.). Logo em seguida ao sepultamento, costuma-se cumprimentar novamente as pessoas da família, mas agora, não se usa as frases "Meus pêsames", "Sinto muito"; basta um simples gesto de carinho em silêncio; é melhor do que qualquer palavra. O cerimonialista fúnebre tem de saber cuidar da postura, fazer pausas mediatas durante a leitura e prestar atenção ao tipo de olhar a ser dirigido ao público.

Curiosidade

O entendimento sobre a morte varia de acordo com a cultura. No México, por exemplo, o dia de Finados (02/11) não é um dia triste. Muito pelo contrário, é um dia de grande manifestação da cultura mexicana. Para eles, a morte não é o fim e assim sendo, este dia é considerado como a alegria de estar em contato com as pessoas queridas as quais se encontram em outra dimensão. Por isso é muito comum as noivas e debutantes baterem fotografias nos cemitérios, como forma de se integrar aos entes queridos.

Figura 20.11: Dia dos mortos, México
Fonte: http://www.discoveryvallarta.com

Resumo

Nas últimas aulas, estudamos sobre cerimonial, protocolo e etiqueta, normas para precedências para autoridades e composição de mesas, símbolos nacionais e etiqueta para o dia a dia, no trabalho e no funeral.

Atividade de aprendizagem

- Comente sobre algum evento que participou; fale a respeito dos serviços oferecidos.

Retomando Nossa Conversa!

Escrever este caderno sobre eventos representou uma oportunidade singular de rever a bibliografia sobre o assunto e recordar a experiência pessoal nesta área, uma vez que este conhecimento é parte integrante das atribuições secretariais. Acreditamos que quando escolhemos uma profissão por vocação, esta se torna mais fácil e prazerosa.

Esperamos ter contribuído para despertar o interesse daqueles que, por razões diversas, desconheciam o assunto, e para àqueles que atuam nesta área, a oportunidade de aumentar o conhecimento, embasados na visão de autores renomados, cujas obras podem ser consultadas sempre que houver necessidade.

Manifestamos nossa gratidão a cada um de vocês que dispensou precioso tempo lendo e estudando este material, o que invariavelmente fará diferença na vida pessoal e profissional.

Um grande abraço!

Muito sucesso nessa caminhada.

Marlene de Oliveira e Zélia Freiberger

Referências

BETTEGA, Maria Lúcia. **Eventos e cerimonial**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

BRASIL. Decreto nº 70,274, de 9 de março de 1972. **Diário [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 16 mar. 1972. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm>. Acesso em: 23 abr. 2012.

CESCA, Cleusa G. Gimenes. **Organização de eventos**. São Paulo: Summus, 1997.

GIACAGLIA, Maria Cecícila. **Organização de eventos**: teoria e prática. São Paulo: Pioneira, 2003.

D'ARCANCHY, Lula. **Cerimonial público e privado**. Curitiba: Editora do Autor, 1998.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Pesquisa de Impacto Econômico dos Eventos Internacionais realizados no Brasil 2007/2008**. 2009.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. São Paulo: Manole, 2003.

MITCHELL, Mary; CORR, John. **Tudo sobre etiqueta**. São Paulo: Manole, 2002.

OLIVEIRA, Marlene; BOND, Maria Thereza. **Manual do profissional de secretariado**: organizando eventos. Curitiba: Ibpex, 2011. v. 6.

PARANÁ (Estado). Casa Civil. **Sobre a Bandeira Nacional**. Disponível em: <http://www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10>. Acesso em: 17 abr. 2012.

VELOSO, Dirceu. **Organização de eventos e solenidades**. Goiânia: AB Editora, 2001.

Referências das figuras

Figura 1.1: Eventos
Fonte: http://hoteis.marriott.com.br/hotels/photo-tour.asp?picidfpt=47&marshaCode=riomc

Figura 1.2: Matriz dos efeitos diretos e indiretos dos eventos na economia
Fonte: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/demanda_turistica/Eventos/Download_eventos/Relatxrio_Final_-_Estudo_do_Impacto_Econxmico_de_Eventos_Internacionais_realizados_no_Brasil.pdf

Figura 2.1: Olimpíadas Antigas
Fonte: http://www.revistapesquisa2.fapesp.br/arq/r/pt/932/art4114img1.jpg

Figura 2.2: Crianças em baile infantil no início do século XX
Fonte: http://umacapitalentrerioemanaus.blogspot.com/2008/01/1840-os-bailes-de-carnaval.html

Figura 2.3: Escola de Athenas
Fonte: http://blogs.estadao.com.br/animal-reflexao/files/2012/03/escola_atenas_rafael1.jpg

Figura 2.4: Férias na Idade Média
Fonte: http://www.brasilescola.com/historiag/transformacoes-sociedade-feudal.htm

Figura 2.5: Revolução Industrial
Fonte: http://www.blogers.com.br/fases-da-revolucao-industrial/

Figura 3.1: Eventos Abertos
Fonte: http://cidadesaopaulo.olx.com.br/grupo-de-marketing-eventos-corporativos-e-publicos-organizadora-de-eventos--iid-10870283

