

# **CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA**

Prof.<sup>a</sup> Talita Cristina Zechner Lenz

**Indaial - 2021**

1ª Edição

Copyright © UNIASSELVI 2021

*Elaboração:*

*Prof.ª Talita Cristina Zechner Lenz*

*Revisão, Diagramação e Produção:*

*Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI*

Ficha catalográfica elaborada na fonte pela Biblioteca Dante Alighieri  
UNIASSELVI – Indaial.

L575c

Lenz, Talita Cristina Zechne

Cerimonial, protocolo e etiqueta. / Talita Cristina Zechner  
Lenz. – Indaial: UNIASSELVI, 2020

171 p.; il

ISBN 978-65-5663-089-2

1. Etiqueta. – Brasil. 2. Eventos. – Brasil. Centro Universitário Leonardo  
Da Vinci.

CDD 395.52

# APRESENTAÇÃO

Prezado acadêmico (a), seja muito bem-vindo a disciplina de Cerimonial, Protocolo e Etiqueta! Nesta disciplina, você irá aprender sobre aspectos fundamentais para a sua formação na área de eventos. Esta disciplina aborda um leque bem abrangente de conteúdos, incluindo elementos de ordem protocolar e técnicos, bem como, incita reflexões e o desenvolvimentos de habilidades, competências e atitudes concernentes e a temas como ética, postura e etiqueta.

Procurando apresentar o contendo de forma coesa, estruturamos a disciplina da seguinte forma. Na Unidade 1, os temas de estudo são o cerimonial, protocolo, os diversos tipos de eventos e sua organização. No Tópico 1, iremos examinar e entender as diferenças conceituais entre o cerimonial, o protocolo e a etiqueta. Iremos expor alguns exemplos para que você entenda cada um destes termos com clareza. Na sequência, iremos examinar os diversos tipos de eventos e seus elementos caracterizadores. Vamos discutir que os eventos podem ser classificados e definidos dependendo do seu tamanho, do seu público-alvo, do seu formato entre outros aspectos. Ao findar desta unidade inicial, apresentaremos algumas orientações relacionadas a organização dos eventos.

Na Unidade 2 desta disciplina, a ênfase é colocada nos aspectos práticos relacionados a execução do cerimonial e do protocolo. É uma unidade com caráter orientativo, que oferece subsídios relevantes para planejar, organizar e realizar eventos que demandem o cumprimento das regras do cerimonial e do protocolo. No Tópico 1 desta unidade iremos explicar como devem ser elaborados os roteiros de locução de um evento, explicando a sequência das principais atividades que normalmente são realizadas nos diversos tipos de eventos. Vamos te mostrar também como devemos proceder ao compor uma mesa com convidados de honra e de homenageados, incluindo aí orientação acerca da possibilidade de tais convidados realizarem ou não pronunciamentos. No tópico dois, vamos te mostrar quais são os símbolos nacionais do Brasil e como as bandeiras devem ser dispostas em um evento. Você irá entender quais bandeiras ficam ao centro e quais são colocadas nas laterais e quais são as regras que norteiam esse posicionamento das bandeiras. No tópico três, iremos te explicar o que são as regras de precedência e como devemos proceder para colocar estas regras em prática, na ocasião de realização de evento. Estas regras envolvem, por exemplo, que discursa primeiro em um cerimonial público ou quem dos familiares entra primeiro na igreja, quando ocorre a realização de um casamento.

Ao chegarmos na Unidade 3 vamos tratar da relevância da etiqueta na área de eventos. O primeiro tópico de estudos desta unidade irá apresentar as particularidades da etiqueta social e profissional. Iremos aprender que etiqueta não é “frescura” ou uma atitude “esnobe” e que este conceito está estreitamente relacionado a ideia de harmonia, elegância e de respeito ao próximo. No Tópico 2, iremos no dedicar a entender a relevância da postura na área de evento. E quando falamos de postura, estamos nos referindo tanta

a importância de mantermos a coluna alinhada e de nos sentarmos de modo elegante e saudável, bem como, nos referimos a postura ética, isto é, aquela que envolve atitudes como evitar a fofoca e agir de acordo com as orientações da empresa para a qual você esteja trabalhando. Por fim, o último tópico da Unidade 3, apresenta orientações a respeito da elaboração de convites e da lista de convidados para os eventos. Serão elencados ainda, os pronomes de tratamento que devem ser utilizados conforme as regras do cerimonial.

Desejamos a você uma excelente leitura e bons estudos!

## GIO

### Você lembra dos UNIs?

Os UNIs eram blocos com informações adicionais – muitas vezes essenciais para o seu entendimento acadêmico como um todo. Agora, **you will know** **GIO**, que ajudará você a entender melhor o que são essas informações adicionais e por que poderá se beneficiar ao fazer a leitura dessas informações durante o estudo do livro. Ela trará informações adicionais e outras fontes de conhecimento que complementam o assunto estudado em questão.

Na Educação a Distância, o livro impresso, entregue a todos os acadêmicos desde 2005, é o material-base da disciplina. A partir de 2021, além de nossos livros estarem com um novo visual – com um formato mais prático, que cabe na bolsa e facilita a leitura –, prepare-se para uma jornada também digital, em que você pode acompanhar os recursos adicionais disponibilizados através dos QR Codes ao longo deste livro. O conteúdo continua na íntegra, mas a estrutura interna foi aperfeiçoada com uma nova diagramação no texto, aproveitando ao máximo o espaço da página – o que também contribui para diminuir a extração de árvores para produção de folhas de papel, por exemplo. Assim, a UNIASSELVI, preocupando-se com o impacto de ações sobre o meio ambiente, apresenta também este livro no formato digital. Portanto, acadêmico, agora você tem a possibilidade de estudar com versatilidade nas telas do celular, tablet ou computador.

