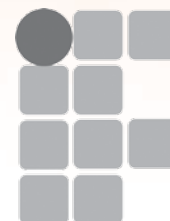




Cerimonial, Protocolo e Eventos

Zélia Freiberg

Marlene de Oliveira



**INSTITUTO FEDERAL
PARANÁ**
Educação a Distância

**Curitiba-PR
2013**

Presidência da República Federativa do Brasil
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnologia

© 2013 INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Este Caderno foi elaborado pelo Instituto Federal do Paraná para a rede e-Tec Brasil.

Prof. Irineu Mario Colombo
Reitor

Prof. Joelson Juk
Chefe de Gabinete

Prof. Ezequiel Westphal
Pró-Reitor de Ensino – PROENS

Gilmar José Ferreira dos Santos
Pró-Reitor de Administração – PROAD

Prof. Silvestre Labiak
Pró-Reitor de Extensão, Pesquisa e Inovação – PROEPI

Neide Alves
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas – PROGEPE

Bruno Pereira Faraco
Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – PROPLAN

Prof. Marcelo Camilo Pedra
Diretor Geral do Câmpus EaD

Prof. Célio Alves Tibes Junior
Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão – DEPE/EaD
Coordenador Geral da Rede e-Tec Brasil – IFPR

Thiago da Costa Florencio
Diretor Substituto de Planejamento e Administração do Câmpus EaD

Prof.ª Patrícia de Souza Machado
Coordenadora de Ensino Médio e Técnico do Câmpus EaD

Prof.ª Elaine Arantes
Coordenadora do Curso

Francklin de Sá Lima
Assistente Pedagógico

Prof.ª Ester dos Santos Oliveira
Coordenadora de Design Instrucional

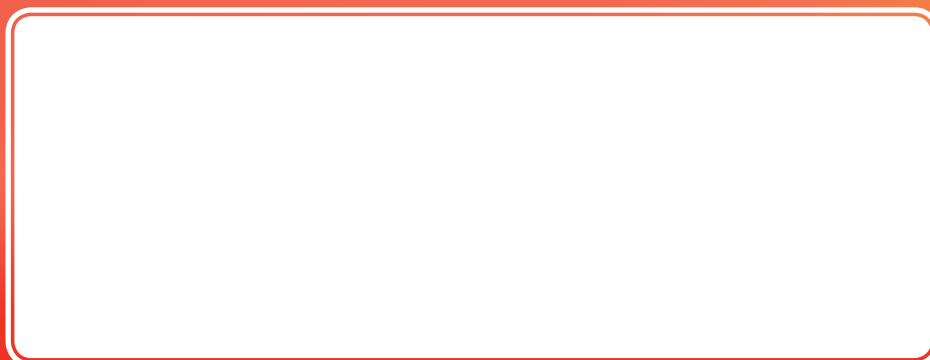
Prof.ª Sheila Cristina Mocellin
Prof.ª Vanessa dos Santos Stanqueviski
Designers Instrucionais

Sílvia Kasprzak
Iara Penkal
Revisores Editoriais

Eduardo Artigas Antoniacomini
Hilton Thiago Preisni
Diagramação

e-Tec/MEC
Projeto Gráfico

Catálogo 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
Novembro de 2011

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 – O conceito de eventos | 13 |
| 1.1 Introdução..... | 13 |
| 1.2 Conceituação..... | 13 |
| 1.3 Características..... | 14 |
| 1.4 O sucesso de um evento..... | 14 |
| Aula 2 – As origens dos eventos | 17 |
| 2.1 Histórico e origem dos eventos..... | 17 |
| 2.2 Eventos no Brasil..... | 17 |
| 2.3 A evolução dos eventos..... | 18 |
| 2.4 Dados históricos dos principais eventos mundiais..... | 20 |
| Aula 3 – A classificação de eventos | 23 |
| 3.1 Introdução..... | 23 |
| 3.2 Tipos de eventos..... | 23 |
| 3.3 Categoria de eventos..... | 24 |
| 3.4 Área de interesse de eventos..... | 24 |
| 3.5 Extensão de eventos..... | 25 |
| 3.6 Por dimensões..... | 26 |
| Aula 4 – Tipos e eventos no setor público | 29 |
| 4.1 Entidades representativas em eventos..... | 29 |
| 4.2 Classificação de eventos..... | 29 |
| 4.3 Eventos no setor público..... | 34 |
| Aula 5 – Planejamento e organização de eventos | 39 |
| 5.1 Planejamento de eventos..... | 39 |
| 5.2 Vantagens e desvantagens na contratação de serviços..... | 40 |

| | |
|---|-----------|
| Aula 6 – O planejamento de um evento | 43 |
| 6.1 Conceituação | 43 |
| 6.2 Objetivos | 43 |
| 6.3 Fases dos eventos | 44 |
| 6.4 Pontos Fundamentais | 46 |
| Aula 7 – Estratégias de comunicação e marketing | 51 |
| 7.1 Estratégia de comunicação | 51 |
| 7.2 Meios de comunicação | 52 |
| 7.3 Mídias alternativas | 52 |
| Aula 8 – Contratação de serviços | 55 |
| 8.1 A contratação de serviços | 55 |
| 8.2 Tipos de serviços | 55 |
| 8.3 Recursos Financeiros | 59 |
| Aula 9 – Checklist | 61 |
| 9.1 O que é <i>checklist</i> ? | 61 |
| 9.2 Modelo para avaliação de eventos | 63 |
| Aula 10 – Serviços de apoio para o dia do evento | 65 |
| 10.1 Introdução | 65 |
| 10.2 Serviços de apoio | 65 |
| Aula 11 – Apoio logístico no evento | 71 |
| 11.1 Conceituação | 71 |
| 11.2 O que é logística? | 71 |
| 11.3 Aplicação da logística | 72 |
| 11.4 Apoio logístico | 72 |
| 11.5 Infraestrutura de apoio externo | 72 |
| Aula 12 – Planejamento do pós-evento | 79 |
| 12.1 Conclusão de um evento | 79 |
| 12.2 Serviços complementares | 79 |
| 12.3 Análise e avaliação | 80 |

| | |
|---|------------|
| Aula 13 – Cerimonial, protocolo e etiqueta | 83 |
| 13.1 Conceituação | 83 |
| 13.2 Diferença do Cerimonial, Protocolo e Etiqueta | 85 |
| 13.3 Legislação | 86 |
| Aula 14 – Perfil dos profissionais de eventos | 87 |
| 14.1 Perfil do profissional de Eventos | 87 |
| 14.2 Importância da pontualidade | 88 |
| 14.3 Avaliação do profissional | 88 |
| 14.4 Características necessárias para o profissional de eventos | 89 |
| 14.5 Mestre de cerimônias ou cerimonialista | 89 |
| Aula 15 – Normas para precedências | 91 |
| 15.1 O que é precedência? | 91 |
| 15.2 Histórico | 91 |
| 15.3 Critérios para uso da precedência | 92 |
| Aula 16 – Precedência para autoridades | 97 |
| 16.1 Introdução | 97 |
| 16.2 Ordem de precedência | 97 |
| Aula 17 – Símbolos nacionais – A Bandeira | 103 |
| 17.1 Da legislação | 103 |
| 17.2 A Bandeira Nacional | 104 |
| 17.3 Hasteamento da Bandeira | 105 |
| 17.4 Ordem Geral de precedência entre bandeiras | 105 |
| Aula 18 – Símbolos Nacionais – O Hino Nacional | 109 |
| 18.1 Execução do Hino Nacional | 109 |
| 18.2 As Armas Nacionais | 110 |
| 18.3 O Selo Nacional | 111 |

| | |
|--|------------|
| Aula 19 – Ordem geral de precedência para organização das mesas | 113 |
| 19.1 A Precedência..... | 113 |
| 19.2 Organização da mesa diretiva..... | 113 |
| Aula 20 – Etiqueta e boas maneiras | 117 |
| 20.1 O que é etiqueta?..... | 117 |
| Retomando nossa conversa | 127 |
| Currículo das professoras-autoras | 129 |
| Referências | 131 |
| Atividades autoinstrutivas | 133 |

Palavra das professoras-autoras

Caro Aluno,

Eventos públicos e institucionais estão cada vez mais presentes na vida de todos nós. Você que está cursando o Técnico em Serviços Públicos, terá a oportunidade na sua atividade diária de participar de alguns dos eventos apresentados neste livro. O objetivo é compreender a importância do respeito às legislações vigentes para uso dos símbolos nacionais e às normas de procedências, bem como, a importância da concepção, planejamento e a execução de qualquer evento institucional.

O livro foi elaborado em uma linguagem simples, com exemplos do seu dia-a-dia. Esperamos que a partir desta disciplina, você possa observar os eventos públicos e institucionais de outra forma, com um olhar mais crítico e preocupado com os detalhes que fazem toda a diferença na sua organização.

Abraços,

Professora Zélia Freiberg

Professora Marlene de Oliveira

Aula 1 – O conceito de eventos

Nesta primeira aula conheceremos o conceito, origens e histórico dos eventos e sua importância para os servidores públicos na sua atividade diária.

1.1 Introdução

O homem como ser social sempre buscou subsídios de conhecimentos na própria história. Para os servidores públicos não é diferente, visto que o desempenho de suas atividades diárias está rodeado de eventos tais como: posse de Governadores de Estado, Prefeitos, Presidentes, cerimônias cívicas em geral, recepção de autoridades, inaugurações e outorga de títulos. Por isso, é de suma importância que conheçam as origens e o histórico dos principais eventos, não somente, em âmbito mundial, como em esfera nacional.

Para definir eventos, buscamos o conceito de diversos autores.

1.2 Conceituação

Segundo Cogo (2009, p. 48) *apud* Oliveira & Bond (2011, p.52), “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.”

Segundo Cesca (1997, p. 14), “evento é um acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação organização-público, em face das necessidades observadas”.

Segundo Matias (2001, p. 2), “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”.

Segundo Veloso, (2001, p. 3), “os eventos e as cerimônias constituem-se em meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e públicos de organizações governamentais ou privadas”.

Em seu sentido mais amplo eventos envolvem 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 promoção de produtos e serviços das organizações.

1.3 Características

Outra característica dos eventos é o fator econômico envolvido. No caso de eventos internacionais com certeza atrairá um grande público, o que irá contribuir 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.

Cogo (2009) *apud* Oliveira & Bond (2011) acrescenta “se bem articulado, um evento tende a ser um excelente meio de comunicação aproximativa, pois propicia a participação direta do público na empresa”.

1.4 O sucesso de um evento

Contudo, são necessárias certas medidas para que os objetivos propostos sejam alcançados. A organização, o planejamento e a execução requerem do organizador um perfil característico para o desenvolvimento dessa atividade tão importante, tanto para as organizações, quanto para a sociedade de modo geral, especialmente na atualidade.

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

Resumo

Abordamos a conceituação de diversos autores sobre eventos e a importância deles para servidores públicos na sua atividade diária.



Para saber mais sobre esse assunto leia o artigo: 'Mobilização social e evento: existe correlação?' De Cintia Rodrigues disponível em: <http://portal3.com.br/hotsites/pensandorp/wp-content/themes/pensandorp/artigos/cintia%20rodrigues.pdf>

Atividades de aprendizagem

- Você com certeza já participou de algum evento. Como você percebeu a organização desse evento? Anote quais aspectos positivos e quais negativos você observou no tocante à organização.



Anotações

Aula 2 – As origens dos eventos

Conheceremos o histórico e a evolução dos eventos no Brasil e no mundo.

2.1 Histórico e origem dos eventos

Você sabia que os primeiros eventos foram os Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.C. e aconteciam em Olímpia na Grécia? Que no século XIX, o Barão Pierre de Coubertin fundou o Comitê Olímpico Internacional (COI) em 1894? Que o COI se tornou o órgão dirigente do Movimento Olímpico, cuja estrutura e as ações são definidas pela Carta Olímpica? Que a partir desses eventos o espírito da hospitalidade desenvolveu-se?

Para Matias (2001), o primeiro evento, denominado congresso, aconteceu em 377 a.C., reuniu todos os delegados das cidades gregas que elegeram Felipe, o generalíssimo da Grécia nas lutas contra a Pérsia. Conclui-se que os eventos tiveram suas origens no passado, mas se perpetuaram até nossos dias por representarem uma forma efetiva de integrar pessoas e culturas.

2.2 Eventos no Brasil

E no Brasil? Quando foram realizados os primeiros eventos?

No Brasil a realização de eventos é anterior à chegada da Família Real. Segundo registros do Ministério da Indústria e Comércio, eram realizadas algumas feiras que possuíam características semelhantes às que ocorriam na Idade Média, isto é, elas aconteciam em locais abertos, onde os comerciantes armavam suas barracas para vender os seus produtos. (MATIAS, 2001, p. 10).

Conclui Matias (2001), o primeiro evento no Brasil aconteceu em um local destinado à realização de eventos, um Baile de Carnaval, em 1840. Segundo Ismênia Araújo, “o primeiro baile de máscaras aconteceu no Hotel Itália em 1840, no largo do Rocio, na Praça Tiradentes, no Rio de Janeiro, onde mais tarde se ergueria o teatro e depois o cinema São José, porém o grande

momento de bailes ocorreu em 1870, quando o teatro Pedro II, o teatro Santana e o Clube Guanabara aderiram à moda”. A autora ainda complementa que “em 1908, aconteceu no Pavilhão de Feiras de Praia Vermelha a Exposição Nacional, que foi um marco importantíssimo para a atividade de 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”.

Fonte: http://www.rioecultura.com.br/coluna_historia/coluna_historia.asp?col_historia_cod=3

Curiosidade

Exposição Nacional de 1908



Figura 2.1: Local da Exposição Nacional de 1908

Fonte: <http://www.overmundo.com.br>

A Exposição Nacional de 1908, realizada entre os dias 28 de janeiro a 15 de novembro de 1908, na Praia Vermelha, no bairro da Urca, no Rio de Janeiro, foi promovida pelo Governo Federal, para celebrar o centenário do início das livres transações marítimas. O grande evento, também tinha como objetivos

fazer um inventário da economia, da cultura, da história do país e apresentar a nova Capital da República - urbanizada pelo Prefeito Pereira Passos e saneada por Oswaldo Cruz – a diversas autoridades nacionais e estrangeiras que a visitavam, revelando o Brasil, sua diversidade e seus contrastes, pela primeira vez em toda a sua complexidade.

2.3 A evolução dos eventos

Apesar de origens antigas os eventos estão cada vez mais presentes na atualidade. As empresas realizam eventos como forma de divulgar produtos, vender ideias e conceitos, e integrar pessoas.

A queda do Império Romano, o triunfo do Cristianismo e o estabelecimento de reinos germânicos em terras que haviam sido romanas marcaram o início da Idade Média, apresentou características bem definidas, como o imperialismo da Igreja e a atividade comercial desenvolvida próxima aos castelos e mosteiros.

2.3.1 Idade Média



Figura 2.2: Idade média

Fonte: <http://corpo-historia.blogspot.com>

A Idade Média foi marcada por uma série de eventos religiosos e comerciais, que causaram o deslocamento de um grande número de pessoas, como membros do clero, mercadores e outros. Nessa época, ocorreram eventos de grande repercussão: a renovação da vida urbana, após um longo período de vida rural, girando em torno dos castelos e mosteiros; o movimento das Cruzadas; a restauração do comércio; a emergência de um novo grupo social (os burgueses) e, sobretudo, o renascimento cultural com um forte matiz científico-filosófico, que preparou o caminho para o renascimento italiano, eminentemente literário e artístico.

Fonte: Adaptado de www.facape.br/aluisiogomes/org_eve/Organizacao_de_Eventos.pdf

Os principais tipos de eventos que marcaram essa época foram: os religiosos, as representações teatrais e as feiras. Nos séculos XI e XII, começaram a ocorrer várias mudanças sociais, políticas e econômicas. Evoluções técnicas possibilitaram o cultivo de novas terras e aumentaram a diversidade dos produtos agrícolas, que sustentaram uma população que cresceu rapidamente. O crescimento populacional e o aumento da produtividade agrícola permitiram um fortalecimento da vida urbana. As cidades cresceram e tornaram-se centros de comércio e artesanato, abandonando a sua dependência agrária em torno dos castelos e dos mosteiros.