Figura 3.2: São Paulo Fashion Week, 2012
Fonte: http://ww3.assintecal.org.br/inspirablog/?attachment_id=2374

Figura 3.3: Feira Multicultural
Fonte: http://bairromorroazul.blogspot.com/2010/07/feira-multicultural-projeto-afoxe.html

Figura 3.4: Congresso Cientifico
Fonte: http://www.ufjf.br/secom/2011/04/11/segundo-congresso-cientifico-integrado-da-ufjf-esta-com-inscricoes-abertas/

Figura 3.5: Parada 7 de setembro
Fonte: http://portaldecaragua.com.br/index.php?Itemid=122&id=1049&option=com_content&task=view

Figura 3.6: Evento comercial
Fonte: http://audienciadatv.wordpress.com

Figura 3.7: Evento Cultural
Fonte: http://lenilsonazevedo.com/wp-content/uploads/2010/11/festivaldecapoeiraob.jpg

Figura 3.8: Evento esportivo
Fonte: http://2.bp.blogspot.com/_YNODQbMPlUQ/TR8ZXs2lOBI/AAAAAAAAAhM/QLpn_qeEA-I/s1600/Rio+2016+Logo.jpg

Figura 3.9: Evento de Lazer
Fonte: http://seceducacaoata.blogspot.com/2010_04_01_archive.html

Figura 4.1: Brunch
Fonte: http://api.ning.com/files/L6yJrms5DoP4ct5jvy0PR6elRPmmSBymLgXsvD8w2JU8IMo0XspPlFp*p5VPs*Ei5tR9gbeGL L8RSnAZy3EPZwqJTJJRYQK7/brunch2.jpg

Figura 4.2: colóquio
Fonte: http://www.blogdosertao.net/eventos/faculdade-promove-i-coloquio-de-comunicacao/

Figura 4.3: Conclave
Fonte: http://domvob.wordpress.com/2011/05/24/serie-concilios-da-igreja-i-e-ii-concilio-de-lyon/conclave/

Figura 4.4: Concílio
Fonte: http://www.iparn2.com/ipar/images/VOCE-SABIA/concilio-vaticanoii.jpg

Figura 4.5: Debate
Fonte: http://www.elpais.com/recorte/20080107elpepuint_22/XLCO/Ies/20080107elpepuint_22.jpg

Figura 5.1: Eventos
Fonte: http://oturismoloogo.blogspot.com/2011/02/organizacao-e-planejamento-de-eventos.html

Figura 6.1: Planejamento
Fonte: © Maksim Shmeljov/Shutterstock.com

Figura 6.2: Passos do planejamento
Fonte: http://raizesae.com.br/

Figura 6.3: Organização
Fonte: © Boguslaw Mazur/Shutterstock.com

Figura 6.4: Lista de atividades
Fonte: http://www.escapefromamerica.com/2010/03/your-moving-abroad-checklist-5-steps-to-a-successful-relocation/

Figura 7.1: Estratégia de Comunicação
Fonte: http://www.netbooster-agency.com.br/estrategias-auditoria-consultoria

Figura 7.2: Parajet
Fonte: http://www.ballerride.com/wp-content/uploads/2008/07/parajet.jpg

Figura 7.3: Dirigível
Fonte: http://escolavivabiblioteca-noticiasdasemana.blogspot.com/2010_08_29_archive.html

Figura 7.4: Bike-door
Fonte: http://www.portaldapropaganda.com.br/portal/propaganda/18255-guara-na-corrida-pela-vida.htm

Figura 7.5: Man-door
Fonte: http://reporterxereta.blogspot.com.br/2010/03/homem-propaganda-ambulante-em-maringa.html

Figura 8.1: Mesa para café da manhã
Fonte: http://www.primeiraedicao.com.br/noticia/2011/08/08/3-ideias-para-fazer-mesas-decoradas-baratas-no-dia-dos-pais

Figura 8.2: Serviço tradução simultânea
Fonte: http://www.powerloc.com.br/equip_traducao.php

Figura 8.3: Serviços de imprensa
Fonte: http://www.sindaspes.com.br/novo/media/k2/items/cache/157c6c6cd616f458d56a6caf427711f8_XL.jpg

Figura 8.4: Serviços de segurança
Fonte: http://www.sunsetvigilancia.com.br/servico.html

Figura 8.5: Sinalização
Fonte: http://3.bp.blogspot.com/_LNoH7xPp3Eo/S9tl3FwB-PI/AAAAAAAAAH8/akWhJwNxPRc/s1600/sinais%2520de%2520transt.jpg

Figura 9.1: Checklist
Fonte: http://2.bp.blogspot.com/-Rm-JXSFSPcQ/TtjMmLEbbhI/AAAAAAAABNI/EqA_umBPKKc/s1600/checklist.jpg

Figura 10.1: Secretaria
Fonte: http://borgescarneiro24.com/1/salas_para_reunioes_e_eventos_460690.html