Junto à chegada da **GIO**, preparamos também um novo layout. Diante disso, você verá frequentemente o novo visual adquirido. Todos esses ajustes foram pensados a partir de relatos que recebemos nas pesquisas institucionais sobre os materiais impressos, para que você, nossa maior prioridade, possa continuar os seus estudos com um material atualizado e de qualidade.





## QR CODE

Olá, acadêmico! Para melhorar a qualidade dos materiais ofertados a você – e dinamizar, ainda mais, os seus estudos –, a UNIASSELVI disponibiliza materiais que possuem o código QR Code, um código que permite que você acesse um conteúdo interativo relacionado ao tema que está estudando. Para utilizar essa ferramenta, acesse as lojas de aplicativos e baixe um leitor de QR Code. Depois, é só aproveitar essa facilidade para aprimorar os seus estudos.



## ENADE

Acadêmico, você sabe o que é o ENADE? O Enade é um dos meios avaliativos dos cursos superiores no sistema federal de educação superior. Todos os estudantes estão habilitados a participar do ENADE (Ingressantes e concluintes das áreas e cursos a serem avaliados). Diante disso, preparamos um conteúdo simples e objetivo para complementar a sua compreensão acerca do ENADE. Confira, acessando o QR Code a seguir. Boa leitura!



## LEMBRETE



Olá, acadêmico! Iniciamos agora mais uma disciplina e com ela um novo conhecimento.

Com o objetivo de enriquecer seu conhecimento, construímos, além do livro que está em suas mãos, uma rica trilha de aprendizagem, por meio dela você terá contato com o vídeo da disciplina, o objeto de aprendizagem, materiais complementares, entre outros, todos pensados e construídos na intenção de auxiliar seu crescimento.

Acesse o QR Code, que levará ao AVA, e veja as novidades que preparamos para seu estudo.

Conte conosco, estaremos juntos nesta caminhada!






# SUMÁRIO

<b>UNIDADE 1 - CERIMONIAL, PROTOCOLO, OS DIVERSOS TIPOS DE EVENTOS E SUA ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>TÓPICO 1 - CERIMONIAL, PROTOCOLO, ETIQUETA E EVENTOS: ASPECTOS INICIAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 O QUE ENTENDEMOS POR CERIMONIAL E PROTOCOLO?.....</b>	<b>3</b>
<b>3 O QUE SE ENTENDE POR ETIQUETA? .....</b>	<b>10</b>
<b>4 COMO SURTIRAM OS EVENTOS? BREVE HISTÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 1 .....</b>	<b>17</b>
<b>AUTOATIVIDADE.....</b>	<b>18</b>
<b>TÓPICO 2 - OS DIVERSOS TIPOS DE EVENTOS E DE CERIMÔNIAS PÚBLICAS E PRIVADAS.....</b>	<b>19</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>2 AS DIFERENTES FORMAS DE CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS .....</b>	<b>19</b>
<b>3 TIPOLOGIA DE EVENTOS .....</b>	<b>24</b>
3.1 ASSEMBLEIA.....	24
3.2 BRUNCH .....	25
3.3 CONCLAVE .....	25
3.4 CONFERÊNCIA.....	25
3.5 CONGRESSO .....	26
3.6 CONVENÇÃO.....	30
3.7 COQUETEL.....	31
3.8 ENCONTRO .....	31
3.9 FEIRA .....	31
3.10 FÓRUM.....	32
3.11 JORNADA.....	32
3.12 MESA-REDONDA .....	32
3.13 MOSTRA.....	32
3.14 PAINEL.....	32
3.15 SEMINÁRIO .....	33
3.16 SIMPÓSIO .....	33
3.17 WORKSHOP.....	33
<b>RESUMO DO TÓPICO 2.....</b>	<b>35</b>
<b>AUTOATIVIDADE.....</b>	<b>36</b>
<b>TÓPICO 3 - NOÇÕES FUNDAMENTAIS PARA A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS .....</b>	<b>39</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>39</b>
<b>2 A CONCEPÇÃO DO EVENTO.....</b>	<b>39</b>
<b>3 O PLANEJAMENTO E A ORGANIZAÇÃO DO EVENTO .....</b>	<b>41</b>
<b>4 A REALIZAÇÃO DO EVENTO .....</b>	<b>42</b>
<b>5 A AVALIAÇÃO E O ENCERRAMENTO DO EVENTO .....</b>	<b>44</b>
<b>LEITURA COMPLEMENTAR .....</b>	<b>45</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 3.....</b>	<b>52</b>
<b>AUTOATIVIDADE.....</b>	<b>53</b>