(Adaptado de http://pt.wikipedia.org/wiki/Renascimento_no_s%C3%A9culo_XII)

O declínio da Idade Média foi um período marcado por muitas viagens de diversos profissionais da época: artistas, artesãos, músicos e poetas que queriam divulgar seu trabalho e conhecer outras localidades. Assim, surgiu a necessidade de se criar estalagens e albergues e, também, de melhorar as condições de segurança nas estradas, afinal muitas dessas viagens eram realizadas por jovens da nobreza que buscavam complementar seus conhecimentos e adquirir experiência profissional. As regiões norte e sul da Europa foram interligadas por rotas terrestres e fluviais, criadas pelas atividades comerciais. As feiras eram os locais de compra e venda de



Figura 2.3: Feira na Idade Média

<http://www.brasilecola.com>

produtos dos negociantes. Até o século XIV, as feiras mais importantes eram na região de Champanhe, França.

(Adaptado de http://pt.wikipedia.org/wiki/Baixa_Idade_M%C3%A9dia)

2.3.2 Revolução Industrial

O advento da Revolução Industrial, no século XVIII, trouxe grandes mudanças à sociedade, transformando a economia manual em mecanizada. O trabalho humano ou animal foi substituído por outros tipos de energia, como a máquina a vapor ou de combustão. Todas essas mudanças também se refletiram nos tipos de eventos, tornando-os mais científicos e técnicos.



Figura 2.4: Feira de Leipzig, Alemanha

Fonte: <http://3.bp.blogspot.com>

2.4 Dados históricos dos principais eventos mundiais

- Em 1628, a feira de Leipzig, Alemanha, que é a mais antiga do país, famosa até hoje e responsável por atrair milhões de turistas todos os anos;
- O primeiro congresso científico aconteceu em 1681, em Roma, foi um Congresso de Medicina Geral que deu início a eventos de cunho não religioso;
- O primeiro evento técnico foi o Congresso de Viena, que aconteceu em 1815;
- Em 1841, acontece o Congresso Antialcoólico nas cidades de Leicester e Loughborough;
- Em 1844 aconteceu a Conferência de Berlim, com o objetivo de estabelecer algumas regras básicas para o desenvolvimento da África ao Sul do Saara;

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



Leia o artigo “Evento – um instrumento de relacionamento na antiguidade e na idade média” de Gilda Fleury Meirelles acessando o *link*:
http://www.ibradep.com.br/articulista_gilda26.htm

Curiosidade

Quando eu tinha 11 anos de idade aconteceu a Copa do Mundo de 1970, oportunidade em que o Brasil foi Tri Campeão 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 ‘Brasil X Itália’, e Edson Arantes do Nascimento o nosso “Pelé” marcou o quarto gol. Ganhamos de 4x1 da Itália numa bela tarde de domingo. Diante dessa recordação não há como negar a importância de um evento em nossa vida.

Fonte: Elaborado pelo autor

Resumo

Aprendemos nesta aula o histórico e a evolução dos principais eventos no mundo e em nosso país. Aprendemos que, das feiras originárias na Idade Média a grandes eventos que ocorrem em nossos dias, tudo teve início com o simples comércio fora dos castelos.

Atividades de aprendizagem

- Pelas concepções apresentadas pelos autores, eventos são acontecimentos históricos, independentemente de se ter participado deles ou não. O que mudou no mundo a partir do que se chama de evento? Escreva sobre isso.



Aula 3 – A classificação de eventos

Nesta aula, conheceremos a classificação e os tipos de eventos atuais e a sua importância para o servidor público.

3.1 Introdução

Todo o evento nada mais é do que uma forma de reunião: "a reunião caracteriza-se como o embrião de todos os tipos de eventos. Trata-se do encontro de duas ou mais pessoas, a fim de discutir, debater e solucionar questões sobre determinado tema relacionado com suas áreas de atividade". (MEIRELLES, 1999, p. 30).

3.2 Tipos de eventos

A seguir, apresentaremos alguns tipos de eventos que são os mais utilizados por órgãos públicos, entidades e empresas privadas. Os eventos podem ser classificados de acordo com o público que atingem e os objetivos a que se propõem. Para conhecermos a classificação genérica de eventos, buscamos a teoria na visão da autora Cleuza Gimenes Cesca (1997):

- **Eventos fechados:** são aqueles cujo público já está definido, recebem um convite e não são abertas precedências para novos participantes. Na entrada do local do evento, o participante faz sua inscrição. Normalmente, recebe uma pasta com caneta e papel para anotações e, ao final do evento, recebe um certificado de participação em seu nome, onde constam o total de horas cumpridas, temas desenvolvidos, chancela e assinatura do representante da instituição que promoveu o evento.
- **Eventos abertos:** são aqueles destinados ao público em geral. Esse público, normalmente, faz sua inscrição antecipadamente ou paga seu ingresso, como por exemplo, a participação em shows.

Tanto em eventos fechados quanto abertos, os convites ou inscrições representam uma forma efetiva para o organizador prever o número de participantes, e estabelecer possíveis ajustes quanto à recepção do público-alvo.

3.3 Categoria de eventos

Em relação à categoria, podem ser classificados em:

- **Eventos Institucionais:** são aqueles utilizados por entidades de classe, entidades sem fins lucrativos, órgãos públicos e instituições de representatividade social com o objetivo de promover a instituição.
- **Eventos Promocionais:** são aqueles que promovem um produto, pessoa, entidade ou governo, ou dão apoio ao marketing.

3.4 Área de interesse de eventos

Em relação à área de interesse os eventos podem ser classificados em:

- **Eventos Artísticos:** relacionados 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.
- **Eventos Científicos:** trata de assuntos referentes às ciências naturais e biológicas, como por exemplo, medicina, botânica e outros.
- **Eventos Cívicos:** são eventos relacionados a comemorações que dizem respeito à história de um povo. Exemplos seriam: parada de 07 de Setembro, simulação da Morte de Tiradentes, entre outros.
- **Eventos Políticos:** são aqueles organizados por partidos políticos com objetivo de promover e apoiar autoridades políticas
- **Eventos Governamentais:** realizados pelo governo federal, estadual ou municipal.
- **Eventos Empresariais:** são eventos 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.
- **Eventos Culturais:** ressaltam os aspectos de determinada cultura para conhecimento geral ou promocional;

- **Eventos Desportivos:** são eventos que podem ser de ordem local, municipal, regional e até internacional. Exemplos característicos são as Olimpíadas, a Copa do Mundo, os Jogos Pan Americanos e todas as modalidades que envolvam assuntos pertinentes ao desporto.
- **Eventos Folclóricos:** são eventos relacionados a acontecimentos que dizem respeito a traços da cultura de um povo. Um exemplo característico são as festas juninas, na qual acontece a simulação do 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.
- **Eventos de Lazer:** são aqueles que proporcionam entretenimento aos seus participantes. Parques de diversões são exemplos bem característicos.
- **Eventos Religiosos:** são os que têm por objetivo a promoção de valores morais e religiosos, a integração de pessoas adeptas dessa religião e adesão de novos fiéis. É utilizado, também, para inaugurar um local como igreja, sinagoga, templo, etc.
- **Eventos sociais:** os casamentos são exemplos de eventos sociais, nos quais, além da questão social envolvida surge o aspecto legal, jurídico, testemunhado pelos padrinhos.
- **Eventos turísticos:** exploram os recursos turísticos de uma região ou país, por meio de viagens de conhecimento profissional ou não.

3.5 Extensão de eventos

Em relação a sua extensão os eventos podem ser:

- **Internacionais:** quando houver representantes de dois ou mais países, além do país sede.
- **Panamericano:** quando houver representantes de dois ou mais países da América Latina, além do país sede.
- **Nacional:** quando houver representantes de diversos estados do país.

- **Regional:** quando houver representantes de dois ou mais estados de uma mesma região.
- **Estadual:** quando houver representantes de duas ou mais cidades de um mesmo estado.
- **Municipal:** quando for realizado na sede do município.

3.6 Por dimensões

- **Pequeno porte:** são eventos locais realizados na empresa por um setor ou por uma organização de pequeno porte. Exemplo: reunião ou café da manhã de um setor ou órgão.
- **Médio porte:** são eventos que envolvem mais de um setor ou todos os servidores ou funcionários, tais como: jantar de confraternização de final de ano, assinatura de um convênio ou parceria que envolva convidados e parceiros.
- **Grande porte:** são aqueles que atraem um grande público de visitantes com ampla cobertura de mídia e benefícios econômicos para a comunidade local e regional.
- **Exemplos de eventos de grande porte:** feiras agropecuárias, exposições estaduais e regionais, feiras gastronômicas.
- **Mega evento:** são eventos nos quais a magnitude afeta economias inteiras e repercute na mídia global, tais como: As Olimpíadas, Copa do Mundo, Feiras Mundiais.

Curiosidade

Tipologia de Eventos de Exposição

Concurso: este evento competitivo visa estimular os participantes a alcançar metas ou objetivos antecipadamente definidos, a partir de critérios pré-determinados por um comitê.

Roadshow: possui como objetivos, conquistar clientes e o apoio da população, divulgando uma empresa, assim como seus produtos e serviços.

Showcasing: este evento representa um novo conceito de exposição através de vitrine interativa, onde são expostos os produtos.

Table Show: destinado para empresas que queiram apenas criar e manter relacionamentos comerciais, sem necessariamente demonstrar qualquer produto.

Fonte: Adaptado de Abendi (www.abende.org.br/eventos_tipologia.php)

O servidor público no desempenho de suas atividades deve conhecer e distinguir os diversos tipos de eventos que podem ocorrer no seu órgão ou instituição pública.

Resumo

Conhecemos e distinguimos os diversos tipos de eventos de acordo com sua área, categoria, interesse e extensão.

Atividades de aprendizagem

- Você já participou de um evento institucional ou governamental? Comente como foi, o que teve de interessante.



Anotações

Aula 4 – Tipos e eventos no setor público

Estudaremos os variados tipos de eventos que são realizados no setor público, as entidades representativas do setor, as áreas de interesse do técnico em serviços públicos e suas características.

4.1 Entidades representativas em eventos

Antes de abordarmos os diversos tipos de eventos, é interessante conhecermos quais são as entidades representativas do setor em nosso país.

- **ABEOC** (Associação Brasileira de Empresas de Eventos);
- **ABRACCEF** (Associação Brasileira dos Centros de Convenções e Feiras);
- **UBRAFE** (União Brasileira dos Promotores de Feiras);
- **COCAL** (Confederação das Entidades Organizadoras de Congressos e Afins da América Latina);
- **ICCA** (International Congress and Convention Association);

4.2 Classificação de eventos

Segundo Bettega (2002, p. 61), “os eventos, conforme as características e peculiaridades que apresentam, podem ser classificados em diversos tipos, tais como”:



- **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 desses participantes. Normalmente, as conclusões são colocadas em votação, porém, somente os participantes que foram inscritos é que terão direito a voz e voto, os demais serão apenas ouvintes.
- **Brainstorming:** é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de ideias sobre determinado assunto. Num primeiro momento, um **brainstorming** parte do princípio criativo e os integrantes

A-Z

Particularidade: especialidade.

Brainstorming: do inglês ‘tempestade de ideias’, procedimento utilizado para encontrar solução para um problema por intermédio de uma série de ideias.

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.



Figura 4.1: Brainstorming

Fonte: <http://www.imagineeringezine.com>

- **Brunch:** a origem da palavra *brunch* vem da junção de *breakfast* (café da manhã) e *lunch* (almoço), como o próprio nome sugere trata-se de um café da manhã e almoço. O objetivo é estabelecer a comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico.



Figura 4.2: Brunch

Fonte: <http://4.bp.blogspot.com>

- **Colóquio:** é uma reunião, normalmente, gerida por uma determinada classe profissional para tomar uma decisão sobre um assunto determinado. Quando há muitos integrantes, os subtemas são distribuídos em grupos controlados por um moderador. Ao final, o moderador passa as decisões para o grande grupo para apreciação e votação final.

- **Conclave:** do latim *cum clave*, que significa com chave. É a reunião em clausura muito rigorosa dos cardeais para a eleição do Papa. Os cardeais permanecem incomunicáveis com o exterior até haver um Papa escolhido.



Figura 4.3: Conclave

Fonte: <http://1.bp.blogspot.com>

- **Conferência:** é uma reunião que conta com a presença de um conferencista que detém amplo conhecimento sobre um determinado assunto. Ao final da exposição do conferencista, é aberto espaço para o público fazer perguntas. Essas perguntas deverão seguir uma ordem pré-estabelecida, ou um número determinado, ou uma ordem sequencial.
- **Congresso:** é um evento que acontece, geralmente, entre membros de uma classe profissional distinta, como médicos, enfermeiros, secretários, etc. A finalidade é discutir temas propostos pelos profissionais da área, estende-se por vários dias dependendo da complexidade do tema e do número de participantes.
- **Convenção:** geralmente, de cunho empresarial, este evento tem por objetivo a transmissão de ideias a respeito de um tema específico, como a troca de experiências a respeito de vendas. É uma oportunidade para a empresa transmitir motivação para os funcionários.
- **Coquetel:** reunião de pessoas cujo objetivo é a comemoração de alguma data ou acontecimento. Este evento acontece rapidamente, não excedendo a duas horas de duração, nele são servidas bebidas, doces e salgados.
- **Debate:** é uma reunião com o objetivo de discutir um tema, há debate entre pessoas ou grupos que defendem pontos de vista diferentes. É um evento muito utilizado em campanhas políticas.



Figura 4.4: Debate Presidencial

Fonte: <http://crooksandliars.com>

- **Encontros:** são eventos com porte e duração variáveis, nos quais as pessoas se reúnem com a finalidade de discutir temas de interesse comum.
- **Exposição:** é uma reunião que tem como objetivo divulgar produtos ou serviços.
- **Feira:** como as exposições a feira tem o objetivo de 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 em todas a divulgação de produtos é o ponto forte.
- **Fórum:** é um evento no qual a exposição de ideias é feita com a presença de um coordenador. Sua característica é a discussão, 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 durar um ou mais dias.
- **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 pré-estabelecida poderão se manifestar encaminhando através do moderador, perguntas para os integrantes da mesa.
- **Mostra:** é um evento que tem como característica a divulgação. A exemplo das feiras nestes eventos os produtos são organizados pelos expo-

sitores em stands para chamar a atenção do público. Normalmente as empresas fazem doações de brindes com a logomarca do produto demonstrado.

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



Figura 4.5: Oficina

Fonte: <http://www.univali.br>

- **Painel:** este evento acontece sob a orientação de um moderador dos debates. O público apenas assiste, não cabendo o direito a perguntas.
- **Palestra:** é um evento de caráter expositivo e educativo, onde haverá a explanação de um determinado assunto por um palestrante. Ao final, os participantes poderão elaborar perguntas sobre o assunto tratado. Quando acontecem várias palestras, este evento denomina-se ciclo de palestras.
- **Salão:** é amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora apresente hoje, características de feira. O procedimento para sua organização é o mesmo adotado para as situações anteriores.
- **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.

- **Seminário:** é um evento de caráter educativo. O assunto é exposto aos participantes que ao final podem interagir fazendo perguntas.
- **Simpósio:** é um evento com a presença de expositores e um coordenador. Após as apresentações dos expositores, os participantes podem elaborar perguntas aos mesmos.



Figura 4.6: Simpósio
Fonte: <http://www.acsc.org.br>

- **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 porque a visita, normalmente, acontece em outras empresas.
- **Workshop:** é uma reunião de um determinado grupo de trabalho, onde especialistas sobre um assunto específico apresentam novas técnicas ou novos temas para o público interessado

4.3 Eventos no setor público

Segundo D'Arcanhy:



a publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanha dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridade ou servidores públicos. (1998, p. 23).