Figura 10.2: Sala Vip
Fonte: http://pro.casa.abril.com.br/photo/sala-vip-dr-rey-3/next?context=user

Figura 10.3: Sala Comissão Técnica
Fonte: http://www.arrobacasa.com.br/connection-offices-madureira/

Figura 10.4: Auditório para eventos
Fonte: http://eventos.ufsc.br/auditorio-garapuvu-plenaria-1/

Figura 10.5: Material de expediente
Fonte: http://sphotos.xx.fbcdn.net/hphotos-ash4/417564_121247334669595_102852369842425_81322_197340154_n.jpg

Figura 11.1: Cadeia Logística
Fonte: http://logisticamente.blogspot.com/2009/05/fotos-simbolo-da-logistica.html

Fonte: http://iasdbp.com.br/wp-content/uploads/2011/05/inaugura%C3%A7%C3%A3o.jpg

Figura 11.2: Aeroporto Afonso Pena, Curitiba
Fonte: http://www.jornaldelondrina.com.br/brasil/conteudo.phtml?tl=1&id=906465&tit=Para-Copa-do-Mundo-Afonso--Pena-precisa-de-reformas

Figura 11.3: Hotel
Fonte: http://nonoanoa2010.blogspot.com/2010_06_01_archive.html

Figura 11.4: Serviço de transporte
Fonte: http://aluguelvanrio.blogspot.com/2010/07/transporte-executivo.html

Figura 11.5: Recepcionista
Fonte: http://4.bp.blogspot.com/_8nRxDIQXSO4/TUAbtm9C-PI/AAAAAAAAACc/022pYtYBUTA/s1600/recepcionista.jpg

Figura 12.1: Pós-evento
Fonte: http://eventospos.blogspot.com

Figura 13.1: Cerimonial e protocolo
Fonte: http://www.uneb.br/guanambi/dedc/print/2011/07/14/dedc-xii-promove-curso-basico-de-cerimonial-protocolo-e--etiqueta/

Figura 14.1: Profissional de eventos
Fonte: http://visitesaopaulo.com/blog/index.php/2011/03/dia-do-profissional-de-eventos-e-oficializado/

Figura 14.2: Mestre de cerimônias
Fonte: http://www.classificados-brasil.com/meus-anuncios+ceara-servicos+45-36881.html

Figura 15.1: Precedência
Fonte: http://cristianismocomcristo.blogspot.com/2010/06/o-que-e-prioridade.html

Figura 15.2: No centro, a presidente Dilma, à sua direita o governador de São Paulo, José Serra, e à sua esquerda o prefeito Kassab, 3º na precedência.
Fonte: http://cursodeeventos.blogspot.com/2011/07/mesas-e-lugares-plenario-linear-ou.html

Figura 15.3: Precedência do anfitrião: Rainha da Inglaterra e Presidente Obama (USA)
Fonte: http://chiceserinteligente.com/wp-content/uploads/2011/05/queen-elizabeth.jpg

Figura 16.1: Precedência
Fonte: http://augustocerimonial.blogspot.com/2010/07/precedencias-primazias-e-presidencias.html

Figura 17.1: Bandeira do Brasil
Fonte: http://www.webciencia.com/15_intro.htm

Figura 17.2: Bandeira do Brasil e Mercosul
Fonte: http://forcies.com/email/informe%2007.htm

Figura 17.3: 1. Brasil 2. Argentina 3. Paraná 4. Curitiba
Fonte: http://www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10

Figura 17.4: Brasil 2. Argentina 3. Paraguai 4. Paraná 5. Curitiba
Fonte: http://www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10

Bandeira em dia de luto pela morte do ex-presidente Itamar Franco
Fonte: http://noticias.r7.com/brasil/noticias/bandeiras-ficam-a-meio-mastro-em-brasilia-em-luto-por-morte-de-ita-mar-20110702.html

Figura 18.1: Arma Nacional
Fonte: http://www.crecimg.gov.br/Noticias_OnLine/id-43/

Figura 18.2: Selo Nacional
Fonte: http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/brasil/selo-nacional-brasileiro.php

Figura 19.1: Composição de mesa
Fonte: http://cursodeeventos.blogspot.com/2011/07/mesas-e-lugares-plenario-linear-ou.html

Fonte: Designer Heloise Freiberger Bubniak

Fonte: Designer Heloise Freiberger Bubniak

Figura 20.1: Cumprimento
Fonte: http://www.clicrbs.com.br/especial/rs/donna/19,206,3010982,Educacao-afetiva-pratique-um-toque-de--gentileza-no-seu-dia.html

Figura 20.2: Comunicar
Fonte: http://entremulheres.com/carreira-dinheiro

Figura 20.3: Uso do celular
Fonte: http://www.zaptdownloads.com/noticias/celular-japones-se-recarrega-a-luz-do-sol.htm

Figura 20.4: Apresentação pessoal
Fonte: http://www.smi-seminare.de/wp-content/uploads/2012/03/Fotolia_4971078_L.jpg