<b>UNIDADE 2 – ASPECTOS PRÁTICOS DO CERIMONIAL E DO PROTOCOLO.....</b>	<b>55</b>
<b>TÓPICO 1 – ELABORAÇÃO DE ROTEIROS E COMPOSIÇÃO DE MESAS.....</b>	<b>57</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>57</b>
<b>2 APONTAMENTOS SOBRE A ELABORAÇÃO DE ROTEIROS.....</b>	<b>57</b>
<b>3 ORIENTAÇÕES A RESPEITO DA COMPOSIÇÃO DE MESAS .....</b>	<b>61</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 1 .....</b>	<b>70</b>
<b>AUTOATIVIDADE .....</b>	<b>72</b>
<b>TÓPICO 2 - SÍMBOLOS NACIONAIS E DISPOSIÇÃO DAS BANDEIRAS.....</b>	<b>73</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>73</b>
<b>2 SÍMBOLOS NACIONAIS.....</b>	<b>73</b>
2.1 O HINO NACIONAL.....	73
2.2 AS ARMAS NACIONAIS.....	76
2.3 O SELO NACIONAL .....	77
2.4 BANDEIRA NACIONAL .....	78
<b>3 DISPOSIÇÃO DAS BANDEIRAS .....</b>	<b>80</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 2.....</b>	<b>84</b>
<b>AUTOATIVIDADE .....</b>	<b>85</b>
<b>TÓPICO 3 - PRECEDÊNCIAS E ATIVIDADES DO MESTRE DE CERIMÔNIAS .....</b>	<b>87</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>87</b>
<b>2 CONSIDERAÇÕES SOBRE AS PRECEDÊNCIAS.....</b>	<b>87</b>
2.1 PRECEDÊNCIAS NOS CASAMENTOS.....	92
2.2 ATIVIDADES DO MESTRE DE CERIMÔNIAS .....	93
<b>LEITURA COMPLEMENTAR .....</b>	<b>98</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 3.....</b>	<b>101</b>
<b>AUTOATIVIDADE .....</b>	<b>102</b>
<b>UNIDADE 3 – A RELEVÂNCIA DA ETIQUETA NA ÁREA DE EVENTOS .....</b>	<b>103</b>
<b>TÓPICO 1 – ETIQUETA SOCIAL E PROFISSIONAL.....</b>	<b>105</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>105</b>
<b>2 ETIQUETA SOCIAL .....</b>	<b>105</b>
2.1 ETIQUETA SOCIAL E OS TIPOS DE TRAJES .....	108
2.2 ETIQUETA SOCIAL RELACIONADA À MESA .....	112
<b>3 ETIQUETA PROFISSIONAL .....</b>	<b>113</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 1 .....</b>	<b>118</b>
<b>AUTOATIVIDADE .....</b>	<b>119</b>
<b>TÓPICO 2 - POSTURA ÉTICA E FÍSICA.....</b>	<b>121</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>121</b>
<b>2 A RELEVÂNCIA DA ÉTICA NOS EVENTOS.....</b>	<b>121</b>
<b>3 POSTURA FÍSICA .....</b>	<b>127</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 2.....</b>	<b>136</b>
<b>AUTOATIVIDADE .....</b>	<b>137</b>
<b>TÓPICO 3 - ELABORAÇÃO DE CONVITES, LISTA DE CONVIDADOS E PRONOMES DE TRATAMENTO.....</b>	<b>139</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>139</b>
<b>2 CONVITES.....</b>	<b>139</b>
<b>3 LISTA DE CONVIDADOS.....</b>	<b>142</b>





<b>4 PRONOMES DE TRATAMENTO.....</b>	<b>147</b>
<b>5 ORIENTAÇÕES E LEMBRETES COM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO ESCRITA NO UNIVERSO DO TRABALHO.....</b>	<b>149</b>
<b>LEITURA COMPLEMENTAR .....</b>	<b>151</b>
<b>RESUMO DO TÓPICO 3.....</b>	<b>156</b>
<b>AUTOATIVIDADE.....</b>	<b>158</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>159</b>

# CERIMONIAL, PROTOCOLO, OS DIVERSOS TIPOS DE EVENTOS E SUA ORGANIZAÇÃO

## OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

**A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:**

- identificar os diferentes tipos de eventos e/ou cerimônias públicas e privadas;
- aprender as noções fundamentais para a organização de eventos;
- conhecer os aspectos históricos e a conceituação de diferentes tipos de eventos e/ou cerimônias públicas e privadas;
- identificar as especificidades que caracterizam as diversas solenidades.

## PLANO DE ESTUDOS

Esta unidade está dividida em três tópicos. No decorrer dela, você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TÓPICO 1 – CERIMONIAL, PROTOCOLO, ETIQUETA E EVENTOS: ASPECTOS INICIAIS

TÓPICO 2 – OS DIVERSOS TIPOS DE EVENTOS E DE CERIMÔNIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

TÓPICO 3 – NOÇÕES FUNDAMENTAIS PARA A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS



## CHAMADA

Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.



# **CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 1!**

Acesse o  
QR Code abaixo:



# CERIMONIAL, PROTOCOLO, ETIQUETA E EVENTOS: ASPECTOS INICIAIS

## 1 INTRODUÇÃO

Profissionais que atuam no setor do turismo estabelecem estreita relação com a área de eventos. Estas interações podem ocorrer no interior dos hotéis, em empresas especializadas em organização de eventos, em restaurantes especializados em realizar eventos, no âmbito de autarquias e entidades relacionadas com a área, tais como Secretaria de Turismo ou Prefeituras Municipais, entre outros espaços. Por esse motivo, é fundamental que estes profissionais dominem os conceitos de cerimonial, protocolo e etiqueta e, assim, entendam como estes elementos se conectam com a área de eventos.

Para darmos início aos estudos desta disciplina é fundamental que você tenha clareza e pleno entendimento a respeito de alguns conceitos centrais que compõem esta área de estudo. Por isso, iremos iniciar apresentando os conceitos de protocolo, cerimonial e etiqueta. Venha conosco descobrir o significado de cada um desses termos.