- **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 desses participantes.
- **Assinatura de atos:** é a solenidade que consiste numa reunião de pessoas com o objetivo de firmar convênio ou protocolo de cooperação por meio de assinatura de documentos, que detalham as cláusulas do referido termo de cooperação.
- **Audiência:** é uma reunião, previamente agendada, entre uma autoridade e duas pessoas ou pequeno grupo de pessoas e que não faz parte da rotina dessa autoridade, podendo ser realizada em gabinetes ou salas preparadas especialmente para este fim.
- **Entrevista coletiva:** é um tipo de encontro onde o entrevistado faz uma rápida explanação e é questionado por representantes da imprensa. As perguntas podem ser apreciadas pelo entrevistado antes do momento da entrevista.
- **Galeria de personalidades:** é o evento que trata de inauguração de galeria de fotos de autoridades. Deverá ser escolhido um pano de fundo neutro e dispostos, lado a lado, os retratos emoldurados num mesmo formato seguindo a ordem de precedência das autoridades, por data de gestão.



Figura 4.7: Galeria de Personalidades

Fonte: <http://rcayre.blogspot.com>

- **Inauguração:** é o evento que marca o início de um empreendimento público ou privado, podendo ocorrer em locais abertos ou fechados, de-

vendo sempre expressar uma associação com o desenvolvimento socioeconômico e político de um estado, país ou região.

- **Inauguração de bustos e estátuas:** é o evento onde o ato inaugural se dá com as autoridades, de acordo com a hierarquia, próximas à peça que estará coberta com um tecido de cetim com as cores nacionais;
- **Outorga de títulos:** é o evento que consiste em homenagear pessoa física ou jurídica com a entrega de diploma ou título, em reconhecimento a serviços prestados. As modalidades são: professor emérito, professor honoris causa, diploma ou medalha de honra ao mérito, cidadão honorário.



Figura 4.8: Outorga de Título

Fonte: <http://agenciabrasil.ebc.com.br>

- **Placa comemorativa:** é o evento onde é descerrada a placa por autoridades governamentais, tais como: Governador do Estado ou Prefeito Municipal, devidamente aprovada pelo cerimonial. A cerimônia de descerramento ocorre no local onde a placa já está afixada e apresenta um texto alusivo a uma figura ou evento, ou, simbolicamente, no palanque oficial onde estará depositada em cavalete para ser afixada posteriormente.
- **Pedra fundamental:** é a cerimônia que marca o início de uma obra. A escolha do local, baseado em projeto existente, não pode interferir na edificação. O terreno deverá estar preparado para a cerimônia, sem os inconvenientes da terra solta.

- **Posse:** é a cerimônia de investidura num cargo público ou posto honorífico regulamentada pela instituição onde ocorre, podendo ser individual ou coletiva. Nos poderes executivo, legislativo, judiciário e universitário, são regidas por cerimoniais próprios.



Figura 4.9: Posse da Presidente Dilma Rousseff 01/01/11

Fonte: www.protocolo.com.pt



Figura 4.10: Posse da Presidente Dilma Rousseff

Fonte: www.protocolo.com.pt

- **Visitas oficiais:** é o evento onde se recebe autoridades oficiais de outros Estados, Regiões ou Países.



Figura 4.11: Baraque Obama no Brasil

Fonte: <http://www.meucelebridades.com.br>



Leia o artigo: "Presentes para funcionários públicos", disponível em: http://www.visaodealagoas.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=253:presentes-para-funcionarios-publicos&catid=44:politica&Itemid=55

Resumo

Nesta aula, vimos os tipos de eventos na área pública onde o técnico em serviços públicos poderá atuar e/ou participar. Também, conhecemos as entidades representativas no Brasil na área de eventos.



Atividades de aprendizagem

- Você assistiu a Posse da Presidente Dilma Rousseff, se não, assista em: <http://www.youtube.com/watch?v=54gtc39HpgA> e <http://www.youtube.com/watch?v=vHkFdHABZf8>. O que você achou de interessante? Que aspectos pode comentar? O que teve de diferente?

Anotações

Aula 5 – Planejamento e organização de eventos

Estudaremos e identificaremos as estruturas internas e externas para a organização de eventos.



Figura 5.1: Planejamento

Fonte: <http://www.moodle.ufba.br>

5.1 Planejamento de eventos

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.

O primeiro ponto a considerar é a tomada de decisão quanto a utilização da estrutura interna ou contratação de empresa especializada. Sobre este assunto, podemos nos servir da obra *Organização de Eventos* da autora **Maria Cecília Giacaglia (2003)**, que aborda pontos fundamentais a observar. Segundo a autora, devemos fazer uma cuidadosa análise da decisão de contratar pessoas, externas ou não, baseada em fatores econômicos, custos para manter a estrutura interna e o número anual de eventos que a organização realiza.

5.2 Vantagens e desvantagens na contratação de serviços

A autora pondera, em sua obra, sobre 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 quando 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)

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 e dos anseios e desejos tanto de consumidores quanto de seu corpo de diretores, realizar todos os eventos faz com que estes 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, conseqüentemente, 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, a 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 afirmando que, diante dos fatores expostos, cabe à entidade decidir pela contratação de empresa especializada na organização de eventos ou, aproveitar a estrutura interna para esta finalidade.

Curiosidade

As fontes de geração de ideias são inúmeras e podem ser classificadas em duas categorias: internas e externas à empresa.

Fontes internas: equipes de vendas, equipe de suporte e atendimento, caixas de sugestões, pesquisas internas, estrutura interna de pesquisa.

Fontes externas: clientes, parceiros e fornecedores, concorrência, outros eventos e outras fontes.

Segundo pesquisas, apenas 45% das ideias são geradas dentro da empresa. Seu custo é mais acessível se comparado a outras;

Fonte: (GIACAGLIA, 2003, p. 2)

Resumo

Estudamos sobre a importância das fontes internas e externas, vantagens e desvantagens no planejamento e organização de eventos.



Leia ao artigo: "Será que sua empresa deve contratar um organizador de eventos para seu próximo evento", disponível em: <http://eventoemfoco.wordpress.com/2009/04/06/sera-que-sua-empresa-deve-contratar-um-organizador-de-eventos-para-seu-proximo-evento/>



Atividades de aprendizagem

- Você já planejou um evento? Este evento foi em âmbito pessoal ou profissional? Relate sua experiência.

Anotações

Aula 6 – O planejamento de um evento

Nesta aula, você irá estudar como planejar e organizar um evento. Contudo, para melhor entendimento do nosso estudo vamos considerar que um evento possui fases: pré-evento, transevento e pós-evento. Passemos a analisar agora as atividades do pré-evento.

6.1 Conceituação

Para iniciarmos nosso estudo buscamos a definição de planejamento de eventos:

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.

MATIAS (2001 p. 98) complementa: “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”.

6.2 Objetivos

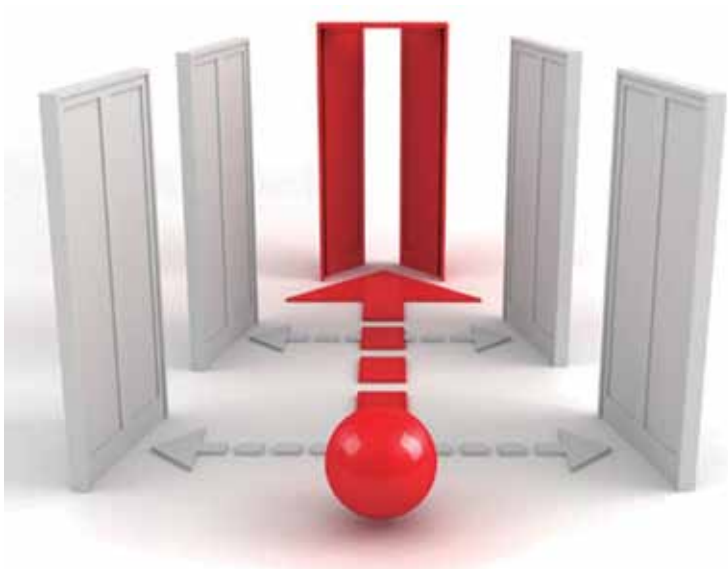


Figura 6.1: Objetivo

Fonte: <http://fecapjr.wordpress.com>

Ao planejarmos um evento, o primeiro passo é traçar seus objetivos, o que se pretende alcançar com ele, seja institucional ou promocional. Os objetivos são fatores essenciais para criar, estabelecer, firmar, manter e divulgar o conceito e a imagem de uma organização, pessoa, ou produto.

6.3 Fases dos eventos

Para 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.

6.3.1 Concepção



Figura 6.2: Concepção de eventos

Fonte: <http://www.brandme.com.br>

Segundo Matias (2007): 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:

1. Reconhecimento das necessidades do evento;
2. Elaboração de alternativas para suprir as suas necessidades;
3. Identificação dos objetivos específicos;
4. Coleta de informações sobre os participantes, patrocinadores, entidades e outras instituições em potencial;
5. Listagem dos resultados desejados;

6. Estimativas de exequibilidade econômica e técnica.

7. Estimativas de tempo e recursos necessários;

8. Estabelecimento de diretrizes;

9. Elaboração dos contornos do projeto.

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



6.3.2 Pré-Evento

Estabelecido o objetivo, serão definidos o público-alvo e as estratégias. O público-alvo é representado pelas 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, com a sensibilização dos diversos públicos no que diz respeito à organização.

6.3.3 Realização do Evento

E a organização de um evento? Ela acontece de modo paralelo ao planejamento, pois não há como planejar sem organizar.

A esse respeito, Matias (2001) nos orienta que a organização de eventos é uma atividade paralela ao planejamento e consiste em ações, tais como:

1. Identificar quais órgãos terão interesse no evento e poderão patrociná-lo;

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

3. Definir as responsabilidades que caberão aos funcionários envolvidos.

6.3.4 Pós-evento

Esta é a fase do fechamento do evento onde se deve:

1. Avaliar junto ao público alvo a programação, palestrantes, organização, infraestrutura e recursos técnicos utilizados;

2. Avaliar a contabilidade do evento (orçamento previsto e realizado);
3. Efetuar os pagamentos necessários;
4. Elaborar os agradecimentos necessários.

6.4 Pontos Fundamentais

Vale ressaltar que um evento compreende basicamente três pontos fundamentais:

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

6.4.1 Planejamento

Na etapa do planejamento, diz Cesca (1997): “o empreendedor deve estar atento aos princípios básicos”:

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:** 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;
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. **Avaliar:** 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.

6.4.2 Organização de serviços iniciais

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

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 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.

6.4.3 Execução

1. Elaborar um *checklist*, lista de checagem, para verificar todos os itens importantes que deverão ser executados no evento;
2. Fechar a lista de presença dos convidados e palestrantes confirmados;
3. Fechar a verificação da infraestrutura do evento tais como: limpeza e arrumação do local, decoração e montagem de equipamentos de apoio;
4. Fechar a preparação do material de apoio: pastas, programação, blocos, canetas, certificados;
5. Fechar todos os itens da alimentação: café, lanches, almoço ou jantar;
6. Fechar toda as providências para o receptivo: convidados , palestrantes e autoridades;
7. Fechar o roteiro do cerimonial.

6.4.4 Elaboração de Projeto

Muitas empresas esperam que o secretário elabore o projeto do evento. Na visão de Matias (2007, p. 118), os principais itens que devem compor este projeto são:

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.

6.4.5 Espaço Físico

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

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

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;

4. Ter uma recepção de fácil acesso;

5. Estar atento aos recursos audiovisuais (microfones, projetor multimídia, telas de projeção);

6. Quando da utilização de diferentes salas concomitantemente, observar a questão da acústica 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 de espaços, 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 locais de entrada e saída e de entrega de materiais;
- 13. Caso tenha feira, verificar o local para a montagem dos estandes;
- 14. Definir o espaço para a montagem de almoçarifado e das secretarias onde serão atendidos os participantes;
- 15. Contratar pessoal suficiente em relação ao número de participantes do evento (pessoal capacitado para trabalhar em eventos).



Leia o artigo: "Seis dicas para promover um evento sustentável", disponível em: <http://super.abril.com.br/blogs/ideias-verdes/6-dicas-para-promover-um-evento-sustentavel/>

6.4.6 Elaboração do Tema

Com relação ao tema do evento, este deverá ser atraente e ter uma relação direta com os assuntos que serão abordados no evento. O tema é de suma importância, pois ele é que vai atrair o público alvo, precisa ser bem elaborado e preparado para chamar a devida atenção para o objetivo proposto.

Resumo

Estudamos como organizar e planejar um evento desde os seus objetivos e concepção, o que envolve as fases do pré, trans e durante o evento.



Atividades de aprendizagem

- Anote nas linhas abaixo, algumas considerações a respeito do espaço físico de algum evento que você participou. São aspectos positivos ou negativos? No caso de serem negativos faça uma crítica construtiva, descreva quais pontos precisariam ter sido observados para que o evento fosse um sucesso.

Aula 7 – Estratégias de comunicação e marketing

Nesta aula, você continuará estudando ações que devem ser desenvolvidas na fase do pré-evento. De nada adianta planejarmos tudo se não cuidarmos de uma parte muito importante, que é a da comunicação e marketing de um evento. Passemos a analisar alguns pontos fundamentais na visão da autora Marlene Matias (2007).



Figura 7.1: Estratégias
Fonte: <http://www.saraivari.com.br>

7.1 Estratégia de comunicação

Para a autora, a estratégia de comunicação consiste na definição e adequação dos meios e mensagens a serem utilizados, na busca de informar, sensibilizar e motivar o público-alvo. Prossegue afirmando que cada segmento de público exige que seja estudada, analisada e elaborada uma estratégia de comunicação específica, com meios, veículos e mensagens adequadas às suas características. Em sua visão, a mensagem pode ser informativa, motivacional, ou ambas, desde que esteja diretamente ligada aos objetivos do evento, seja concebida com a mesma diretriz e utilize a linguagem correta.

7.2 Meios de comunicação

Os meios de comunicação são os condutores das mensagens ao público pretendido, portanto cada tipo de público exigirá meios de comunicação adequados ao seu perfil. Passemos a conhecer agora alguns meios de comunicação e marketing na visão da autora Marlene Matias (2007, p.122):

- 1. Jornais, revistas, rádios e TV:** 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.
- 5. Diálogo:** usado para programa de visitas ou em *telemarketing*. Para tanto, deve ser criado um diálogo padrão que possibilite a transmissão de mensagens claras e objetivas e fácil avaliação de respostas.
- 6. Painéis, outdoors e backlights:** são de grande importância pela sua 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, a *internet* é uma forte aliada no processo de comunicação de um evento. A criação de uma *homepage* para proceder inscrições e reservas é um canal facilitador.

A-Z

Telemarketing:

(palavra inglesa) Conjunto de atividades de marketing feitas por telefone ou por outros meios de comunicação a distância.



Leia o artigo: "Comunicação Integrada de Marketing", de Marcelo Piragibe Santiago, disponível em:
<http://fabriciomatos.com/material/CIM.pdf>



Figura 7.2: Parajet

Fonte: <http://www.greenlaunches.com>

7.3 Mídias alternativas

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) Parajet:** utiliza-se de um pára-pente motorizado, que leva atrás uma faixa contendo o nome do evento, sua data, etc. É muito utilizado para atingir pessoas próximas à orla marítima. Bastante usado na divulgação de shows

- b) Dirigível:** serve para consolidar a marca, pois não permite maiores dados. A Coca-Cola utiliza muito esta forma de mídia para divulgação do nome.

Curiosidade

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, notei que no céu havia um dirigível, um enorme balão colorido que anunciava uma propaganda 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 e se admiravam pela ousadia e criatividade da propaganda. Pus-me então a refletir, como uma forma tão diferenciada de comunicação conseguia atingir tantas pessoas que paravam todos os seus afazeres para observar e admirar o diferente.

Fonte: Elaborado pelo autor

- c) Rede de TV interna ou alto-falantes:** esses tipos de mídia também são excelentes alternativas na divulgação de eventos de interesse do público em geral, como por exemplo, shows com bandas famosas.



Figura 7.4 Rede de TV interna

Fonte: <http://www.agenciakapta.com>



Figura 7.3: Dirigível da Goodyear

Fonte: <http://escolavivabiblioteca-noticiasdasemana.blogspot.com>

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



Figura 7.5: Bike door

Fonte: <http://www.portaldapropaganda.com.br>

- e) **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.



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

Resumo

Estudamos sobre como a estratégia de comunicação e marketing são importantes na divulgação e promoção de um evento. Dentre os diversos tipos que foram abordados, a escolha por um ou outro deve ser definida de acordo com a capacidade financeira do promotor.