Figura 20.5: Mesa Jantar formal
Fonte: http://3.bp.blogspot.com/_7jeoQDPOrSI/Sz3t9iHxevI/AAAAAAAAAak/nFk7D4nae70/s400/Talheres+03.jpg

Figura 20.6: Coquetel
Fonte: http://nutricionistascheilaw.blogspot.com/2010_10_01_archive.html

Figura 20.7: Serviço à americana
Fonte: http://3.bp.blogspot.com/-sdigDBvXEVg/TlH4nTAeXuI/AAAAAAAAAMM/IiUCHhBzsCA/s1600/recepcao-jantar-tipo--americano.jpg

Figura 20.8: Serviço à francesa
Fonte: http://renascergourmet.blogspot.com/2011/05/mesa-posta.html

Figura 20.9: Serviço à brasileira
Fonte: http://confrariadosamigosrp.blogspot.com.br

Figura 20.10: O restaurante
Fonte: http://www.conquistaturismo.com.br/hotel/natal/piramidepalace/default.asp

Figura 20.11: Dia dos mortos, México
Fonte: http://www.discoveryvallarta.com/puerto-vallarta-day-of-the-dead-photos.html

Atividades autoinstrutivas

1. Assinale a alternativa correta que corresponde aos princípios de evento.

a) Evento é um acontecimento com finalidades específicas

b) Evento é um componente da comunicação

c) Eventos aproximam pessoas, instituições, estados e países

d) Eventos envolvem pessoas, tanto na organização quanto na participação

e) Todas as alternativas estão corretas.

2. Assinale a alternativa correta quanto às origens dos eventos.

a) Brasil

b) Grécia

c) Estados Unidos

d) Ásia

e) Inglaterra.

3. O primeiro evento ocorrido no Brasil foi:

a) Copa de Mundo

b) Baile de Carnaval

c) Feira Internacional

d) Congresso

e) Conferência.

4. Os principais tipos de eventos que aconteceram na Idade Média foram:

a) Os concílios, as representações teatrais e as feiras.

b) Os concílios, as conferências e as feiras.

c) As representações teatrais.

d) Os congressos, as conferências e as feiras.

e) Os encontros e as palestras religiosas.

5. Assinale a alternativa correta com relação aos dados históricos dos principais eventos mundiais. Com relação aos dados históricos, assinale a alternativa correta que apresenta os principais eventos mundiais.

a) O primeiro congresso científico ocorreu em 1681, em Roma.

b) O primeiro evento técnico foi o Congresso de Viena, que aconteceu em 1815.

c) Em 1841, aconteceu o Congresso Antialcoólico nas cidades de Leicester e Loughborough.

d) Em 1919, aconteceu a Conferência de Paz, em Paris, para delinear os termos de paz para a guerra.

e) Todas as alternativas estão corretas.

6. Quanto à classificação de eventos, é incorreto afirmar que:

a) Eventos Comerciais são organizados pelas empresas com o objetivo de promover o lançamento de um produto, aumentar as vendas, inaugurar um novo local, ou simplesmente chamar atenção do público para os serviços prestados pela empresa.

b) Eventos Culturais são os que ressaltam os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional.

c) Eventos Desportivos envolvem assuntos pertinentes ao desporto.

d) Eventos Folclóricos referem-se à promoção e vendas, como feiras, por exemplo.

e) Eventos de Lazer são os que proporcionam entretenimento aos participantes.

7. Analise os tipos de eventos, e depois assinale a alternativa correta.

I. **Assembleia –** é uma reunião cujos participantes são representantes de algum grupo específico, região, estado, país etc. O objetivo da assembleia é debater assuntos de interesses gerais dos participantes.

II. **Brainstorming –** é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de ideias sobre um determinado assunto.

III. **Brunch –** é um evento que oferece café da manhã e almoço, como forma de estabelecer comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico.

IV. **Colóquio –** é uma reunião normalmente gerida por uma classe profissional para tomar uma decisão sobre um determinado assunto.

V. **Conclave –** é uma reunião de caráter essencialmente comercial, cujos objetivos são relacionados à venda de produtos específicos.

a) I, II e V

b) I, II, III e IV

c) I e IV

d) Todas estão corretas

e) Nenhuma está correta.

8. Assinale a alternativa correta:

a) *Brainstorming* – é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de ideias sobre determinado assunto.

b) Seminário – é um evento de caráter educativo. O assunto é exposto aos participantes que ao final podem interagir fazendo perguntas.

c) Videoconferência ou teleconferência – novo meio de organizar evento por uma linha de satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes.

d) Salão - É amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora hoje apresente características de feira. O procedimento para sua organização é o mesmo adotado para as situações anteriores.

e) Todas as alternativas estão corretas.

9. Analise as assertivas que conceituam eventos fechados e abertos, e depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

I. Eventos fechados são aqueles cujo público já está definido, que recebem um convite e não são abertas precedências para novos participantes no evento.