## 2 O QUE ENTENDEMOS POR CERIMONIAL E PROTOCOLO?

O domínio dos conhecimentos relacionados ao campo do cerimonial, protocolo e etiqueta permite aos profissionais de eventos que não cometam gafes e colaboram para que haja o respeito, a formalidade e a elegância necessária para lidar com pessoas que se encontram em um mesmo evento, sejam elas organizadoras ou espectadoras do evento, mas que trazem consigo diferentes níveis socioeconômicos, culturais e, ainda, distintos valores pessoais (YANES, 2014).

Yanes (2014, p. 13) sustenta que:

O protocolo representa as leis que regulam a conduta e o comportamentos nos eventos. É um conjunto de formalidades determinadas pela ordem hierárquica entre as autoridades, determinando a precedência em que os governantes ou representantes se apresentam em eventos oficiais ou particulares. É definido por normas e decretos de âmbitos municipal, estadual, federal e internacional.

Lukower (2015, p. 11) define protocolo como o “conjunto de normas jurídicas, regras de comportamento, costumes e ritos de uma sociedade em um dado momento históricos, geralmente utilizadas nos três níveis de governo (federal, estadual e municipal)”.

No Brasil, as regras para os protocolos públicos e formais são estabelecidas pelo Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972, que determina as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Esse documento é abrangente e, neste momento, ofereceremos uma visão geral dos aspectos que são tratados no referido documento. Posteriormente, ao longo do livro didático, nos aprofundaremos no estudo de alguns elementos de destaque desse documento. Vamos conhecer um pouco melhor este Decreto?

O Capítulo I evidencia a questão das **precedências**, de modo geral. Particularmente, o capítulo rege a questão das precedências das unidades federativas, das personalidades nacionais e estrangeiras, dos desfiles, da execução do hino nacional e das bandeiras nacionais. Pensando em exemplos práticos, é nesta unidade que você poderá encontrar orientações sobre qual a ordem de colocações das bandeiras nos cerimoniais formais, qual autoridade terá o direito de falar primeiro; se houverem membros de outros países, é este documento que guiará sobre qual deverá ser a ordem de execução dos hinos nacionais e assim por diante.

FIGURA 1 – CHARGE REPRESENTANDO A QUESTÃO DAS PRECEDÊNCIAS



FONTE: <<https://cutt.ly/JoVNtjU>>. Acesso em: 7 maio 2020.

No Capítulo II do Decreto, o tema central é a **posse do presidente da República**. É o capítulo que serve como guia para estruturar a nomeação dos ministros de Estado, dos membros dos gabinetes civil e militar, entre outras figuras de poder. Serão estabelecidas regras sobre a ordem e formas e cumprimentos e serão repassadas orientações quanto aos trajés e condução da recepção dos convidados.

FIGURA 2 – ILUSTRAÇÃO REPRESENTANDO OS ENCAMINHAMENTOS QUE DEVEM SER OBEDECIDOS NAS CERIMÔNIAS DE POSSE DO PRESIDENTE DA REPÚBLICA



FONTE: <<https://cutt.ly/CoVMxvm>>. Acesso em: 7 maio 2020.

Na sequência do Decreto, apresentam-se um amplo conjunto de orientações a respeito dos procedimentos a serem adotados no caso de **visita** de autoridades e, ademais, como as autoridades nacionais deverão proceder quando estiverem realizando visitas oficiais. Particularmente, o Capítulo III discorre sobre as visitas do Presidente da República e seu comparecimento a solenidades oficiais. Por sua vez, o Capítulo IV orienta sobre os encaminhamentos a serem seguidos no caso de visitas oficiais, tais como quando o Presidente da República visita oficialmente um Estado do território da Federação (envolve aspectos como quem deverá recebê-lo e como deverá ocorrer a visita).

No Capítulo V, são repassadas as orientações para a ocasião de recebimento de visitas de Chefes de Estados estrangeiros. Para exemplificar as orientações contidas neste capítulo, recomenda-se que as visitas de Chefes de Estado estrangeiros ao Brasil comecem, oficialmente, sempre que possível, na Capital Federal. Ainda no escopo dos capítulos que regem as questões das visitas, o Capítulo VI normatiza a chegada dos chefes de missão diplomática e entrega de credenciais.

FIGURA 3 – ILUSTRAÇÃO REPRESENTANDO QUE AS VISITAS OFICIAIS DEVEM OBEDECER A REGRAS PROTOCOLARES



FONTE: <<https://cutt.ly/roV1oFz>>. Acesso em: 8 maio 2020.

O Decreto baliza também os procedimentos a serem seguidos no caso de falecimento de autoridades e figuras políticas. Em se tratando deste assunto, as orientações estão organizadas da seguinte forma: o Capítulo VII refere-se às instruções no caso do falecimento do Presidente da República, o Capítulo VIII trata dos procedimentos no caso de falecimento de autoridades, o Capítulo IX orienta a respeito do cerimonial no caso de falecimento de um Chefe de Estado estrangeiro e, por sua vez, o capítulo X contempla os encaminhamentos a serem seguidos no caso de falecimento de chefe de missão diplomática estrangeira.