Atividades de aprendizagem

- Qual desses recursos de comunicação alternativos lhe causaria maior impacto? Por quê?

Aula 8 – Contratação de serviços

Nesta aula, estudaremos sobre terceirizados para a realização de um evento, que tipos de serviços podem ser contratados e os recursos financeiros necessários.

8.1 A contratação de serviços



Por mais que sua opção seja realizar o evento com os recursos internos da empresa, temos que considerar que iremos contratar muitos serviços que são indispensáveis no dia do evento. Segundo Marlene Matias (2007) a contratação de serviços é uma parte de extrema importância na fase do pré-evento:

“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 telefone comprovados. Tudo o que for acordado deve ser assegurado mediante um contrato de prestação de serviços específico para esse fim.” (MATIAS, 2007, p. 124)

8.2 Tipos de serviços

Os principais tipos de serviços que precisaremos no dia do evento são os que devemos cuidar 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.

Sobre a prestação desses serviços Matias (2007, p.125) complementa:

- a) **Serviço de decoração:** a decoração do ambiente não é, necessariamente a contratação de floriculturas, mas, painel de fundo do palco, com o logotipo do evento, mastros para hasteamento de bandeiras e também arranjos ornamentais. Deve-se tomar cuidado para que não sejam enormes e "cubram" as autoridades sentadas à mesa.



Figura 8.1: Decoração de Mesa

Fonte: <http://curtomuito.com.br>

- b) **Serviço de tradução e interpretação:** a autora Marlene Matias (2001) recomenda que se o evento for internacional, com delegações de vários países, há a necessidade de tradução simultânea, que pode ser de dois tipos: **português/inglês e português/outras idiomas**, conforme o idioma dos participantes.
- ✓ 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 identificação do idioma interpretado (pode ser bandeira ou qualquer outro símbolo) pelos profissionais que nela atuarão.

Complementa, afirmando que 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. para retirar o fone de ouvido, o participante deverá apresentar um documento;
2. o participante retira o fone de ouvido de acordo com o idioma escolhido;
3. o documento do participante fica retido e guardado em um miniarquivo com índice alfabético até a devolução do fone de ouvido;
4. o participante devolve o fone de ouvido e recebe seu documento de volta.



Figura 8.2: Tradução Simultânea

Fonte: <http://www.flickr.com>

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:** segundo a autora, a prestação desse tipo de serviço exige uma equipe de profissionais que desenvolva atividades tais como: marcar entrevistas e fazer reportagens sobre o evento; preparar e distribuir o noticiário aos veículos de comunicação de massa.



Figura 8.3: Serviço de Imprensa

Fonte: <http://www.atotraducoes.com.br>

- d) serviço de segurança e vigilância:** contratação de pessoal altamente qualificado e treinado, devidamente uniformizado, para transmitir segurança aos participantes no evento.
- e) serviço de montagens e instalações:** este tipo de serviço compreende a montagem da estrutura que será utilizada no dia do evento que tanto poderá ser no próprio local como em hotéis, aeroportos e outros locais que possam atuar como central de informações do evento.
- f) serviço de sinalização:** abrange tanto a sinalização interna do próprio local, quanto externa. É preciso prever 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 orientar a correta direção para o local do evento.
- g) serviço de transporte para participantes e convidados:** é preciso garantir que pessoal qualificado faça o transporte das pessoas do/ao aeroporto. Inclusive, algumas empresas aéreas podem se tornar “transportadoras oficiais do evento”, desde que previamente contatadas.
- h) contratação de hotel:** as reservas de hotel devem ser agendadas previamente. Visita ao hotel para saber se atende às exigências dos participantes é importante.
- i) programação social, cultural e turística:** esta é outra parte importante, já que irá contribuir para o “bom clima” do evento. Contudo, deverá haver cuidado para que não haja coincidência de horários com as atividades do evento.



Figura 8.4: Transporte para eventos

Fonte: <http://iannalog.com.br>

8.3 Recursos Financeiros

Segundo Marlene Matias (2001), 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. Esses recursos podem proceder das seguintes fontes:



Figura 8.5: Finanças

Fonte: <http://www.academiaeconomica.com>

- **Recursos preexistentes:** taxas de inscrição do próprio evento, doações provenientes de pessoas jurídicas, patrocínio, auxílios governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, merchandising na venda de materiais diversos e de interesse do público: bonés, camisetas, calendário, cinzeiros e outros.
- **Levantamento dos 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 do evento, os custos dos equipamentos utilizados, dos materiais de apoio, as correspondências, site, transportes de convidados, hospedagens, recepção, mestre-de-cerimônias, tradutores, alimentação, publicidade, etc. O ideal é que se faça um checklist contendo todos os itens que necessitarão de recursos financeiros e no final, a somatória apresenta o valor necessário para desenvolver o evento. Não podemos esquecer que é necessário fazer no mínimo três cotações de cada item, ou seja, fazer uma pesquisa de preços no mercado, para escolher o menor preço, porém, não deixando de levar em conta a qualidade do produto ou do serviço. Para isto, recomenda-se bom senso de quem fará os pedidos de compras ou de contratações de

serviços terceirizados. É conveniente pedir indicações sobre o serviço ou produto a ser contratado.

Resumo

Estudamos os diversos serviços a serem contratados na organização de um evento e como os recursos financeiros podem ser obtidos.



Atividades de aprendizagem

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

Anotações

Aula 9 – Checklist

Com tantos itens para cuidar dentro do planejamento de eventos há que considerar que devemos ter um rigoroso controle sobre tudo. Uma das formas de se fazer esse controle é usar um recurso importante denominado checklist. Nesta aula trataremos especialmente disso.



Figura 9.1: Checklist
Fonte: <http://ellascerimonialeeventos.blogspot.com>

9.1 O que é checklist?

Para Matias (2007, p. 137), o **checklist** é uma forma de acompanhamento que deve orientar o organizador do evento para que todas as providências sejam devidamente efetivadas nas distintas fases de planejamento do evento: pré-evento, realização do evento, e pós-evento.

A-Z

Checklist: inventário, registro, lista abrangente.

A autora complementa:

“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, de programação social, de local do evento e outras.” (MATIAS, 2001)

9.1.1 Modelo de *Checklist*

Outra forma de utilizar o *checklis*, 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, 2001*.

| 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 de 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 |

9.1.2 Modelo de *checklist* – realização do evento

Para a fase de realização do evento (*Matias, 2001, p. 120*):

| 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 autoridades, 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 |

9.1.3 Modelo de *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. (MATIAS, 2001, p. 133)

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.

9.2 Modelo para avaliação de eventos

Este é um modelo de avaliação de um evento que feitas algumas alterações pode ser adaptado e utilizado. Vale lembrar que esta 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 a:

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 | | | | |



Leia o artigo: "O evento como estratégia na comunicação das organizações: modelo de planejamento e organização", de Mariângela Benine Ramos Silva. Disponível em: <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/eventosecerimonias/0321.pdf>

c) Serviços:

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

Fonte: Elaborado pelo autor

Resumo

Nesta aula, estudamos sobre o planejamento e a organização da fase do pré-evento. Vimos também que o *checklist* é um instrumento de apoio na realização de um evento. Na próxima aula estudaremos o planejamento para o dia do evento. Consiste em colocar em prática tudo que foi planejado na fase do pré-evento.



Atividades de aprendizagem

- Se você fosse avaliar um evento do qual estivesse participando, quais pontos você consideraria importantes?

Aula 10 – Serviços de apoio para o dia do evento

Nesta aula você irá aprender sobre o planejamento do dia do evento, chamado também de transevento.



Figura 10.1: Planejamento

Fonte: <http://www.altercomunicare.com.br>

10.1 Introdução



Vimos nas aulas anteriores que planejar e organizar eventos são ações fundamentais na construção de um evento de qualidade. Conhecemos também o *checklist* que é um instrumento de apoio para não esquecer nenhum detalhe da organização de um evento.

10.2 Serviços de apoio

Passaremos a abordar alguns serviços de apoio que poderão ser utilizados durante o evento para melhor atender aos convidados, palestrantes e autoridades.

10.2.1 Secretaria de um evento

Para Matias (2001, p. 139), a secretaria é 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 deverão ficar os recepcionistas que, sob a orientação de um coordenador, terão como atribuições:

1. Recepcionar os participantes, convidados e autoridades;
2. Atender aos 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.

10.2.2 Serviços de recepção

Para Matias (2001, 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 sua presença e transmitir o desejo 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.

10.2.3 Sala VIP

Matias (2001, p. 141) descreve que 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;

A-Z

VIP:

Do inglês 'Very Important Person' que significa: pessoa muito importante.

3. Temperatura amena;

4. Serviço de copa (café, água, refrigerante, biscoitos e outros);

5. Acesso ao telefone e internet.



Figura 10.2: Sala VIP

Fonte: <http://dicasdeferias.com>

10.2.4 Salas de comissões técnicas

O mesmo autor orienta que 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 de comissões técnicas

Fonte: <http://s4.invisionfree.com>

10.2.5 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. Pannel de fotos;
13. Pannel para recortes de jornais;
14. Pannel 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 e computadores com acesso a internet.

10.2.6 Materiais de secretaria

Deve ser feito um *checklist*, incluindo todo o material necessário de secretaria, como:

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 e furador;
26. Grampeador e grampo;
27. Papel sulfite;
28. Pincel atômico de várias cores e tesoura;
29. Tinta para pincel atômico;

10.2.7 Equipamentos audiovisuais

Os equipamentos audiovisuais que serão utilizados no evento são identificados conforme as necessidades dos palestrantes e do evento em geral. Os equipamentos mais 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. *Flipchart*;
10. Lousa;
11. Canetas e pincéis para lousa magnética;
12. Extensão de várias metragens;
13. Microcomputador.

A-Z

Flipchart:

(conhecido no Brasil como 'tripé' ou 'cavelete') é um tipo de quadro, usado geralmente para exposições didáticas ou apresentações, em que fica preso um bloco de papéis em que o apresentador simplesmente vira a folha (em inglês: *flip*), sem perder tempo apagando o quadro. Existem outras formas mais modernas e de apresentação que possam substituí-lo, como o *data show*.



Figura 10.4: Multimídias

Fonte: <http://2.bp.blogspot.com>

Os equipamentos e salas de apoio são imprescindíveis para o sucesso do evento. Sabendo como utilizá-los adequadamente, fará a grande diferença no resultado obtido. Eventos públicos sempre envolvem autoridades e personalidades, por isso é necessário prevenir-se com salas e locais apropriados para recebê-los, principalmente, devido à preocupação com a segurança.

Resumo

Os serviços de apoio durante o evento são imprescindíveis para o andamento e atendimento dos participantes e convidados.



Atividades de aprendizagem

- Defina com seus colegas, que equipamentos de apoio serão utilizados no evento que realizarão no polo de apoio presencial.

Anotações

Aula 11 – Apoio logístico no evento

Nesta aula você irá estudar sobre a logística e sua importância para o dia do evento.

11.1 Conceituação



Um dos conceitos de logística na área administrativa é o planejamento, operação e controle de fluxo de mercadorias, materiais, serviços e até 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.



Figura 11.1: Logística

Fonte: <http://nupeenp.blogspot.com>

11.2 O que é logística?

Segundo Allen & tal (2008, p. 211): logística do grego *logistikos* “bom de cálculo”. Os romanos antigos usavam o termo para a administração de seus exércitos.

Para MATIAS (2001), a utilização da logística em eventos tem como principal objetivo a organização e realização de eventos com qualidade, tanto para os que estão promovendo, quanto para quem está participando. A logística está presente desde o início do planejamento do evento, que é aplicada de forma a facilitar a sua organização, até a sua etapa final, que é chamada de pós-evento.

11.3 Aplicação da logística

Em eventos a logística é aplicada desde a compra, recebimento, armazenamento, separação de materiais a serem utilizados no evento, até a identificação de espaços físicos, distribuição de materiais (pastas, crachás etc.) necessários ao acontecimento do evento em si.

11.4 Apoio logístico

Para Matias (2001) chamamos de apoio logístico todos os outros materiais necessários para a realização do evento, mas que não se enquadram nos itens descritos anteriormente, tais como:



Figura 11.2: Acessórios para bandeira
Fonte: <http://cbebandeiras.com.br>

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

11.5 Infraestrutura de apoio externo

Quando o evento é de grandes proporções deverão ser considerados alguns aspectos de apoio que passaremos a estudar tendo como embasamento a visão da autora Marlene MATIAS (2001). Dentro do apoio operacional, caso o porte do evento exija, deverá funcionar o apoio externo no aeroporto, no hotel, na programação social, cultural e turística e nos traslados.

11.5.1 Aeroporto

Esta área deverá contar com instalações especiais do evento e recepcionistas para:

1. Receber cordialmente os convidados e participantes;
2. Auxiliá-los no desembarque de bagagens;
3. Indicar o meio de transporte que os levará ao hotel e auxiliá-los no desembarque de bagagens;
4. Encaminhá-los ao meio de transporte que os levará ao hotel.

5. Informar sobre os horários e locais de onde sairão os meios de transporte para o local do evento;
6. Fornecer qualquer informação sobre a cidade e o evento e resolver imprevistos.



Figura 11.3: Sala de apoio no aeroporto

Fonte: <http://viagemdenegocios.net>

11.5.1.1 Funções da recepcionista

Recomenda Matias (2001) que para executar bem sua função, a recepcionista deverá ter:

1. Listagem dos convidados e participantes esperados;
2. Planilha dos vôos 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 dominam;
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.

11.5.2 Hotel

A autora Matias (2001) comenta ainda que o evento deverá manter nos hotéis onde estão hospedados os participantes, convidados e autoridades, um posto de informação com identificação e recepcionista, que terá como atribuições:

1. Recepcionar os visitantes;

2. Alojá-los de acordo com as reservas;

3. Providenciar o envio da bagagem para os quartos;

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

5. Auxiliá-los durante sua permanência no evento, fazendo a ligação com os responsáveis pelas áreas de aeroporto, programação social, cultural e turística, transporte e outras;

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

11.5.2.1 Desempenho da recepcionista no hotel

Para o bom desempenho das suas atribuições, a recepcionista deverá ter:

1. Relação dos participantes hospedados no hotel;

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

3. Material sobre o evento;

4. Informações sobre o aeroporto, a programação social, cultural e turística e o transporte;
5. Programação noturna da cidade;
6. Informações turísticas e mapa da cidade;
7. Lista de telefones e endereços úteis.



Figura 11.4: Recepção Hotel Cherno More - Varna, Bulgária

Fonte: <http://www.joaoleitao.com>

11.5.3 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.

As suas atribuições 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 se manter sempre neutro. Nas programações noturnas, ser amável, cordial, porém nunca se envolver com nenhum participante.

11.5.4 Serviços de transportes

Geralmente, em um evento, há vários ônibus 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 como rádios, celulares etc.

Na visão de Matias (2001, p. 127), as condições para as recepcionistas que atuam nesse setor 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 e social, cultural e turística;
6. Ter conhecimento de primeiros-socorros (para caso de acidente ou mal-estar);
7. Conhecer a equipe de motoristas;
8. Ter facilidade para providenciar veículos fora do esquema da programação, caso ocorra algum imprevisto;
9. Possuir estojo de primeiros socorros.



Figura 11.5: Transporte de passageiros
Fonte: <http://www.astur.com.br>

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.

Atividades de aprendizagem

- Elabore uma lista de empresas de transporte e hotéis da sua cidade para receber convidados de um evento.



Anotações

Aula 12 – Planejamento do pós-evento

Nesta aula estudaremos as atividades que deverão ser realizadas após a conclusão de um evento, sendo a última fase do planejamento e execução de eventos.

12.1 Conclusão de um evento

Esta é a última fase de um evento. É a compilação e a preparação de notícias gerais sobre todo o transcorrer do evento, seus resultados e objetivos alcançados, para remessa à mídia impressa e eletrônica de expressão. A respeito das principais atividades referentes a esta etapa Matias (2007) recomenda:

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.

A-Z

Centimetragem:

medição em centímetros, extensão expressa em centímetros, Rubrica: em publicidade é área ocupada por um anúncio em publicações impressas, ger. expressa em centímetros (altura) por número de colunas (largura).