II. Eventos abertos são aqueles destinados ao público de modo geral e todas as pessoas podem participar.

III. Em eventos fechados, o participante não faz sua inscrição previamente, mas recebe o certificado de participação.

IV. Um show é um exemplo de evento fechado.

V. Um congresso é um exemplo de aberto.

a) I, II e III

b) I e II

c) II, IV e V

d) I, III e V

e) Todas estão corretas.

10. A Copa do Mundo e as Olimpíadas, que serão realizadas no Brasil em 2014 e 2016 respectivamente, são exemplos de eventos:

a) Artísticos

b) Científicos

c) Cívicos

d) Desportivos

e) Comerciais.

11. Assinale a alternativa correta que corresponde ao primeiro ponto que devemos considerar no planejamento de um evento:

a) Traçar os objetivos

b) Escolher o espaço físico

c) Cuidar da imagem da organização

d) Escolher formas de avaliação do evento

e) Fazer *checklist*

12. Na fase de planejamento inicial de um evento, é preciso constituir:

a) O setor da secretaria

b) O setor da recepção

c) O setor do plenário

d) O setor do transporte

e) O setor de comunicação.

13. As fases do processo de planejamento e organização de eventos são:

a) Concepção – incorporação da ideia

b) Pré-evento – planejamento e organização

c) Realização do evento – execução

d) Pós-evento – avaliação e encerramento

e) Todas as alternativas estão corretas.

14. Assinale a alternativa correta que apresenta os três pontos fundamentais para que um evento tenha sucesso.

a) Planejamento, organização e execução

b) Controle, direção e monitoramento

c) Administração, renovação e foco

d) Orçamento, previsão e objetividade

e) Metas, controle e previsão.

15. O projeto de um evento deve ter:

a) Definição do produto

b) Escolha do local

c) Definição da data do evento

d) Elaboração de temário e calendário

e) Todas as alternativas estão corretas.

16. Assinale a alternativa correta quanto às estratégias de marketing de um evento.

a) Mala direta

b) Jornais e meios de comunicação

c) Painéis e outdoors

d) Cartazes e folhetos

e) Todas as alternativas anteriores

17. Para chamar a atenção dos participantes, o recurso de marketing a ser utilizado deve ser:

a) Informativo e motivacional

b) Claro e objetivo

c) Sucinto e colorido

d) Discreto e breve

e) Atraente e dialógico.

18. Para a realização de inscrições em um determinado evento, a estratégia de comunicação mais eficiente é:

a) A entrega de folhetos pessoalmente

b) A criação de uma *homepage* na internet

c) Por meio de cartazes afixados em diversos locais

d) Por meio de jornais e revistas

e) Por anúncio em TV.

19. A contração de serviços é muito importante na obtenção do sucesso de um evento. Leia as proposições que tratam desse assunto, e depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

I. Serviço de decoração é representado pela contratação de floriculturas.

II. Serviço de tradução e interpretação é exigido somente para eventos oficiais, isto é aquele que conta com a presença de autoridades relacionadas à presidência da república.

III. Serviço de segurança e vigilância é a contração de pessoal altamente qualificado e treinado, devidamente uniformizado, para transmitir segurança, condição fundamental em qualquer tipo de evento.

IV. Serviço de sinalização – abrange somente a sinalização externa, ou seja, é a forma de subsidiar a correta direção para o local do evento.

a) I, II e IV

b) III

c) IV

d) Nenhuma está correta

e) Todas estão corretas.

20. Sobre a contratação de serviços de tradução simultânea em eventos, é correto afirmar que:

a) Torna-se imprescindível em eventos quando o palestrante não fala o mesmo idioma que os ouvintes.

b) É fundamental quando o evento conta com a presença de autoridades internacionais.

c) A tradução simultânea pode ser português/inglês e português/outros idiomas.

d) Para a tradução de português/inglês é necessária uma cabine de tradução com dois tradutores/intérpretes trabalhando em regime de rotatividade.

e) Todas estão corretas.

21. Assinale a alternativa correta quanto à estrutura necessária para compor a sala VIP.

a) A sala pode ser longe do local do evento

b) Não há necessidade de serviço de copa nesta sala

c) A decoração e temperatura devem ser agradáveis

d) Não é preciso disponibilizar computadores no local, já que na atualidade as autoridades já trazem seus equipamentos

e) Como estratégia não se deve instalar telefone na sala VIP com o objetivo de preservar a privacidade das autoridades.

22. Assinale a alternativa correta quanto aos equipamentos que devem ser disponibilizados para o dia do evento.

a) Computador e projetor multimídia

b) Televisão e aparelho de som

c) Tela para projeção

d) Gravador, fitas para gravação e aparelho de som

e) Todas estão corretas.

23. Sobre o *checklist*, é correto afirmar que:

a) É uma relação de providências, tarefas ou necessidades do evento

b) É fundamental na organização de um evento

c) Pode ser usado tanto na fase inicial quanto no dia do evento

d) Pode ser adaptado para a fase do pós-evento

e) Todas estão corretas.