FIGURA 4 - ILUSTRAÇÃO REPRESENTADO AS REGRAS A SEREM SEGUIDAS NO CASO DE CORTEJOS FÚNEBRES OFICIAIS, COMO FOI O CASO DO SENADOR LUIS HENRIQUE DA SILVEIRA, QUE VEIO A FALECER EM 2015



FONTE: <<https://cutt.ly/AoV0wxt>>. Acesso em: 8 maio 2020.

Por fim, o Capítulo XI discorre sobre as **condecorações**, indicando como deverão ser usadas a condecorações e medalhas conferidas pelo governo federal, ou condecorações e medalhas conferidas por governos estrangeiros.

FIGURA 5 - IMAGEM REPRESENTANDO A ENTREGA DE CONDECORAÇÃO



FONTE: <<https://cutt.ly/4oV0RNY>>. Acesso em: 8 maio 2020.

# DICA

O acesso integral ao Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972, pode ser feito no link a seguir: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d70274.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d70274.htm).



Partimos agora para a discussão do conceito de cerimonial. Yanes (2014, p. 13, grifos da autora) esclarece que:

Cerimonial é o **conjunto de formalidades e procedimentos** que devem ser seguidos pelas autoridades nacionais e internacionais em eventos solenes – a aplicação das leis do protocolo. Cria a imagem de **ato solene** para um público específico. Cerimonial e protocolo estabelecem e padronizam as relações as normas de conduta visando as boas maneiras, os valores sociais e políticos, etiqueta, gestos, formas de tratamento e a comunicação entre os participantes de eventos e o desenrolar da solenidade. É uma linguagem que estabelece **comunicação própria, formal e diplomática**. É uma prática que sempre existiu, e desde a Antiguidade vem passando por variações de acordo com a evolução da cultura, das sociedades, da tecnologia, e que serviu para diferenciar os indivíduos e eventos uns dos outros, alterando sua forma de apresentação e grau de importância.

Vamos analisar alguns pontos que foram realçados na fala de Yanes (2014). Note que o aspecto da formalidade é central no âmbito dos cerimoniais. Outro ponto relevante diz respeito à possibilidade de replicar os procedimentos que caracterizam o cerimonial de forma constante. É neste sentido que o cerimonial ajuda a evitar constrangimentos, pois atitudes “padrões” para cada situação formal são previamente estabelecidas.

Vale ressaltar que “as funções do cerimonial estão relacionadas aos objetivos e às demandas específicas de cada evento a ser realizado” (YANES, 2014, p. 14) e, neste sentido, de acordo com a função desempenhada eles podem ser classificados da seguinte forma:

QUADRO 1 - PRINCIPAIS FUNÇÕES DO CERIMONIAL

<b>FUNÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Disciplinar	Regular precedência (organizar) e adotar outras normas protocolares.
Organizacional	Definir rituais, gestos, honrarias e privilégios, organizando-os como partes de um evento ou cerimônia.
Semiológica	Prever a linguagem formal, internacional e diplomática, e as formas de cortesia, de etiqueta social, de tratamento, de redação e expressão oficial entendidos por todos, não importando a nacionalidade ou cultura.



Legislativa	Codificar a legislação, as regras, os costumes e princípios.
Pedagógica e ética	Comunicar, ensinar, transmitir valores, formas de etiqueta e boas maneiras, de acordo com as culturas e civilizações, comunidades ou organizações públicas ou privadas.
Informal	Realizar e comemorar datas e eventos sociais.

FONTE: Salgado (s.d. *apud* Yanes (2014, p. 14)

Colaborando com esta linha de pensamento, Lukover (2015, p. 11) define: “cerimonial é a aplicação prática do protocolo, ou seja, as suas regras. Exemplo: cerimoniais e protocolos oficiais como a troca da guarda do Palácio de Buckingham”.

## DICA

No link a seguir, você poderá assistir ao vídeo que revela como ocorre este cerimonial: <https://www.youtube.com/watch?v=zj7-isBtLKg>.



A narração do vídeo está em língua inglesa, mas neste momento introdutório da disciplina, nos interessa ressaltar que o procedimento de troca da guarda do palácio obedece a uma série de regras que permanecem ao longo do tempo. Desta forma, a cerimônia resguarda as mesmas características cada vez em que se realiza. A regras são extensas e abrangentes, envolvendo vestimentas, repertório musical, instruções de segurança, trajeto percorrido pela cavalaria e uma série de detalhes que compõem este cerimonial. Este exemplo emblemático ajudará a você a se recordar que a ideia de cerimonial pressupõe formalidade, organização e repetição (no sentido de que diversos aspectos do “ritual” se mantêm constantes ao longo do tempo). Evidentemente, podem ocorrer mudanças ao longo da história, mas tais eventuais transformações não são corriqueiras.

## DICA

Caso você tenha curiosidade em conhecer mais a respeito da história e dos detalhes deste cerimonial, recomendamos a leitura da reportagem a seguir:

Dica de reportagem: *A troca da Guarda da Rainha no Palácio de Buckingham em Londres*. Disponível no link: <https://viajar.io/paises/inglaterra/londres/a-troca-da-guarda-da-rainha-no-palacio-de-buckingham-em-londres/>.



Lukover (2015) explica que existem ainda os cerimoniais não oficiais, tais como uma fila de cumprimentos em um evento, como na ocasião da celebração de um casamento ou o corte da faixa inaugural em estabelecimentos.

FIGURA 6 – EXEMPLO DE CERIMONIAL NÃO OFICIAL: INAUGURAÇÃO DA ESCOLA DE ARTES E CIÊNCIAS, NA UNIVERSIDADE DE OREGON (EUA)



FONTE: <<https://cutt.ly/boV62Fu>>. Acesso em: 9 maio 2020.