12.2 Serviços complementares

Além de todas as observações anteriores Matias (2001) recomenda que devemos apresentar o balanço financeiro final e fazer 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



Figura 12.1: Avaliação

Fonte: <http://albirio.wordpress.com>

Avaliar é fundamental para o aprimoramento da organização de um evento. Periodicamente, os trabalhos desenvolvidos para um evento 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.

Outro ponto importante nesse processo, na visão da mesma autora, 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 precisam ser modificados para o próximo evento.

Modelo de Ficha de Avaliação

1) Na sua opinião

a) O que foi melhor no evento?

b) O que foi pior no evento?

2) Como você ficou sabendo do evento?

() Folheto

() Cartaz

() Mala Direta

() Televisão

() Jornal

() Revista

() Rádio

() Indicação de amigos

() Outros

3) Qual a atividade profissional que exerce?

4) Cidade e estado onde reside:

5) Observações e sugestões:

Resumo

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

Atividades de aprendizagem

- Assista a abertura dos Jogos Olímpicos que aconteceram em Pequim, na China, em 2008, e avalie a organização deste mega evento? Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=JsDY1Ha83M8&feature=related>



Veja outro modelo de questionário de avaliação de eventos, disponível em: http://www.dotk.com.br/asp/form_avaliacao_palestra_001.asp

Anotações

Aula 13 – Cerimonial, protocolo e etiqueta

Nesta aula você irá estudar sobre cerimonial, protocolo e etiqueta e compreender a diferença entre cada um desses termos para a organização de eventos. Você irá gostar muito desse aprendizado, pois o ajudará a conviver melhor em sociedade.



13.1 Conceituação

Buscamos a visão de diversos autores que apresentam conceituações sobre o assunto. Segundo Bettega (2002, p.11) “os termos Cerimonial, Protocolo e Etiqueta são considerados sinônimos por alguns autores, outros fazem distinções.”

13.1.2 Conceito de Cerimonial



Figura 13.1: Cerimônia

Fonte: <http://www.multieventospromotora.com.br>

Definido por diversos autores:

“É a rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais, entre autoridades nacionais e estrangeiras.” (Sérgio Paulo Schneider, citado por BETTEGA, 2002, p.11).

“É o conjunto das formalidades que devem ser seguidas em um ato solene ou festa pública. Regra que estabelece tais formalidades”. (Aurélio: citado por BETTEGA, 2002, p.11).

“É a técnica de conduzir cerimônias, assim como a sequência lógica de programa, recepção, evento, etc.” (Augusto Estellita Lins citado por BETTEGA, 2002, p.11).

13.1.3 Conceito de Protocolo

Definido por diversos autores:

“É a ordem hierárquica que determina as regras de conduta aos governos e seus representantes em ocasiões oficiais e particulares”. (Sérgio Paulo Schneider citado por BETTEGA, 2002, p. 12).

“Conjunto das normas para conduzir atos oficiais sob as regras da diplomacia tais como a ordem geral de precedência”. (Augusto Estellita Lins citado por BETTEGA, 2002, p. 11).

“Formulário regulador de atos público. Convenção internacional”. (Dicionário Aurélio).

“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”. (Jean Serres, citado por BETTEGA, 2002, p. 11).



Figura 13.2: Protocolo

Fonte: <http://etiqueta-corporativa.com.br>

Depois da visão de todos estes autores a respeito de cerimonial, conclui-se que são exigidas certas formalidades em eventos especiais, as quais irão determinar as normas de comportamento dos participantes.

13.1.4 Conceito de Etiqueta

Definido por diversos autores:

“Fenômeno da cultura popular com características de cordialidade e hospitalidade ligadas às normas de comportamento pessoal requintado”. (Augusto Estellita Lins citado por BETTEGA, 2002, p. 12).

“É o conjunto de normas de conduta social”. (Ana São Gião citado por BETTEGA, 2002, p. 12).

“Formas cerimoniosas de trato entre particulares”. (Aurélio).



Figura 13.3: Etiqueta

Fonte: <http://dimolina.blogspot.com>



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>

13.2 Diferença do Cerimonial, Protocolo e Etiqueta

“O cerimonial determina a sequência dos acontecimentos em um evento. O protocolo é a legislação que coordena o cerimonial. A etiqueta se concentra mais no comportamento dos anfitriões e convidados”. (BETTEGA, 2002, p.13).

Com o advento da globalização e as constantes fusões de organizações estrangeiras, está se tornando cada vez mais necessário o entendimento de cerimonial, protocolo e etiqueta para que um bom relacionamento com pessoas de outros países seja estabelecido, e principalmente que os objetivos desses eventos sejam efetivados.

13.3 Legislação

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

Resumo

Conhecemos a conceituação de cerimonial, protocolo e etiqueta e a legislação vigente em nosso país para as precedências.



Atividades de aprendizagem

- Como você percebe a escolha do Brasil para sediar a Copa do Mundo em 2014? Quais os efeitos sociais e econômicos desse evento?

Anotações

Aula 14 – Perfil dos profissionais de eventos

Nesta aula estudaremos como deve ser o perfil de um profissional para atuar na área de eventos.



Sabemos que na atualidade o mercado de trabalho está cada vez mais seletivo, o que não é diferente na área de eventos. Agora passemos a estudar quais são as características que deve ter um profissional para atuar na área de eventos.



Figura 14.1: Dia do Profissional de Eventos

Fonte: <http://promoview.com.br>

14.1 Perfil do 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”.

A responsabilidade do profissional em eventos abrange diversas atividades, tais como:

1. Elaboração de convites;
2. Atualização de listas de autoridades;
3. Lembretes e comemorações de datas importantes;

4. Organização e recepção a visitantes nacionais e internacionais;

5. Compra de presentes para troca de cortesias;

6. Reservas de aeronaves, de sala VIP, de hotéis, segurança, etc.

Portanto, deverá ter ainda excelente nível de relações sociais para facilitar o contato com diversos outros profissionais, que serão contratados para as atividades do evento.

14.2 Importância da pontualidade

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 disso esteja no local com pelo menos duas horas de antecedência para possíveis ajustes e verificações.

14.3 Avaliação do profissional

É importante lembrar também, que todo seu perfil estará literalmente em foco. As luzes do evento irão expor o profissional de eventos para todos os 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.



Figura 14.2: Hostess (anfitriã/recepcionista)

Fonte: <http://ahostess.wordpress.com>

“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 sobrá, diante do sucesso de um grande evento, senão a gratificante sensação do dever cumprido”. (BETTEGA, 2002)

“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 joias, mas também nos gestos, na voz e no formalismo”. (D'ARCANCHY, 1998)

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, haja vista a necessidade de prestar informações para diversas pessoas que poderão vir de países estrangeiros. Destaca-se o idioma inglês e espanhol como pontos fortes nessa atuação.

14.4 Características necessárias para o profissional de eventos

Algumas atribuições necessárias para trabalhar em eventos são:

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 pró-ativo e não reativo.

14.5 Mestre de cerimônias ou cerimonialista

Segundo Nunes (1999), “Mestre de Cerimônia é a pessoa responsável em apresentar e dirigir um encontro, mantendo o assunto dentro da pauta”. Para a autora Lula 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.”

14.5.1 Perfil do Mestre de Cerimônias

Seguindo destas definições, relatamos a seguir o perfil esperado para uma pessoa atuar como Mestre de Cerimônias:

- **Conhecimento técnico:** o mestre de cerimônias deve ter o domínio das regras e normas que regem as solenidades, tanto públicas, privadas e 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 e porque não, ecológica.



Figura 14.3: Mestre Cerimônias - Oscar 2008

Fonte: <http://www.epipoca.com.br>

- **Horário – questão de pontualidade:** Deve sempre chegar com no mínimo uma hora de antecedência ao 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:** Para a autora Maria Lúcia Bettega (2002) “é preciso ficar claro que a função expõe o seu operador às luzes dos holofotes. Sua roupa, seu andar, seus gestos, seu tom de voz e a colocação de suas palavras estarão sendo analisadas, copiados, questionados e julgados.”
- **Discrição:** 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 de quem quer que seja.”.

Resumo

Abordamos o perfil do profissional de eventos, suas características, atribuições e quem pode ser mestre de cerimônias.



Atividade de aprendizagem

- Você gostaria de atuar como mestre de cerimônias? Escreva nas linhas abaixo, em que pontos você precisa melhorar para obter o perfil adequado. Justifique a sua resposta.

Aula 15 – Normas para precedências

Nesta aula, estudaremos a questão da precedência, ou seja, quem chamar em primeiro lugar para compor a mesa diretiva. As normas descritas nesta aula encontram-se disponíveis no Decreto nº 70.274/72.



15.1 O que é precedência?

A palavra precedência vem do latim *praecedere*, 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'ARCANHY, 1998, p.7).



Figura 15.1: Precedência

Fonte: <http://www.sercomunicacion.com>

15.2 Histórico

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.

No Brasil, em 1903, houve o primeiro escrito a respeito de precedência,

sendo autor o Barão do Rio Branco. Em 1961, a Convenção de Viena sobre Relações Diplomáticas determinou a ordem de precedência definitiva entre os chefes de missão diplomática.

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.

Curiosidade

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.

Fonte: http://www.bunkyonet.org.br/cultura-japonesa/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=26&Itemid=23&lang=pt.

15.3 Critérios para uso da precedência

Segundo Nelson Speers (1984):

- **Critério de Força:** a tendência, através da história, de fazer prevalecer a 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 na atualidade.
- **Critério Econômico:** sem dúvida o poder econômico prevalece nas diferentes estruturas sociais, apesar de ser muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção.
- **Critério Cultural:** quesito muito utilizado para dar precedência. Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento. Apesar de muito contestado em algumas situações é muito utilizado.
- **Critério Hierárquico:** decorre da convenção internamente adotada por

uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.

- **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.
- **Critério de idade:** é um critério de seleção muito utilizado e validado pelo amparo legal, Decreto 70.274/72.
- **Critério do Sexo:** em nossa cultura (ocidental) a precedência é para as mulheres.
- **Critério da antiguidade histórica:** utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto 70.274/72.
- **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.
- **Critério do Interesse:** este é o critério para a precedência entre os organismos internacionais, adotados por esta ou aquela nação.
- **Critério da Ordem Alfabética:** é um dos critérios mais práticos, que traduz um amadurecimento nas relações de pessoas.
- **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.

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



Figura 15.2: Recepção para Presidente Obama na Inglaterra

Fonte: <http://chiceserinteligente.com>



1. Para conhecer mais sobre protocolo dos países europeus acesse:

http://protocolopt.blogspot.com/2011_07_01_archive.html

2. Para saber mais acesse o *site* do autor Nelson Speers, ele tem muitos livros editados e você pode solicitar o material inclusive em CD. Acesse o *site*:

<http://www.nelsonspeers.com.br/nelsonspeers.htm>

Em cerimonial, aprendemos como regra básica (seguindo a Ordem Geral de Precedência) que o convidado de honra ou autoridade mais importante presente, depois do anfitrião, fica sempre situado à direita deste (lugar de honra), seja a ocasião um almoço, jantar ou qualquer tipo de cerimônia. É uma forma de demonstrar deferência e consideração pela presença dele. Um bom exemplo para elucidar o exposto foi o recente jantar oferecido pela Rainha Elizabeth ao Presidente Obama. Na foto, Obama está logo ao lado direito dela (e esquerdo nosso), mostrando que essa regra também é usada pelos britânicos.

Fonte: <http://chiceserinteligente.com/2011/05/etiquetando-viii-pra-que-serve-mesmo/>

Se você trabalha com eventos procure sempre adotar um ou mais desses critérios, pois a ausência deles pode acarretar dificuldades de relacionamento interpessoal. Por experiência, posso lhes dizer que 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.

Resumo

Nesta aula, estudamos sobre a precedência. Vimos sua conceituação, histórico e critérios para aplicação.

Atividades de aprendizagem



- O uso de critérios em eventos é uma forma 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 a maioria das autoridades se considera a pessoa mais importante. Nessa visão, qual desses critérios você adotaria como padrão na organização de eventos?

Anotações

Aula 16 – Precedência para autoridades

Nesta aula, você irá estudar sobre precedência para autoridades em âmbito federal, estadual e municipal.

16.1 Introdução

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**. 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.

Art. 1º Fica incluído no artigo 8º das Normas do Cerimonial Público aprovadas pelo Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972, após o Estado do Acre, o Estado de Mato Grosso do Sul.

Parágrafo único. Fica suprimida do citado artigo 8º a referência ao Estado da Guanabara.

Art. 2º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Brasília, 19 de fevereiro de 1979; 158º da Independência e 91º da República.

16.2 Ordem de precedência

O Presidente da República, em qualquer Estado de seu País, será sempre o primeiro na ordem de precedência, e nunca uma cerimônia que conte com sua presença 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 será diferente: ele irá recepcioná-los e só deixará o local depois de acompanhá-los até a saída. O mesmo procedimento serve para Governadores e Prefeitos nos seus estados e municípios, respectivamente. D'ARCANCHY, 1998

16.2.1 Precedência em cerimônias oficiais - federal

A ordem geral de precedência aplicada nas solenidades da Presidência da República no Distrito Federal (simplificada):

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

16.2.2 Precedência em cerimônias oficiais - estadual

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
Tenentes-Brigadeiros
Prefeito da Capital estadual em que se processa a cerimônia
- 5 - **Vice-Almirantes**
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 de habitantes
- 6 - **Contra-Almirantes**
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

Bispo Católico ou equivalente 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 habitantes

Delegados dos Ministérios

Cônsules estrangeiros

Consultor Geral do Estado

Juizes do Tribunal Regional Eleitoral

Juizes do Tribunal Regional do Trabalho

Presidentes das Câmaras Municipais da Capital e das cidades de mais de um milhão habitantes

8 - Juiz Federal

Juiz do Tribunal de Contas

Juizes 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 habitantes

Juizes 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 habitantes

Capitães de Corveta

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 habitantes

10 - Professores de Universidade 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

16.2.3 Precedência em cerimônias oficiais - municipal

A ordem geral de precedência aplicada nas cerimônias oficiais nos municípios é de que o Prefeito presidirá as solenidades municipais. (Art. 10 – Decreto Federal nº 70.274/72)

Curiosidade

- Nas solenidades federais, a presidência das mesmas cabe, nesta ordem, ao Presidente da República e ao Vice-Presidente;
- Nas solenidades estaduais, os Governadores presidem as mesmas, desde que não compareçam o Presidente da República ou o Vice-Presidente;

- As solenidades dos poderes Legislativo, Judiciário e Militares seguem cerimonial próprio e são presididas por membros dos respectivos poderes. Com a presença do Presidente da República ou Governador, os mesmos ficarão à direita do Presidente de Poder;
- Presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer. Nos Estados e no Distrito Federal, o Governador presidirá as solenidades a que comparecer, salvo a dos Poderes Legislativo e Judiciário;
- No respectivo Estado, o Governador, o Vice-Governador, o Presidente da Assembleia Legislativa e o Presidente do Tribunal de Justiça terão, nessa ordem, precedência sobre as autoridades federais;
- Tal determinação não se aplica aos Presidentes do Congresso Nacional, da Câmara dos Deputados e do Supremo Tribunal Federal, aos Ministros de Estado, ao Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, ao Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, ao Chefe do Serviço Nacional de Informações, ao Chefe do Estado Maior das Forças Armadas e ao Consultor Geral da República, que passarão logo após o Governador;
- No município, o prefeito presidirá as solenidades municipais;
- Em casos especiais, a ordem de precedência poderá ser ajustada pelo Chefe do Cerimonial, para evitar constrangimentos de qualquer ordem.

Fonte: Adaptado de www.casacivil.pr.org.br



Conheça a ordem de precedências dos Ministérios no governo da Presidente Dilma, disponível em:

http://www.presidencia.gov.br/presidenta/gabinete_pessoal/cerimonial/ordem-de-precedencia-dos-ministerios-22-08-2011.pdf

Curiosidade

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 a suas liturgias.*" O Brasil é um país leigo ou laico, não havendo qualquer religião oficial, assim sendo, a precedência pode ser modificada.