24. Não faz parte das atividades do setor de secretaria de um evento:

a) Recepcionar os participantes, convidados e autoridades

b) Atender aos participantes (informações necessárias e provisão de materiais)

c) Efetuar novas inscrições

d) Proporcionar segurança aos participantes

e) Prestar informações em geral;

25. Sobre o serviço de recepção de um evento, é incorreto afirmar que:

a) O serviço de recepção pode ter postos de atendimento em aeroportos, hotéis e nos locais onde acontecem as atividades do evento.

b) Deve acontecer somente no próprio local do evento

c) É responsável pelo clima do evento

d) É fundamental como apoio e sucesso em um evento

e) Os recepcionistas devem transmitir apoio aos participantes.

26. Assinale a alternativa correta com relação ao uso do termo logística nas distintas fases de evento.

a) Está presente desde o início do planejamento até a sua etapa final, ou seja, o pós-evento

b) Está presente na fase do planejamento de um evento

c) A logística está presente na fase de execução de um evento

d) Está presente na fase da concepção de ideia de um evento

e) Está presente na fase do pós-evento.

27. Faz parte da infraestrutura externa de um evento:

a) Aeroporto

b) Hotel

c) Programação social e turística

d) Serviços de transportes

e) Todas estão corretas.

28. Faz parte das ações da fase do pós-evento:

a) Preparação do noticiário geral

b) Compilação e ordenação de todos os *press releases* publicados

c) Cálculo de toda a centimetragem publicada

d) Apresentação dos relatórios finais e de todas as fases de divulgação

e) Todas as alternativas estão corretas.

29. O planejamento do pós-evento consiste em ações como:

a) Preparação do noticiário geral

b) Compilação e ordenação de todos os *press releases* publicados

c) Apresentação dos relatórios finais e de todas as fases de divulgação

d) Reuniões de trabalho nas quais a equipe seja incentivada a buscar resultados ainda maiores para o próximo evento

e) Todas as alternativas estão corretas.

30. Não faz parte das atividades no pós-evento:

a) Apresentar balancete administrativo e demonstrativo de todas as providências tomadas

b) Liquidar todas as pendências que possam surgir sobre instalações, materiais, recursos humanos ou equipamentos utilizados

c) Definir o tema do evento

d) Devolver à associação e/ou empresa promotora do evento todos os materiais que tenham sobrado

e) Desmontar instalações que foram efetuadas para o evento.

31. São consequências da necessidade do conhecimento a respeito de cerimonial, protocolo e etiqueta.

a) Globalização e fusões de organizações estrangeiras

b) Tecnologia e inovação

c) Profissionalismo e trabalho

d) Sociedade e cultura

e) Todas as alternativas estão corretas.

32. Numere a coluna da direita de acordo com as informações contidas na coluna da esquerda. Depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1.	Conhecimento técnico	**( )** Diz respeito ao compromisso com o trabalho.
2.	Pontualidade	**( )** Trata-se das competências necessárias para o trabalho.
3.	Comportamento	**( )** É incompatível com a necessidade de se autopromover.
4.	Discrição	**( )** Diz respeito às atitudes do profissional.

a) (2) (1) (3) (4)

b) (3) (4) (2) (1)

c) (1) (2) (3) (4)

d) (1) (2) (4) (3)

e) (2) (1) (4) (3)

33. Após analisar as características ideais do perfil do profissional atuante na organização de eventos, escreva (V) para as frases verdadeiras e (F) para as falsas.

( ) Por ser uma atividade muito dinâmica, o profissional em eventos deve dominar pelo menos um idioma estrangeiro.

( ) A comunicação é um quesito muito importante para qualquer atuação profissional na atualidade, mas na área de eventos não é fundamental.

( ) O profissional em eventos deve ter perfil carismático, porém não deve tocar fisicamente nas pessoas, sob o risco de sua atitude não ser aceita.

( ) No contexto da organização de eventos, não há necessidade de aperfeiçoamento constante, pois uma vez aprendidas, as responsabilidades são de ordem repetitivas em quaisquer situações.

( ) Por tratar diretamente com o público, o profissional em eventos necessita chamar atenção sobre si mesmo, e para tanto pode utilizar vestimentas e jargões, como gírias, por exemplo.

Assinale a sequência correta:

a) V, F, V, F, F

b) V, V, F, F, V

c) F, F, V, V, F

d) V, V, V, F, V

e) F, F, V, F, V

34. Analise as proposições que falam sobre Cerimonial, Protocolo e Etiqueta. Depois assinale a alternativa correta.

I. Etiqueta é um fenômeno da cultura popular com características de cordialidade e hospitalidade ligadas às normas de comportamento pessoal requintado.

II. Cerimonial e Etiqueta são termos paralelos, ou seja, os dois têm o mesmo sentido.

III. Cerimonial e Protocolo são exigidos apenas em eventos de caráter oficial, com a presença do governador do estado e presidência da república.

IV. Cerimonial é a rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais, entre autoridades nacionais e estrangeiras.

V. Protocolo é a ordem hierárquica que determina as regras de conduta aos governos e seus representantes em ocasiões oficiais particulares.

a) I, II e IV

b) I, IV e V

c) II e III

d) III e V

e) Nenhuma das alternativas.