Talvez você esteja se perguntando, mas para que serve o cerimonial e o protocolo? Acompanhe no quadro a seguir a explicação que elaboramos para você:

## NOTA



### Por que da existência do Cerimonial e Protocolo?

Existe para determinar os procedimentos e evitar embaraços.

Para exemplificar, podemos citar uma audiência, em que sempre há um juiz sentado no centro da sala de audiência, e por ser o representante do Estado, deve cumprir o papel de mediador, além do advogado de defesa e da promotoria. Todos usam becas, porém as becas não podem ser iguais; o promotor usará uma beca de estilo germânico e os demais advogados, uma beca de estilo francês.

Todo este procedimento faz parte do protocolo do direito e a prática deste protocolo é o cerimonial que ocorre nas audiências.

A lógica deste processo está na facilitação do entendimento para qualquer pessoal que conheça o cerimonial e na distinção das funções dos profissionais em questão.

FONTE: LUKOWER, A. **Cerimonial e protocolo**. São Paulo: Contexto, 2015, p. 12.

### 3 O QUE SE ENTENDE POR ETIQUETA?

Ao longo deste tópico você poderá perceber que as ideias de cerimonial e protocolo se encontram entrelaçadas. Além disso, há um outro conceito que anda de mãos dadas com as ideias de cerimonial e de protocolo: o conceito de etiqueta. No exercício de organizar, planejar e executar eventos, para além das orientações elencadas no decreto que rege o protocolo, somada às práticas adotadas no âmbito dos cerimoniais não formais, a etiqueta é outro “ingrediente” indispensável para o planejamento e realização exitosa dos eventos.

Ao longo desta disciplina, examinaremos aspectos de destaque vinculados à questão da etiqueta. Neste momento, tendo em vista o escopo delimitado para este tópico, nossa intenção é apresentar o conceito de etiqueta para você. Caso você sinta curiosidade em aprofundar mais os seus conhecimentos sobre esta área, fique tranquilo que retomaremos esta temática ao longo dos estudos da disciplina. Vamos para a definição de etiqueta então!

Nas palavras de Lukover (2015, p. 11):

Etiqueta é um conjunto de normas de comportamento social, profissional e familiar, que retrata a sociedade em cada época distinta. A etiqueta também é indicativa de costumes e hábitos dos povos. Como exemplo, podemos citar o cumprimento dos orientais, uma inclinação para frente com a cabeça, em oposição ao cumprimento ocidental do aperto de mãos. Nesse caso, as regras de etiqueta que prevalecem são o cumprimento do anfitrião em primeiro lugar e imediatamente após o cumprimento do visitante.

Contribuindo com o entendimento, apresentamos a definição de etiqueta de Yanes (2014, p. 14):

Etiqueta é o conjunto de normas que regulamentam a vida social, e se aplica no dia a dia dos indivíduos. Ordena as regras de convivência e as relações interpessoais através do atendimento de costumes e valores culturais. Regras de convivência são atitudes necessárias a um relacionamento saudável, tomadas pelo indivíduo perante outro, como respeito e educação, boas maneiras e cortesia.

Avançando com a discussão, apresentamos a contribuição de Egger-Moellwald e Egger-Moellwald (2014, p. 65):

Etiqueta é o conjunto de hábitos, costumes, crenças, mitos e tabus característicos de agrupamentos humanos transformados em regras e que faz que o convívio com as diferenças entre as pessoas seja atenuado. Enganam-se os que acreditam que as regras de etiqueta são fixas e utilizadas apenas em situações especiais ou snobs, ou que não se adaptam às exigências do mundo contemporâneo. Mais do que nunca, as exigências para a boa convivência na vida social e nos negócios são cada vez maiores, principalmente para as pessoas expostas no seu cotidiano com estrangeiros.

Observe na explicação apresentada pelos autores que a função primordial da etiqueta é facilitar o convívio entre as pessoas, de modo a tornar a convivência mais harmoniosa, procurando atenuar desconfortos que possam surgir em decorrência de diferentes percepções e modos de vida. Enquanto no âmbito do cerimonial e no protocolo as regras tendem a ser mais rígidas e bastante claras, no plano da etiqueta, as orientações destinadas a facilitar e organizar o convívio entre as pessoas são mais sutis e menos estritas. Dependem de uma dose generosa de boa educação, empatia, percepção e, principalmente, respeito ao outro. Nem sempre haverá um “certo” ou “errado” absoluto e definitivo. Os comportamentos recomendados e considerados adequados podem variar no tempo e no espaço.

Um exemplo emblemático, neste sentido, são os “beijinhos” ao se cumprimentar uma pessoa: seria adequado dar um beijo ao saudar uma pessoa? Ou melhor, seriam dois ou três beijos? Seria melhor, nenhum beijo? Beijar a mão, a bochecha, ou então, seria permitido tocar suavemente os lábios do seu interlocutor? Ainda no assunto beijo, caberia a mulher tomar a iniciativa de cumprimentar alguém desta forma? Ou seria o homem? Viu como um simples aspecto da convivência pode gerar dúvidas? Todas estas orientações irão variar dependendo do ambiente, do país e da cultura no qual se esteja convivendo. Nossa intenção aqui é apresentar o conceito de etiqueta para que você possa tê-lo em mente ao interagir socialmente e levar em consideração tais ensinamentos ao se relacionar com os participantes do evento.