Resumo

Estudamos sobre legislação vigente no país sobre a precedência em cerimônias com autoridades federais, realizadas na capital do país, a precedência em cerimônias realizadas nos estados com a presença de autoridades estaduais e precedência em cerimônias realizadas no município.



Atividades de aprendizagem

Imaginem que a sua equipe realizará um evento no seu polo presencial e serão convidadas as seguintes autoridades: prefeito municipal, secretário municipal da educação, diretor da Escola, Tutor da telessala, convidado de honra. Faça uma lista de ordem de precedência para este evento.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Anotações

Aula 17 – Símbolos nacionais – A Bandeira

Um País torna-se forte e respeitado quando seu povo conhece, entende, divulga e defende os seus princípios e valores representados pelos símbolos nacionais. Nesta aula, abordaremos a legislação vigente no país para o uso dos símbolos nacionais em eventos e instituições públicas, especificamente no que se refere à Bandeira.

17.1 Da legislação

Em todos os eventos públicos são utilizados alguns símbolos nacionais. A correta aplicação da lei na sua utilização é um conhecimento necessário e obrigatório do servidor público que organiza ou participa desses eventos. É dever de todo cidadão brasileiro ter permanentemente essas atitudes diante da Bandeira, do Hino, das Armas e do Selo Nacional. **A Lei Federal nº 5.700, de 1º de setembro de 1971**, “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:

I - As Armas Nacionais;

II - O Selo Nacional.

17.2 A Bandeira Nacional



Figura 17.1: Bandeira Brasileira

Fonte: <http://1.bp.blogspot.com>

De acordo com o Artigo 11 da Lei Federal nº 5.700/71, alterada pela Lei nº 8.421 de 11 de maio de 1992, a Bandeira Nacional pode ser apresentada:

A-Z

Adriças:

(Náutica) Cabo para içar bandeiras, velas etc.

Panópias:

Espécie de escudo em que se colocam diferentes armas e serve de ornato nas paredes.

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 - Composto, com outras bandeiras, **panópias**, escudos ou peças semelhantes;

V - Conduzida em formaturas, desfiles, ou mesmo individualmente;

VI - Distendida sobre ataúdes, até a ocasião do sepultamento.

17.3 Hasteamento da Bandeira

Se uma bandeira for hasteada à noite, deve ser iluminada. O hasteamento da bandeira deve ser feito subindo-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 Nacional no mastro

Fonte: <http://fatimaguimaraes-festas.blogspot.com>

17.4 Ordem Geral de precedência entre 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)

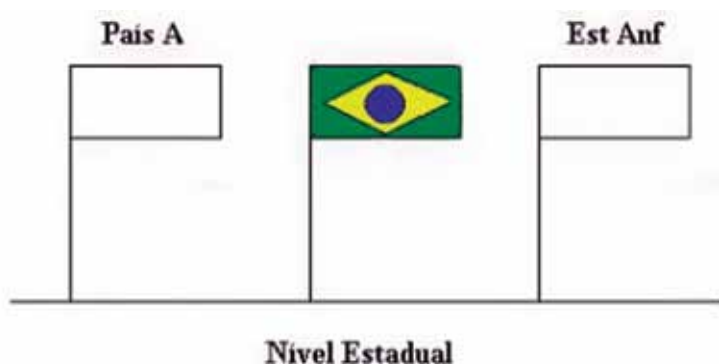


Figura 17.3: Precedência bandeira ímpar

Fonte: <http://www.oocities.org>

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 platéia.

17.4.1 Precedência entre bandeiras estrangeiras

As formas de precedência entre bandeiras estrangeiras são:

1. por ordem alfabética;
2. por ordem de chegada do Chefe da Missão;

3. para eventos do Mercosul segue-se a mesma ordem de precedência aplicadas às autoridades do Mercosul.

17.4.2 Ordem de Precedência de bandeiras par

A bandeira nacional ocupará sempre o lugar mais próximo do centro. Deve-se traçar uma linha imaginária entre as quatro bandeiras e o lugar mais próximo do centro à direita do dispositivo (bandeira colocada de frente para público) é o lugar da bandeira brasileira, a seguir da esquerda para direita está a bandeira estrangeira (cortesia), a seguir da direita para a esquerda está a bandeira do Estado(neste caso, do Estado do Paraná) e a seguir da esquerda para direita, a bandeira do município de Curitiba.

1. Brasil 2. Argentina 3. Paraná 4. Curitiba



Figura 17.4: Bandeiras - par

Fonte: [www.http://www.casacivil.pr.gov.br](http://www.casacivil.pr.gov.br)

Para não se perder aqui vai uma dica.



Composição bandeira par: isola a bandeira brasileira no centro e a composição se dá da direita para esquerda sucessivamente não importando o número de bandeiras.

Composição bandeira ímpar: traça uma linha imaginária, isola a bandeira brasileira à direita mais próxima do centro e a composição se dá da esquerda para direita, sucessivamente, não importando o número de bandeiras.

17.5 Providências

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 indicará 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 inauguração.



Figura 17.6: Corte de fita
Fonte: <http://br.freepik.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.



Figura 17.7: Bandeira a meio mastro
Fonte: <http://www.rockapneia.com.br>

Em eventos públicos, o servidor deverá ser exemplo no uso correto das bandeiras e na precedência aplicada de acordo com a legislação vigente no país.



Para saber mais sobre 'o uso da bandeira', acesse o site: <http://www.brasilrepublica.com/usobandeira.htm>

Aula 18 – Símbolos Nacionais – O Hino Nacional

Na aula anterior, estudamos um dos símbolos nacionais: a Bandeira Nacional. Nesta aula, estudaremos dentro da legislação dos símbolos nacionais, o uso correto do Hino Nacional Brasileiro e o significado e uso das Armas Nacionais e Selo Nacional.

18.1 Execução do Hino Nacional

Devemos observar alguns cuidados na execução do hino nacional nas cerimônias e eventos públicos e privados.

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.

Parágrafo único. Nas cerimônias em que se tenha de executar Hino Nacional estrangeiro, este precederá, em virtude do princípio de cortesia, o Hino Nacional Brasileiro.

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.



Curiosidade

Em 1890, por meio do Decreto nº 171, a composição musical do maestro Francisco Manoel da Silva é conservada como o Hino Nacional Brasileiro e durante um período aproximado de 32 anos, cantavam o hino com letras diferentes e inadequadas, nem sempre ajustadas à beleza e a dignidade da música. Somente às vésperas do 1º Centenário da Independência, em 6 de setembro de 1922, o Decreto nº 15.671 oficializa a letra definitiva do Hino Nacional Brasileiro, escrita por Osório Duque Estrada em 1909.

Existem também outros hinos nacionais, que representam símbolos importantes para o país. O mais antigo é o Hino da Independência, composto pelo próprio D. Pedro I. O Hino À Bandeira, escrito pelo poeta Olavo Bilac, foi apresentado pela primeira vez em 1906. Há ainda a Canção do Expedicionário, o hino cantado pelos pracinhas que lutaram a 2ª Guerra Mundial na Europa.

Fonte: www.presidencia.gov.br

18.2 As Armas Nacionais

É obrigatório o uso das Armas Nacionais: no Palácio da Presidência da República e residência do Presidente, nos edifícios-sedes dos Ministérios, nas Casas do Congresso Nacional, no Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos, nos edifícios-sedes dos poderes de recursos, nos edifícios-sedes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário 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.

Curiosidade



Figura 18.1: Brasão da República

Fonte: <http://www.presidencia.gov.br>

O Brasão de Armas do Brasil foi desenhado pelo engenheiro Artur Zauer, por encomenda do Presidente Manuel Deodoro da Fonseca. É um escudo azul-celeste, apoiado sobre uma estrela de cinco pontas, com uma espada em riste. Ao seu redor, está uma coroa formada de um ramo de café frutificado e outro de fumo florido sobre um resplendor de ouro.

Fonte: www.presidencia.gov.br

18.3 O Selo Nacional



Figura 18.2: O Selo Nacional

Fonte: <http://bjlm2010.blogspot.com>

De acordo com Art. 27 Decreto nº 70.274/72 - O Selo Nacional do Brasil é baseado na esfera da bandeira nacional. Nele há um círculo com os dizeres “República Federativa do Brasil”, e é usado para autenticar os atos de governo e os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.

Resumo

Estudamos sobre o uso dos símbolos nacionais, especificamente o hino, as armas e o selo nacional, seus significados e usos.

Atividades de aprendizagem

- Se você estivesse organizando um evento que contasse com a presença de uma autoridade estrangeira, qual hino seria executado em primeiro lugar?



Aula 19 – Ordem geral de precedência para organização das mesas

Nesta aula, você irá estudar 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 A Precedência

Na composição da mesa diretiva de um evento temos alguns pontos importantes a observar. Um deles é que a precedência utilizada no uso do símbolo nacional de nosso país, que é a nossa bandeira, também é utilizada para a montagem da mesa diretiva dos eventos. Todo evento tem na sua abertura a composição da mesa diretiva, que compreende a distribuição dos lugares para as autoridades envolvidas naquele evento, juntamente com o convidado de honra e o anfitrião. Para uma montagem da mesa diretiva, alguns aspectos são importantes.

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. (BETTEGA, 2002, p. 16)

Ressalta-se nesse contexto a importância da elaboração da lista de convidados, para que se conheçam as autoridades presentes na cerimônia.

19.2 Organização da mesa diretiva

Segundo Bettega (2002), a composição da mesa diretiva se dá: “a partir da cabeceira da mesa, a primeira precedência será à direita da mesma, seguindo-se o segundo lugar à esquerda”, e assim sucessivamente, levando-se em conta o critério da mesa par e mesa ímpar. 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.



Em cerimonial, aprendemos como regra básica (e seguindo a Ordem Geral de Precedência) que o convidado de honra ou autoridade mais importante presente depois do anfitrião, fica sempre situado à direita deste (lugar de honra), seja a ocasião um almoço, jantar ou qualquer tipo de cerimônia. É uma forma de demonstrar deferência e consideração com a presença dele. Um bom exemplo para elucidar o exposto foi o recente jantar oferecido pela Rainha Elizabeth ao Presidente Obama. Na foto, Obama está logo ao lado direito dela (e esquerdo nosso), mostrando que essa regra também é usada pelos britânicos.

Fonte: <http://chiceserinteligente.com/2011/05/etiquetando-viii-para-que-serve-mesmo/>



Figura 19.1: Recepção da realza britânica para o Presidente americano Obama

Fonte: <http://chiceserinteligente.com>

19.2.1 Normas gerais para composição de mesas

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

19.2.2 Mesas ímpares

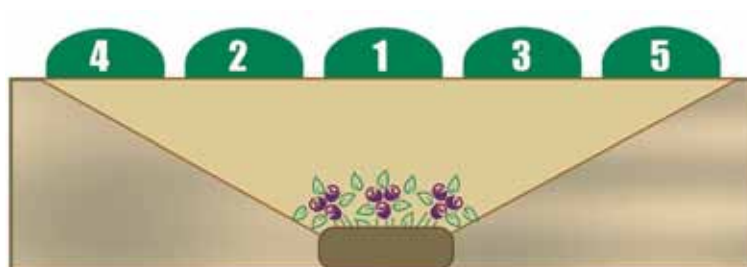


Figura 19.2: Exemplo de mesa com número ímpar de lugares

Fonte: designer Heloise Freiburger Bubniak

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

19.2.3 Mesas pares

Ninguém fica no centro da mesa. Este é considerado como uma linha imaginária, a partir da qual serão colocadas as autoridades.

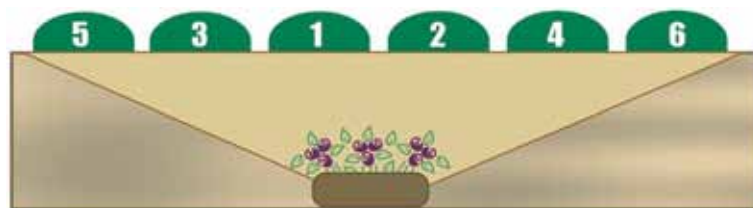


Figura 19.3: Exemplo de mesa com número par de lugares.

Fonte: Designer Heloise Freiberg Bubniak

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.



Figura 19.4: Composição de mesa diretiva do IFPR

Fonte: www.ifpr.edu.br

Curiosidade

A composição de mesa é comum em evento e merece atenção e cuidado. Geralmente, deve ser montada para as autoridades que conduzirão o evento. Existem Mesas de Honra em que, durante o evento, trocam-se os componentes. Nesse caso, a primeira fileira de cadeiras do auditório ou do local onde está sendo realizado o evento é considerada como extensão da mesa e deve ser ocupada por autoridades ou personalidades que farão parte dela. Os Pronunciamentos deverão ser determinados pelo cerimonial juntamente com os responsáveis pelo evento na fase pré-evento. Caberá ao organizador do evento informar às autoridades ou convidados que terão de se pronunciar durante o evento (tema e tempo de uso da palavra), quando do envio do ofício-convite. Geralmente, os pronunciamentos na Mesa de Honra são abertos pela autoridade que preside os trabalhos. Os demais pronunciamentos seguirão a ordem estabelecida pelo cerimonial. A chamada para composição de mesa obedecerá à ordem de precedência das autoridades.

Em uma mesa de honra, não há necessidade do pronunciamento de todas as autoridades que a compõe. Os pronunciamentos em uma mesa composta por várias autoridades devem ser breves, para não correr o risco de dispersar a plateia.

Fonte: http://www.itanhem.ba.gov.br/site/?pg=noticia_cidade&id=538

Resumo

Estudamos sobre os critérios da composição da mesa diretiva, como se dá a precedências de autoridades e como compor a mesa par e ímpar de autoridades no evento.



Atividades de aprendizagem

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

Aula 20 – Etiqueta e boas maneiras

Nesta aula, estudaremos sobre as boas maneiras e o uso da etiqueta nas relações profissionais e pessoais.

Muitas pessoas consideram que etiqueta é uma forma de 'frescura' de pessoas que não tem nada a fazer ou que boas maneiras são, somente, para mulheres. 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. É um conhecimento que devemos ter tanto para organizar quanto para participar de um evento. Vamos conhecer algumas dicas bem práticas.



20.1 O que é etiqueta?

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".

20.1.1 Etiqueta ao cumprimentar pessoas

- ✓ Quando estamos sendo apresentados a alguém pela primeira vez devemos evitar beijos, é de bom tom um aperto de mão firme, olhando nos olhos da pessoa que está se apresentando, se estiver usando óculos escuros, retire-os ao cumprimentar alguém;
- ✓ Deve-se apresentar o mais velho ao mais novo, o mais importante ao menos importante (hierarquicamente falando), a mulher ao homem;
- ✓ Caso alguém pergunte "como vai?" responda "bem, obrigado(a)" nada de ficar se lamuriando;
- ✓ 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, você ainda não sabe se será realmente um prazer ou

não. 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;

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

✓ 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;

20.1.2 Etiqueta na comunicação

✓ Nem todas as pessoas trabalham no mesmo ramo de negócio, portanto evite o uso contínuo de jargões técnicos no seu linguajar, além das pessoas não entenderem o que você está falando, você passa um certo ar de arrogância;

✓ Gritos e sussurros são absolutamente dispensáveis;

✓ Evite tocar na pessoa quando estiver conversando com ela, nem todas as pessoas gostam de serem tocadas, chame a atenção pela sua conversa e não pelo toque;

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

✓ Não use expressões que denotem intimidade (querida, flor, gracinha, princesa, etc);

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

✓ Cuidado com o preconceito, evite piadas envolvendo raça, religião, times de futebol, sexo, em geral, são consideradas atitudes de mau gosto as que envolvem estas questões.