35. No Brasil, o Cerimonial é regido pelo Decreto nº:

a) 70.274/72

b) 70.724/72

c) 70.472/72

d) 70.742/72

e) 70.427/72

36. Assinale a alternativa correta que identifica as frases que dispõem sobre precedências.

1) A ordem geral de precedência no Brasil está descrita no Decreto 70.274/72.

2) Precedência do latim *Praecedere,* sentar à frente, de onde derivam passar na frente, sentar-se antes.

3) A precedência foi objeto de estudo em 1815 durante a Conferência de Viena.

4) Em 1903, o Brasil teve seu primeiro escrito a respeito de Precedência, sendo autor Marechal Deodoro da Fonseca.

a) A frase 1 está correta.

b) As frases 2 e 4 estão corretas.

c) As frases 1, 2 e 3 estão corretas.

d) As frases 2 e 3 estão corretas.

e) A frase 4 está correta.

37. Enumere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, observando a definição dos critérios utilizados para precedência. E depois assinale a alternativa correta.

1. Critério econômico	**( )** Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento.
2. Critério cultural	**( )** É muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção.
3. Critério hierárquico	**( )** É muito utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto 70.274/72.
4. Critério honorífico	**( )** Este decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.
5. Critério da antiguidade histórica	**( )** Tem por objetivo honrar uma determinada pessoa em razão de sua posição na sociedade.

a) (2) (4) (3) (1) (5)

b) (3) (4) (2) (1) (5)

c) (2) (1) (5) (3) (4)

d) (1) (2) (3) (4) (5)

e) (4) (3) (5) (2) (1)

38. A respeito do uso de critérios para precedências é incorreto afirmar que:

a) Podemos utilizar somente um critério para precedência no mesmo evento

b) Podemos utilizar um ou mais critérios para precedência no mesmo evento

c) É prudente que os critérios sejam preestabelecidos

d) O critério da força é utilizado nos esportes até os dias atuais

e) O critério do anfitrião é utilizado em eventos nacionais.

39. Assinale a alternativa correta de acordo com as normas gerais para precedência, aplicada à presidência da república.

a) Presidente do Senado Federal, Ministros do Superior Tribunal de Justiça, Presidente da República, Promotores Públicos.

b) Presidente da República, Ministros do Superior Tribunal de Justiça, Presidente do Senado Federal, Promotores Públicos.

c) Promotores Públicos, Presidente da República, Presidente do Senado Federal, Ministros do Superior Tribunal de Justiça.

d) Presidente da República, Presidente do Senado Federal, Ministros do Superior Tribunal de Justiça, Promotores Públicos.

e) Presidente do Senado Federal, Promotores Públicos, Ministros do Supremo Tribunal de Justiça, Presidente da República.

40. Assinale a alternativa que corresponde à definição mais completa de precedência.

a) Precedência significa sentar à frente, passar na frente, sentar-se antes.

b) Precedência é um conceito ou ordem que determina a estrutura máxima do estado.

c) Precedência determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades de um Estado, organismo ou de todo corpo organizado ou grupo social.

d) Precedência é particularmente indispensável na administração, cujo objeto essencial é o exercício do poder público.

e) Precedência é um termo que sempre despertou o interesse, prova disso é que Barão do Rio Branco já havia escrito a respeito.

41. Segundo o art. 1º, da Lei nº 5.700/71 é considerado símbolo nacional e inalterável:

a) A Bandeira Nacional

b) O Hino Nacional

c) As Armas Nacionais

d) O Selo Nacional

e) Todas as alternativas anteriores.

42. Analise as proposições que tratam sobre a execução do Hino Nacional Brasileiro em eventos. Depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

I. Nas cerimônias em que se tem que executar Hino Nacional estrangeiro, este precederá, em virtude do princípio de cortesia, o Hino Nacional Brasileiro.

II. O Hino Nacional Brasileiro sempre será executado primeiramente, mesmo que na cerimônia estejam presentes autoridades estrangeiras.

III. A execução do Hino Nacional só terá início depois que o presidente da república houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado.

IV. Não é correto bater palmas após a execução do Hino Nacional, salvo se houver sido executado por orquestra.

V. O Hino Nacional poderá ser executado por vozes ou instrumentos musicais de acordo com o cerimonial previsto em cada caso.

a) (I) (II) (III)

b) (IV) (V)

c) (I) (III) (IV) (V)

d) (I) (II)

e) Todas estão corretas.

43. Um evento será realizado no Brasil, no qual farão parte os representantes do Paraguai, Argentina, Paraná e Curitiba. As bandeiras serão dispostas de frente para o público, desta forma sobre a precedência das bandeiras é correto afirmar que:

a) A precedência pode ser por ordem alfabética.

b) A precedência pode ser por ordem de chegada do chefe da missão.

c) A precedência pode seguir a seguinte ordem: à esquerda a bandeira da Argentina; à direita, a bandeira do Paraguai. A bandeira do Estado do Paraná ficará em quarto lugar ao lado da Argentina e a bandeira de Curitiba ficará em quinto lugar ao lado do Paraguai.

d) Para eventos do Mercosul, a disposição das Bandeiras segue a mesma ordem de autoridades aplicadas ao Mercosul.

e) Todas as alternativas estão corretas.