A ideia de cerimonial, protocolo e etiqueta abarca diversas dimensões da nossa vida cotidiana. Assim, apresentamos no quadro a seguir, de forma resumida, as principais áreas nas quais este entendimento se faz presente.

#### QUADRO 2 – DIVERSAS DIMENSÕES DO CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA

1. Alimentação: o que servir em determinada ocasião e evento, a ordem dos pratos e a ordem dos vinhos e bebidas, guardando inclusive as questões alimentares religiosas e ritualísticas de cada povo.
2. Linguagem: que assuntos devem constar em uma pauta e como devem ser abordados.
3. Tratamentos: como referir-se a uma pessoa em função do cargo que ela exerce ou título que possui, como nos dirigimos às pessoas mais velhas ou hierarquicamente superiores.
4. Vestuário: que traje está de acordo para cada ocasião.
5. Gestual: tipos de saudação, cumprimentos, palmas etc.
6. Escrita: preocupação com termos adequados e apresentação visual do texto.
7. Priorização dos rituais.
8. Comportamento e etiqueta.

FONTE: Lukower (2015, p. 15)

## 4 COMO SURTIRAM OS EVENTOS? BREVE HISTÓRICO

Além da questão do cerimonial, do protocolo e da etiqueta, nesta disciplina, também iremos discorrer sobre os eventos, de modo a compreender como esta temática se relaciona com elementos previamente elencados. Nos próximos tópicos, você vai entender as características e particularidades de cada tipo de evento, quais aspectos precisam ser considerados na organização dos eventos e como colocar em prática as diretrizes do cerimonial e do protocolo na ocasião de realização de um evento.

Antes de entrarmos nestes detalhes, mostraremos, de modo resumido, uma breve história dos eventos.

Para isto, vamos tomar como base a obra de Matias (2013). Esta autora identificou três grandes momentos no que se refere à evolução histórica dos eventos.

Inicialmente, ela aponta para a relevância dos Jogos Olímpicos – ainda durante a Idade Antiga – como marco relevante da história dos eventos. Em seguida, ela comenta sobre a importância dos conclave, representações teatrais e feiras comerciais, empreendidos durante o período da Idade Média como pontos fundamentais na história dos eventos. O terceiro período identificado pela autora diz respeito à expansão dos eventos técnicos e científicos que ocorrem após a Revolução Industrial.

Selecionamos três fragmentos de sua obra que trazem detalhes relevantes sobre estes três momentos históricos, acompanhe:

### **As origens dos primeiros eventos**

Anterior ao surgimento da palavra turismo, os homens haviam descoberto que existia um grande espaço no seu entorno e que nele poderiam deslocar-se pelos mais diversos motivos.

O ser humano sempre foi ávido por viver situações de descobertas e de grandes acontecimentos. Isso pode ser verificado desde a civilização antiga, em que se encontram os primeiros registros de deslocamentos de pessoas de uma localidade a outra, no qual se reuniam para tratar de assuntos de interesse de todos.

Os primeiros registros que identificaram esses deslocamentos, que podem ser considerados como origens do Turismo, mais especificamente do Turismo de Eventos, foram os Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.C.

## JOGOS OLÍMPICOS REALIZADOS NA GRÉCIA, DURANTE A IDADE ANTIGA



FONTE: <<https://cutt.ly/WoBtlce>>. Acesso em: 8 maio 2020.

Esse tipo de evento acontecia na Grécia de quatro em quatro anos e possuía caráter religioso. No período em que estavam ocorrendo os jogos, estabelecia-se uma trégua e nenhum tipo de combate era travado.

Foi a partir dos Jogos Olímpicos que o espírito da hospitalidade se desenvolveu. Conta a história que Zeus disfarçava-se de participante das reuniões e que as vilas recebiam muito bem esses participantes, porque entre eles poderia estar o deus.

O sucesso dos Jogos Olímpicos, realizados em Olímpia, fez com que outras cidades gregas, como Delfos e Corinto, passassem a organizar seus próprios jogos, concursos e demais atrações.

Outro tipo de acontecimento identificado na Antiguidade foram as Festas Saturnálias, instituídas em 500 a.C, das quais derivam o carnaval.

O primeiro evento realizado, denominado congresso, aconteceu em 377 a.C, em Corinto. Este congresso reuniu todos os delegados das cidades gregas, que elegeram Felipe o generalíssimo da Grécia nas lutas contra a Pérsia.

Em 56 a.C, aconteceu o último evento da Idade Antiga, que foi a Conferência de Luca. César, graças a um grande esforço, conseguiu convocar para Luca, norte da Itália, o evento que tinha por objetivo reconciliar os dois rivais Pompeu e Crasso. O objetivo do evento foi alcançado, César aumentou o poder do Triunvirato e derrubou o Senado.

Com o declínio da civilização antiga, surgiu o cristianismo. Os romanos, incapazes de acabar com o Cristianismo, tentaram buscar apoio no crescente número de cristãos no Império. Entretanto, nem todos os cristãos viam com bons olhos o aumento da riqueza e do poder da Igreja.

A civilização antiga deixou de herança para o Turismo de Eventos o espírito de hospitalidade, a infraestrutura de acesso e os primeiros espaços de eventos.

FONTE: MATIAS, M. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. 5 ed. Barueri: Manole, 2013, p. 35.