20.1.3 Etiqueta com os meios eletrônicos

✓ E-mail: evite repassar "correntes" de qualquer ordem, mesmo que tenha uma ameaça ao final: caso você não repasse, algo terrível poderá lhe acontecer;

- ✓ E-mail comercial: não precisa ser extremamente formal, mas não abrevie as palavras, evite intimidades e jargões técnicos;
- ✓ O telefone celular: seja discreto, as pessoas que estão a sua volta não precisam participar da conversa ou da sua intimidade;
- ✓ Mantenha o celular no modo silencioso em lugares públicos, inclusive em restaurantes;
- ✓ Evite ligações longas, pergunte se a pessoa para quem você está ligando pode falar naquele momento;
- ✓ Quando ligar para o celular de alguém não pergunte quem está falando, foi você quem ligou, você deve saber com quem quer falar;
- ✓ Quando deixar um recado na secretária eletrônica, informe todos os dados para que a pessoa possa retornar (nome completo, número do telefone, dia e hora que ligou);
- ✓ Caso você esteja em um lugar barulhento falando ao celular e não consegue ouvir direito o que a outra pessoa está falando, lembre-se: é você que não está ouvindo, evite falar alto demais;
- ✓ Evite atender ao telefone, quando estiver em uma reunião, almoço ou jantar de negócios, caso seja absolutamente necessário, avise as pessoas que estão com você da necessidade.

20.1.4 Etiqueta da boa convivência

- ✓ Um “com licença” antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo;
- ✓ Obrigado(a) é de bom tom;
- ✓ Pedir autorização para usar qualquer coisas que não lhe pertence, uma caneta que seja;
- ✓ Dar preferência a pessoas mais idosas e mulheres;
- ✓ No elevador, lembrar que, sempre, deve-se esperar que as pessoas saiam para depois entrar;

- ✓ Aos fumantes, sempre optar por lugares externos (janelas não significam lugar aberto). No Estado do Paraná foi sancionada uma Lei Estadual que proíbe o uso de cigarros em ambientes públicos, como na maioria de outros estados da União;
- ✓ Evite chegar atrasado, onde quer que seja;
- ✓ Evite chamar as pessoas aos gritos ou por sinais sonoros (assobios etc.);
- ✓ Procure ser simpático e estar sempre de humor;
- ✓ Não invada a privacidade dos colegas mexendo no que não lhe pertence;
- ✓ Cuidado com gírias, palavrões, principalmente no ambiente de trabalho, não são bem vindos;
- ✓ Caso peça algo emprestado, devolva o quanto antes;
- ✓ Respeite o seu colega de trabalho, quando ele não lhe parecer muito bem, se for o caso ofereça ajuda, mas não insista;
- ✓ Seja organizado, com sua mesa de trabalho, por exemplo
- ✓ Não use o seu cargo para tirar vantagem, não seja arrogante falando: "você sabe com quem está falando?"

20.1.5 Etiqueta nas apresentações em público

- ✓ Cuidado com a aparência é fundamental, sem dúvida a primeira impressão é a que fica - mesmo antes de você abrir a boca;
- ✓ Para as mulheres é desaconselhável: decotes, transparências, minissaias, lingerie aparecendo ou de cor escura com roupa clara, cores e estampas berrantes, acessórios exagerados, cabelos e unhas mal cuidados, sapatos mal cuidados;
- ✓ 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);



Figura 20.1: Etiqueta no vestir

Fonte: <http://nickmartins.com.br>

- ✓ Em festa de final de ano oferecida pela empresa, nada de levar a família sem autorização, não insista. Lembre-se, não é porque você está em ambiente fora da empresa que você pode fazer o que lhe vier a cabeça, não exagere na bebida, o seu chefe é sempre o seu chefe, divirta-se, mas não esqueça da importância de cuidar da sua imagem.

20.1.6 Etiqueta à mesa

- ✓ Caso não saiba qual a ordem dos talhares para começar a comer, observe as pessoas a sua volta. Uma dica: comece sempre de fora para dentro;

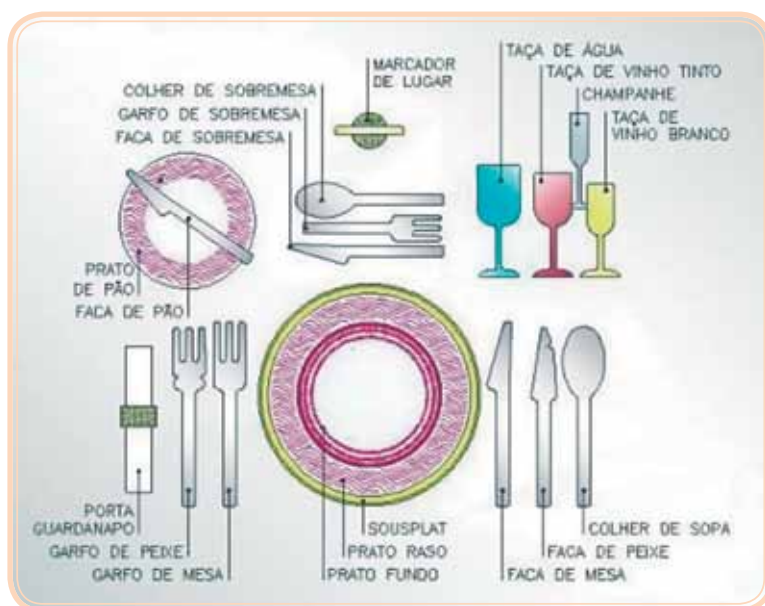


Figura 20.2: Etiqueta à mesa

Fonte: <http://numiniseventos.blogspot.com>

- ✓ Palitar os dentes à mesa nem pensar;
- ✓ Passar o fio dental à mesa nem pensar;
- ✓ Maquiar-se à mesa nem pensar;
- ✓ Fazer rumores (arrotos, bater talheres no prato, assoprar a sopa, comer de boca aberta e falar de boca cheia) à mesa nem pensar;
- ✓ Mascar chicletes (goma de mascar) nem pensar;
- ✓ Devemos evitar: encher demais o garfo de alimento, fazer barulho com a boca ao ingerir alimentos líquidos, brincar com as coisas dispostas à mesa (copos, talheres, guardanapos, toalhas, etc.);

- ✓ Sentar-se à mesa e depositar o guardanapo (tecido) no colo, ao levantar-se depositá-lo à esquerda do prato (sem dobrar);
- ✓ Quando estiver representando a empresa em coquetéis, jantares, almoços, evite bebidas alcóolicas - mesmo que o seu anfitrião esteja bebendo;
- ✓ No caso de convites feitos pela empresa é ela que paga a conta, assim como dá por encerrado o evento (almoço/jantar);

20.1.6.1 Diferentes formas de servir

Devemos aprender não somente como nos comportar durante as refeições, mas, também, como servi-las, para proporcionar aos nossos convidados momentos agradáveis. Veja as formas mais comuns de serviços no nosso país:

À Americana – o serviço à americana pode ser empregado em qualquer ambiente que comporte grande número de convidados e não necessita de local muito espaçoso para o bufê (uma mesa grande, onde são organizadas as iguarias frias e quentes). Em cada um dos lados do bufê, há mesas onde são depositados pratos, talheres, guardanapos, copos, taças, etc.

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

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



Figura 20.3: Serviço de Buffet

Fonte: <http://petitetjoli.com.br>

À Francesa – nesse serviço, a travessa é apresentada pelo garçom ou coipeira pela esquerda do convidado para que ele próprio se sirva. Depois que

todos terminam de comer, o prato sujo é retirado pela direita, e outro prato limpo é colocado da mesma forma e no mesmo lugar. Bebidas são servidas pela direita. Se a entrada for um prato frio, poderá ser servida em pratinho menor, quando o convidado sentar-se à mesa.



Figura 20.4: Serviço à francesa

Fonte: <http://bbel.uol.com.br>

À Brasileira – as travessas com os alimentos e bebidas ficam expostas à mesa (como em nossas casas). Ao servir, a dona da casa pode começar por um convidado de honra ou pela pessoa mais velha. Depois cada um se serve sozinho. O anfitrião é o último a se servir e o último a terminar de comer. Evitar colocar casais juntos para não haver conversas paralelas. Marido senta em frente à mulher. 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?*”.



Figura 20.5: Serviço à brasileira

Fonte: <http://solucoeslucymizael.blogspot.com>

À Inglesa – o garçom traz o prato montado, que se chama **empratado**, e serve-o diretamente ao convidado. Outra forma, é ter uma mesa de apoio onde o garçom monta o prato e serve, especificamente, a cada convidado.



Figura 20.6: Serviço à Inglesa
Fonte: <http://www.laprovencebuffet.com.br>



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.

No restaurante – hoje é comum que a comemoração de algumas ocasiões especiais seja realizada em restaurantes. Nessa situação, o anfitrião deve chegar mais cedo para receber os convidados. É embaraçoso para qualquer pessoa ter que esperar sozinha em um local público para ser recepcionada. Tornou-se muito comum convidar amigos para comemorar aniversários em restaurantes, assim sendo, não há a obrigatoriedade de se levar presentes, sua presença já é considerada um presente.

20.1.7 Etiqueta em funerais

Um funeral é o tipo de evento dos mais delicados porque há momentos em que não se tem o que dizer. Falar o quê para quem acaba de perder alguém querido? Não existe texto perfeito para demonstrarmos nossa solidariedade em situações que envolvem um falecimento.

Como então devemos nos comportar? Na maioria das vezes, basta nos fazer presentes. 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. Há várias maneiras de prestar solidariedade: rosas, flores, cartões - com mensagens verdadeiras, telegramas e até mesmo as mensagens eletrônicas são aliadas para demonstração de sentimentos.



Figura 20.7: Funeral de Ayrton Senna

Fonte: <http://www.yourdiscovery.com>

No velório, cumprimente as pessoas mais próximas ao falecido, (esposa, pais, filhos etc.). Logo em seguida ao sepultamento, costuma-se cumprimentar novamente as pessoas da família, mas agora, não se usam as frases "*Meus pêsames*", "*Sinto muito*"; 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 de homenagem ao falecido e prestar atenção ao tipo de olhar a ser dirigido ao público.



Figura 20.8: Dilma no velório de Itamar Franco

Fonte: <http://noticias.r7.com>

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 desrespeito com os familiares do falecido.

20.1.8 Dicas de como se comportar num velório

- ▶ As roupas e acessórios devem ser as mais discretas possíveis;
- ▶ Evitar decotes ousados e saias curtíssimas também é de bom tom.
- ▶ Jamais perguntar sobre a vida do falecido, (idade, morreu de quê), nem fazer comentários piedosos, "ele era tão bom" ou "você vai ver tudo passa logo";

- ▶ Independentemente de sua religião, aproxime-se 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.

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, é um dia de grande manifestação da cultura mexicana. Para eles a morte não é o fim, assim sendo, este dia é comemorado com alegria, alegria de estar em contato com as pessoas queridas que se encontram em outra dimensão. Então, é muito comum as noivas e debutantes tirarem fotografias nos cemitérios, como forma de se integrar aos entes queridos.

Resumo

Estudamos sobre a importância da etiqueta e das boas maneiras em diversas ocasiões, inclusive em velórios e a postura correta para cada ocasião.

Anotações

Retomando nossa conversa

O cerimonial, o protocolo e a etiqueta são uma constante na vida das pessoas, principalmente dos servidores que atuam na área pública, repleta de atividades e eventos abordados neste material didático.

Esperamos ter contribuído para despertar o seu interesse que por razões diversas, desconhecia o assunto. Aqueles que atuam nesta área e desejam aumentar o seu conhecimento embasado na visão de autores renomados, várias obras podem ser consultadas sempre que houver necessidade.

Saber se portar e se relacionar em eventos públicos deve ser um dever de todo o servidor. Manifestamos o nosso carinho e gratidão por cada um de vocês e temos a certeza de que esta disciplina em muito contribuirá para sua vida pessoal e profissional

Um grande abraço!

Muito sucesso em sua caminhada.

Professoras Zélia Freiberg e Marlene de Oliveira

Currículo das professoras-autoras

Zélia Freiburger

Pós-graduada em Administração de Pessoas pela Universidade Federal do Paraná e Graduada em Secretariado Executivo Bilingue pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Professora de Filosofia e Ética, Técnicas Secretariais e Vice-coordenadora do curso de Tecnologia em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Paraná.

Marlene de Oliveira

Mestre em Integração Latinoamericana pela Universidade Federal de Santa Maria, Pós-graduada em Comércio Exterior pela FAE – Faculdade de Administração e Economia, graduada em Secretariado Executivo pela PUC/PR, atuou em entidades como Associação Comercial do Paraná, Federação das Associações Comerciais do Paraná e empresas privadas; organiza eventos e treinamentos na área desde 1988. Coordenou curso de bacharelado em Secretariado Executivo e Tecnológico na modalidade presencial e o curso de Tecnologia em Secretariado a Distância. Coautora do Livro - Manual do Profissional em Secretariado - em 4 volumes, sendo o último volume sobre organização de eventos. Professora de Cerimonial e Protocolo, Organização de Eventos, Técnicas Secretariais, Gestão de Documentos e Arquivística. Atualmente, é professora do IFPR e vice-coordenadora do curso Técnico em Secretariado e coordenadora do curso Técnico em Eventos do IFPR.

Referências

ALLEN Johnny & Tal. **Organização e gestão de eventos**. Rio de Janeiro: Elvieser, 2008.

AZEVEDO, Doris. **Etiqueta e contra-etiqueta – um estilo de ser**. Florianópolis: Momento Atual, 2005.

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

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

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

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

Dicionário Online de Português. Disponível em: <http://www.dicio.com.br/>

MATIAS, Marlene. **Organização de Eventos – Procedimentos e Técnicas**. São Paulo: Manole, 2001.

_____. **Organização de Eventos - Procedimentos e Técnicas - 4ª Ed.** São Paulo: Manole, 2007.

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

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Tudo sobre eventos**. São Paulo: STS, 1999.

NUNES, Maria Martinez. **Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais**. Porto Alegre: Editora Sagra Luzzatto, 1999.

OLIVEIRA, M. BOND, Maria Thereza. Manual do Profissional de Secretariado. V.IV – **Organizando Eventos. 2ª edição**. Curitiba: Editora Ibpex, 2011.

SPEERS, Nelson. **Cerimonial para Relações Públicas. Hexágono Cultural**. São Paulo. 1984.

VELOSO, Dirceu. **Organização de Eventos e Solenidades**. Goiânia: AB Editora, 2001.

Precedência para Bandeiras http://www.pr.gov.br/casacivil/ceri_bandeira.shtml acesso, em 02/02/2010.