44. É obrigatório o uso das Armas Nacionais

a) No Palácio da Presidência da República e residência do Presidente

b) Nos edifícios-sede dos Ministérios

c) No Supremo Tribunal Federal

d) Nos edifícios-sede dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos Estados, Distrito Federal e Territórios

e) Todas as alternativas estão corretas.

45. Sobre o hasteamento de bandeiras, é incorreto afirmar que:

a) Em eventos as bandeiras já poderão estar hasteadas

b) Se houver hasteamento das bandeiras durante um evento, o ato deverá ser acompanhado pelo Hino Nacional.

c) A maior autoridade presente hasteia a Bandeira Nacional.

d) Em eventos, as bandeiras não poderão ser hasteadas.

e) Normalmente o hasteamento de bandeiras e a execução do Hino Nacional antecedem o corte simbólico da fita.

46. Sobre a composição de mesas com número ímpar de participantes, a regra geral estabelece que:

a) a autoridade principal sentará à cabeceira da mesa.

b) a autoridade principal sentará em uma mesa à parte, diferente dos demais.

c) a autoridade principal sentará no centro da mesa, seguida da segunda maior autoridade e do anfitrião do evento.

d) o anfitrião do evento é que deverá sentar no centro da mesa.

e) a autoridade principal sentará no início da mesa, perto da cabeceira.

47. Assinale a alternativa que completa a lacuna: A regra geral para precedências nas mesas diretivas estabelece que _____.

a) sempre a autoridade principal sentará na cabeceira da mesa.

b) sempre a autoridade principal sentará no centro da mesa.

c) sempre as autoridades sentarão nas cabeceiras das mesas, portanto um de cada lado.

d) sempre a autoridade principal será o último a compor a mesa.

e) sempre o anfitrião será o primeiro a compor a mesa.

48. Sobre normas de etiqueta na arte de cumprimentar, é correto afirmar:

a) Que são muito importantes, pois a primeira impressão é a que fica.

b) Que são dispensáveis na atualidade.

c) Que estão em desuso, afinal etiqueta é "frescura".

d) Que nada dizem a respeito das pessoas envolvidas.

e) Que são importantes, mas não é tudo, especialmente na área organizacional.

49. Assinale a alternativa que mostra a maneira correta e polida de se responder a alguém que acabou de ser apresentada, e pergunta "Como vai?":

a) – Estou bem, mas minha saúde apresenta problemas sérios.

b) – Estou bem, obrigada!

c) – Não estou nada bem, pois fui demitida e ando em baixo astral.

d) – Estou bem, apesar dos conflitos no meu trabalho.

e) – Não estou bem hoje.

50. Faz parte da etiqueta profissional no Ambiente o comportamento mencionado em uma das alternativas abaixo. Assinale a alternativa correta.

a) O ambiente de trabalho não deve merecer atenção, somente as atividades que ali são executadas.

b) Um "com licença" antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo, principalmente no ambiente de trabalho.

c) Em ambientes de trabalho, não há necessidade de educação e formalismos.

d) Não precisa pedir licença para utilizar materiais, pois essas pertencem à empresa e não às pessoas.

e) A linguagem verbal deve ser descontraída, podendo utilizar a gíria, pois facilita a comunicação.

Anotações

Currículo das professoras-autoras

Marlene de Oliveira

Graduada em Secretariado Executivo pela PUC/PR em 1989. Pós-graduada em Administração, com concentração em comércio exterior pela FAE em 1997. Mestre em Integração Latino-americana pela UFSM em 2003. Devido ao *know-how* adquirido junto a empresas multinacionais, grupos nacionais, entidades de classes, é consultora e instrutora desde 1988. Na área acadêmica, lecionou nos cursos de comércio exterior e secretariado (2000-2002). Coordenou o curso de graduação bacharelado presencial e tecnólogo em secretariado (2002 a 2006), e o curso de tecnologia a distância em secretariado de 2006 a 2009. Foi diretora suplente da Federação Nacional de Secretários (Fenassec) de 2006 a 2009. Ocupa o cargo de diretora vice-presidente do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná (Sinsepar) gestão 2010 a 2013. Coautora da coleção Manual do Profissional de Secretariado publicado em IV volumes, lançado em 2010. Também é autora de livros que falam sobre eventos, cerimonial e técnicas secretariais pelo IFPR. Atualmente, é professora e coordenadora do Curso Técnico em Secretariado e do Curso Técnico em Eventos.

Zélia Freiberger

Pós-graduada em Administração de Pessoas pela Universidade Federal do Paraná e graduada em Secretariado Executivo Bilíngue, pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Professora de Filosofia e Ética, Técnicas Secretariais e Arquivística. Coordenadora do Curso Técnico em Secretariado da Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná. Mestranda em Sociologia pela UFPR.