Referência das figuras

Figura 2.1: Local da Exposição Nacional de 1908

Fonte: <http://www.overmundo.com.br/agenda/1908-um-brasil-em-exposicao>

Figura 2.2: Idade média

Fonte: <http://corpo-historia.blogspot.com/2011/05/baixa-idade-media.html>

Figura 2.3: Feira na Idade Média

<http://www.brasilecola.com/historiag/transformacoes-sociedade-feudal.htm>

Figura 2.4: Feira de Leipzig, Alemanha

Fonte: http://www.alemanhaporquena.com/2010_11_01_archive.html

Figura 4.1: Brainstorming

Fonte: <http://www.imagineeringezine.com/graphics/bstorm.jpg>

Figura 4.2: Brunch

Fonte: <http://4.bp.blogspot.com/-wqM40SbWmec/TZYWAG9IAol/AAAAAAAAABT8/f9UajPFI4c0/s1600/image-brunch-07.jpg>

Figura 4.3: Conclave

Fonte: http://1.bp.blogspot.com/-4TbeNntFTik/TVkx88IKUWI/AAAAAAAAADhw/w5_HyHWiq8A/s1600/Papal%2BConclave-005.jpg

Figura 4.4: Debate Presidencial

Fonte: <http://crooksandliars.com/2007/10/30/democratic-debate-open-thread-3>

Figura 4.5: Oficina

Fonte: <http://www.univali.br/default.aspx?p=2117>

Figura 4.6: Simpósio

Fonte: <http://www.acsc.org.br/congrega/congregar21/pagina256.html>

Figura 4.7: Galeria de Personalidades

Fonte: http://rcayre.blogspot.com/2008_09_01_archive.html

Figura 4.8: Outorga de Título

Fonte: <http://agenciabrasil.abc.com.br/galeria/2011-03-30/presidenta-dilma-rousseff-participa-da-cerimonia-de-outorga-do-titulo-de-doutor-honoris-causa-ao-ex-p>

Figura 4.9: Posse da Presidente Dilma Rousseff 01/01/11

Fonte: www.protocolo.com.pt

Figura 4.10: Posse da Presidente Dilma Rousseff

Fonte: www.protocolo.com.pt

Figura 4.11: Baraque Obama no Brasil

Fonte: <http://www.meucelebridades.com.br/artigo/obama-encerra-primeira-visita-ao-brasil-e-segue-para-o-chile>

Figura 5.1: Planejamento

Fonte: <http://www.moodle.ufba.br/mod/book/view.php?id=69207&chapterid=19011>

Figura 6.1: Objetivo

Fonte: <http://fecapjr.wordpress.com/2010/12/>

Figura 6.2: Conceção de eventos

Fonte: <http://www.brandme.com.br/objetivos/>

Figura 7.1: Estratégias

Fonte: http://www.saraivari.com.br/port/perfil/estrategias_livraria.asp

Figura 7.2: Parajet

Fonte: <http://www.greenlaunches.com/transport/the-parajet-sky-car-redefines-flying-a-car.php>

Figura 7.3: Dirigível da Goodyear

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

Figura 7.4 Rede de TV interna

Fonte: http://www.agenciakapta.com/tv_corporativa.html

Figura 7.5: Bike door

Fonte: <http://www.portaldapropaganda.com.br/porta/propaganda/18255-guara-na-corrída-pela-vida.htm>

Figura 8.1: Decoração de Mesa

Fonte: <http://curtomuito.com.br/mulher/dicas-de-decoracao-para-casamento-fotos-e-videos/>

Figura 8.2: Tradução Simultânea

Fonte: <http://www.flickr.com/photos/porkexpo2010/page8/>

Figura 8.3: Serviço de Imprensa

Fonte: <http://www.atotraducoes.com.br/traducao+simultanea+interpretacao+consecutiva.asp>

Figura 8.4: Transporte para eventos

Fonte: <http://iannalog.com.br/saiba-mais-sobre-os-servicos-da-iannalog-transportes-em-eventos.asp>

Figura 8.5: Finanças

Fonte: <http://www.academiaeconomica.com/2008/06/economistas-socialistas.html>

Figura 9.1: Checklist

Fonte: <http://ellascerimonialeeventos.blogspot.com/2011/06/checklist-para-debutantes.html>

Figura 10.1: Planejamento

<http://www.altercomunicare.com.br/page003.html>

Figura 10.2: Sala VIP

Fonte: <http://dicasdeferias.com/tag/salas-vip/>

Figura 10.3: Sala de comissões técnicas

Fonte: http://s4.invisionfree.com/Anime_Soccer/ar/t509.htm

Figura 10.4: Multimídias

Fonte: http://2.bp.blogspot.com/_J1Kj2QDcKao/TNVAp-RZKAI/AAAAAAAAABd0/4jlgzVYYhsQ/s1600/500x_zunehdhero.jpg

Figura 11.1: Logística

Fonte: <http://nupeenp.blogspot.com/2011/03/logistica-reboque-do-desenvolvimento.html>

Figura 11.2: Acessórios para bandeira

Fonte: http://cbebandeiras.com.br/cbe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=44&Itemid=158

Figura 11.3: Sala de apoio no aeroporto

Fonte: <http://viagemdenegocios.net/index.php/2009/08/american-comemora-os-70-anos-da-criacao-das-salas-vip-do-admirals-club/>

Figura 11.4: Recepção Hotel Chernomore - Varna, Bulgária

Fonte: <http://www.joaoleitao.com/viagens/2008/03/23/hotel-varna-bulgaria/>

Figura 11.5: Transporte de passageiros

Fonte: <http://www.astur.com.br/servicos-fretamento-locacao-aluguel-onibus-micro-onibus-van-viagem-excursao-passeio.php>

Figura 12.1: Avaliação

Fonte: <http://albirio.wordpress.com/2011/04/13/avaliacao-de-desempenho-e-%E2%80%9Cdia-da-angustia%E2%80%9D/>

Figura 13.1: Cerimônia

Fonte: http://www.multieventospromotora.com.br/Institucional/Banco_de_Imagens/Mostra_Album.asp

Figura 13.2: Protocolo

Fonte: <http://etiqueta-corporativa.com.br/2010/01/18/ordem-de-precedencia-o-que-e-isso/>

Figura 13.3: Etiqueta

Fonte: <http://dimolina.blogspot.com/2010/07/etiqueta-profissional-etiqueta-social.html>

Figura 14.1: Dia do Profissional de Eventos

Fonte: <http://promoview.com.br/m-i-c-e/112041-dia-do-profissional-de-eventos-e-oficializado/>

Figura 14.2: Hostess (anfitriã/recepcionista)

Fonte: <http://ahostess.wordpress.com/2010/05/25/etiqueta-para-hostess/hostess-5/>

Figura 14.3: Mestre Cerimônias - Oscar 2008

Fonte: http://www.epipoca.com.br/noticias_detalhes.php?idn=13583

Figura 15.1: Precedência

Fonte: <http://www.sercomunicacion.com/el-orden-de-los-invitados/>

Figura 15.2: Recepção para Presidente Obama na Inglaterra

Fonte: <http://chiceserinteligente.com/2011/05/etiquetando-viii-pra-que-serve-mesmo/>

Figura 17.1: Bandeira Brasileira

Fonte: http://1.bp.blogspot.com/_sJof6LoivV8/TK7cH35fUI/AAAAAAAAAIU/PAWq5tbQbl4/s320/bandeira_do_brasil.jpg

Figura 17.2: Bandeira Nacional no mastro

Fonte: <http://fatimaguimaraesfestas.blogspot.com/2010/10/bandeira-do-tigre-e-hasteada-no-parque.html>

Figura 17.3: Precedência bandeira ímpar

Fonte: <http://www.oocities.org/br/distritold4/apresband.html>

Figura 17.4: Bandeiras - par

Fonte: www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10

Figura 17.5: Bandeiras - ímpar

Fonte: <http://www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10>

Figura 17.6: Corte de fita

Fonte: http://br.freepik.com/vetores-gratis/material-de-2-vetores-de-corte-de-fita_510206.htm

Figura 17.7: Bandeira a maio mastro

Fonte: <http://www.rockapneia.com.br/Post/Default.aspx?id=21663>

Figura 18.1: Brasão da República

Fonte: <http://www.presidencia.gov.br/presidenta/simbolos-nacionais>

Figura 18.2: O Selo Nacional

Fonte: <http://bjlm2010.blogspot.com/2010/06/selo-nacional-do-brasil-e-formado-por.html>

Figura 19.1: Recepção da realeza britânica para o Presidente americano Obama

Fonte: <http://chiceserinteligente.com>

Figura 19.2: Exemplo de mesa com número ímpar de lugares

Fonte: designer Heloise Freiburger Bubniak

Figura 19.3: Exemplo de mesa com número par de lugares

Fonte: designer Heloise Freiburger Bubniak

Figura 19.4: Composição de mesa diretiva do IFPR

Fonte: www.ifpr.edu.br

Figura 20.1: Etiqueta no vestir

Fonte: <http://nickmartins.com.br/atualidades/?p=7198>

Figura 20.2: Etiqueta à mesa

Fonte: <http://numiniseventos.blogspot.com/2011/02/servico-francesa.html>

Figura 20.3: Serviço de Buffet

Fonte: <http://petitetjoli.com.br/blog/?p=90>

Figura 20.4: Serviço à francesa

Fonte: <http://bbel.uol.com.br/comportamento/post/a-francesa.aspx>

Figura 20.5: Serviço à brasileira

Fonte: <http://solucoeslucymizael.blogspot.com/2011/06/jantar-informal-regras-de-etiqueta.html>

Figura 20.6: Serviço à Inglesa

Fonte: <http://www.laprovencebuffet.com.br/01buffet/servicos.html>

Figura 20.7: Funeral de Ayrton Senna

Fonte: <http://www.yourdiscovery.com/photos/galleries/60-years-of-formula-one/>

Figura 20.8: Dilma no velório de Itamar Franco

Fonte: <http://noticias.r7.com/brasil/noticias/dilma-chega-para-velorio-de-itamar-em-bh-20110704.html>

Atividades autoinstrutivas

1. Assinale a alternativa que corresponde CORRETAMENTE a definição 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 em sua organização quanto em sua participação;
- e) Todas as alternativas anteriores 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 que aconteceu 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:

- 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, acontece 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 anteriores.

6. Quanto à classificação de eventos é INCORRETO afirmar que:

- a) Eventos Comerciais: são eventos 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: ressaltam os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional;
- c) Eventos Desportivos: são eventos que envolvem assuntos pertinentes ao desporto;
- d) Eventos Folclóricos: são eventos relacionados a promoção e vendas, como feiras, por exemplo;
- e) Eventos de Lazer: são aqueles que proporcionam entretenimento aos seus participantes.

7. Analise as alternativas abaixo quanto aos tipos de eventos:

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 desses 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. É uma forma de estabelecer comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico;

IV - Colóquio – é uma reunião, normalmente, gerida por uma determinada classe profissional para tomar uma decisão sobre um assunto determinado;

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

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) Estão corretas: I, II e V;
- b) Estão corretas: I, II, III e IV;
- c) Estão corretas: 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 tipo de evento, por meio de uma linha de satélite e um espaço físico adequado estabelece-se a interação entre os participantes;

d) Salão - É amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora hoje apresente características de feira;

e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

9. Analise as alternativas quanto ao conceito de eventos fechados e abertos.

I - Eventos fechados são aqueles cujo público já está definido, 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;

Assinale a alternativa CORRETA:

a) Estão corretas: I, II e III;

b) Estão corretas: I e II;

c) Estão corretas: II, IV e V;

d) Estão corretas: I, III e V;

e) Estão corretas todas as alternativas.

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 que corresponde CORRETAMENTE 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. Para Matias (2001), 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 anteriores estão corretas.

14. Para o sucesso de um evento temos que considerar três pontos fundamentais, sendo:

- 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 anteriores estão corretas, porém o projeto deve contemplar mais detalhes.

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) Sucinto e colorido;
- c) Discreto e breve;
- d) Atraente e dialógico;
- e) Longo e explicativo.

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 contratação de serviços é muito importante na obtenção do sucesso de um evento. Leia as alternativas que tratam desse assunto:

I - O 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 contratação 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.

Estão CORRETAS:

a) as alternativas, I, II e IV;

b) a alternativa III;

c) a alternativa IV;

d) Nenhuma das alternativas;

e) Todas as alternativas.

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/outras 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 as alternativas 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 neste local;
- c) A decoração e temperaturas 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 as alternativas anteriores.

23. Sobre o check list 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) O check list pode ser adaptado para a fase do pós evento;
- e) Todas as alternativas 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) Deverá 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 as alternativas anteriores.

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 anteriores 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 anteriores estão corretas.

30. Não faz parte das atividades do 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 anteriores.

32. Numere a coluna da direita de acordo com as informações contidas na coluna da esquerda:

| | |
|-------------------------|---|
| 1. Conhecimento Técnico | <input type="checkbox"/> Diz respeito ao compromisso com o trabalho. |
| 2. Pontualidade | <input type="checkbox"/> Trata-se das competências necessárias para o trabalho. |
| 3. Comportamento | <input type="checkbox"/> É incompatível com a necessidade de se auto promover. |
| 4. Discrição | <input type="checkbox"/> Diz respeito às atitudes do profissional. |

Assinale a sequência CORRETA:

- a) 2, 4, 3, 1
- b) 4, 3, 1, 2
- c) 3, 4, 2, 1
- d) 2, 1, 4, 3
- e) 1, 3, 4, 2

33. Analise as afirmações abaixo de acordo com as características ideais do perfil do profissional atuante na organização de eventos e marque V para as afirmações verdadeiras e F para as falsas.

Por ser uma atividade muito dinâmica o Profissional em Eventos deverá; 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 um 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, 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;

Indique a sequência CORRETA das respostas:

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 alternativas que tratam sobre os termos: Cerimonial, Protocolo e Etiqueta.

I - Etiqueta é um fenômeno da cultura popular e as características de cordialidade e hospitalidade estão ligadas às normas de comportamento pessoal requintado;

II - Cerimonial e Etiqueta são termos paralelos, ou seja, tem 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 e particulares.

Estão CORRETAS:

- a) As alternativas I, II e IV;
- b) As alternativas I, IV e V;
- c) As alternativas II e III;
- d) As alternativas III e V;
- e) Nenhuma das alternativas.

35.No Brasil o Cerimonial é regido pelo Decreto n°:

- a) 70.274/72;
- b) 70.724/82;
- c) 70.472/72;
- d) 70.742/92;
- e) 70.427/72.

36.Analise as alternativas abaixo que dispõem sobre precedências:

1. A ordem geral de precedência no Brasil está descrita no Decreto n° 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. No Brasil, em 1903, houve o primeiro escrito a respeito de precedência, sendo autor o Marechal Deodoro da Fonseca.

Assinale a alternativa CORRETA.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira;

- b)** Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras;
- c)** Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras;
- d)** Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras;
- e)** Somente a afirmativa 4 é verdadeira.

37. Numere a coluna da direita com base nas informações a respeito de critérios utilizados para precedência da coluna da esquerda:

| | |
|---|---|
| 1. Critério Econômico | <input type="checkbox"/> Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento; |
| 2. Critério cultural | <input type="checkbox"/> Muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção; |
| 3. Critério Hierárquico | <input type="checkbox"/> É muito utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto nº 70.274/72; |
| 4. Critério Honorífico | <input type="checkbox"/> Este decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública; |
| 5. Critério da antiguidade histórica | <input type="checkbox"/> Tem por objetivo honrar uma determinada pessoa em razão de sua posição na sociedade. |

Assinale a sequência CORRETA:

- a)** 4, 3, 2, 1, 5;
- b)** 3, 5, 2, 1, 4;
- c)** 2, 1, 5, 3, 4;
- d)** 2, 3, 4, 5, 1;
- e)** 3, 1, 5, 4, 2;

38. A respeito de 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 pré-estabelecidos;
- d) O critério da força é utilizado nos esportes até os dias atuais;
- e) O critério do anfitrião é utilizado em eventos nacionais.

39. Analise 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, Presidente da República, Ministros do Superior Tribunal de Justiça.

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 são considerados símbolos nacionais e inalteráveis:

- a) A Bandeira Nacional;
- b) O Hino Nacional;
- c) As Armas Nacionais;
- d) O Selo Nacional;
- e) Todas as alternativas anteriores.

42. Analise as alternativas que tratam sobre a execução do Hino Nacional Brasileiro em eventos:

I - Nas cerimônias em que se tenha de executar algum hino nacional estrangeiro, este precederá o Hino Nacional Brasileiro, em virtude do princípio de cortesia;

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.

Assinale a alternativa CORRETA.

- a) Estão corretas as alternativas I, II e III;
- b) Estão corretas as alternativas IV e V;
- c) Estão corretas as alternativas I, III, IV e V;
- d) Estão corretas as alternativas I e II;
- e) Estão corretas todas as alternativas.

43. Sobre a precedência para Bandeiras (as bandeiras estando dispostas de frente para o público), em eventos nos quais estejam presentes representantes do Brasil, Paraguai, Argentina, Paraná e Curitiba, sendo o evento realizado no Brasil 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 segue esta ordem: a Bandeira Brasileira; à esquerda dela 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 da Bandeira do Paraguai;
- d) Para eventos do Mercosul, a disposição das Bandeiras segue a mesma ordem aplicada a das autoridades do 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-sedes dos Ministérios,
- c) no Supremo Tribunal Federal,
- d) nos edifícios-sedes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos Estados, Distrito Federal e Territórios;
- e) Todas as alternativas anteriores 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. A regra geral para precedências nas mesas diretivas dita que:

- a) Sempre a autoridade 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 são tudo, especialmente na área organizacional.

49. Você acaba de ser apresentado para uma pessoa que lhe pergunta "como vai?", a maneira correta e polida de responder é:

- a) Estou bem, mas minha saúde apresenta problemas sérios;
- b) Estou bem, obrigado!;

- 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. Assinale a alternativa CORRETA:

- a) O ambiente de trabalho não merece atenção, somente os eventos que ali acontecem;
- 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 alheios, pois esses pertencem à empresa e não às pessoas.
- e) A linguagem verbal deve ser descontraída, podendo-se utilizar gíria ou palavrões, pois facilita a comunicação.

Anotações