Observe como ao longo da história os diversos âmbitos da vida interferiram na trajetória dos eventos. No caso das Olimpíadas, considere a relação que se estabelece com a dinâmica das guerras. Em se tratando das Festas Saturnais, note a ligação que se forma entre a dimensão da religiosidade e das festividades.

Vamos examinar agora alguns elementos de destaque na trajetória da história dos eventos durante o período da Idade Média.

### **Acontecimentos relevantes sobre a área de eventos na Idade Média**

Evolução dos eventos: os eventos religiosos e os eventos comerciais

Os eventos são acontecimentos que possuem suas origens na Antiguidade e que atravessam diversos períodos da história da civilização humana, atingindo os dias atuais. Nessa trajetória, foram adquirindo características econômicas, sociais e políticas das sociedades representativas de cada época.

Com 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. A Idade Média foi um período que apresentou características bem definidas, como o poderio da Igreja e a atividade comercial, que foi desenvolvida próxima aos castelos e mosteiros.

Os eventos que aconteceram nesse período retratam bem essas características, como também tendências futuras. A Idade Média foi de pouca expressão para o desenvolvimento do Turismo de Lazer em consequência da falta de segurança nas estradas. Em outros aspectos, porém, foi promissora porque propiciou o surgimento de instrumentos que poderiam facilitar as viagens, como o Guia de Estradas de Charles Estiene (1552), que continha informações, roteiros e impressões sobre viagens, e a publicação *Of Travel*, de Francis Bacon (1612), com uma série de orientações para viajantes.

Para o Turismo de Eventos, a Idade Média foi bastante significativa, pois praticamente plantou as bases para o desenvolvimento desse tipo de turismo. 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.

Os principais tipos de evento que marcaram essa época foram os religiosos (os concílios e as representações teatrais) e os comerciais (as feiras comerciais). Os membros do clero se deslocavam para participar dos concílios, nos quais eram discutidos assuntos relacionados à doutrina e aos dogmas da Igreja. Não se preocupavam com os problemas de segurança, porque representavam a autoridade máxima da época.

#### FEIRAS COMERCIAIS DA IDADE MÉDIA



FONTE: <<https://www.coroflot.com/SPAH/Market-marquees-history-n-origin>>. Acesso em: 8 maio 2020.

Os mercadores, para participar das feiras, pagavam tributos ao senhor e/ou clero em troca de proteção, tanto no caminho de ida quanto no de volta das feiras.

Com relação às representações teatrais, pode-se dizer que tinham caráter religioso. Iniciaram-se no interior das igrejas encenando algumas passagens da missa para quebrar a monotonia do ritual.

Posteriormente, começaram a encenar outras cerimônias e, em função do grande número de espectadores que atraíam, as igrejas tornaram-se pequenas. Só então as representações teatrais ganharam as ruas e a praça pública.

FONTE: MATIAS, M. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. 5 ed. Barueri: Manole, 2013, p. 36.



A relevância das feiras comerciais, com o intuito de permitir a negociação de mercadorias foi um evento importante na história dos eventos. Note que as feiras de negócios, embora tenham se tornado mais complexas e sofisticadas, permanecem em cena no plano do turismo de eventos. Por sua vez, a temática religiosa também permanece em evidência na área de eventos nos dias de hoje. Perante um amplo leque de religiões que caracterizam o momento atual, os eventos incluem desde palestras e congressos, além de diversas festividades religiosas, homenageando Padroeiras e outras figuras de fé.

Continuando com a nossa viagem histórica, vamos acompanhar o comentário de Matias (2013) sobre os destaques na área de eventos após a Revolução Industrial.

### **Acontecimentos relevantes sobre a área de eventos após a Revolução Industrial**

A Revolução Industrial operou grandes mudanças na 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. Essas mudanças causaram transformações também nos transportes e comunicação.

Todas essas mudanças que se processaram refletiram também nos tipos de eventos realizados, causando o surgimento dos eventos científicos e técnicos.

FONTE: MATIAS, M. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. 5 ed. Barueri: Manole, 2013, p. 38.

Chegamos ao final deste tópico. Agora você já conhece os principais aspectos conceituais a respeito da temática cerimonial, protocolo e etiqueta. Vimos também os principais elementos históricos relacionado ao surgimento dos eventos. Após discorrermos sobre estes elementos, você terá condições de estudar de forma mais detalhada cada um dos elementos que fazem parte desta temática de estudo, conforme veremos nos tópicos vindouros.

# RESUMO DO TÓPICO 1

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- O domínio dos conhecimentos relacionados ao campo do cerimonial, protocolo e etiqueta permite aos profissionais de eventos que não cometam gafes e colaboram para que haja o respeito, a formalidade e a elegância necessária para lidar com pessoas que se encontram em um mesmo evento, sejam elas organizadora ou espectadoras do evento, mas que trazem consigo diferentes níveis socioeconômicos, culturais e, ainda, distintos valores pessoais.
- O protocolo representa as leis que regulam a conduta e o comportamento nos eventos.
- No Brasil, as regras para os protocolos públicos e formais são estabelecidas pelo Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972, que determina as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência.
- Cerimonial é o conjunto de formalidades e procedimentos que devem ser seguidos pelas autoridades nacionais e internacionais em eventos solenes – a aplicação das leis do protocolo.
- Etiqueta é um conjunto de normas de comportamento social, profissional e familiar, que retrata a sociedade em cada época distinta.
- Etiqueta é o conjunto de hábitos, costumes, crenças, mitos e tabus característicos de agrupamentos humanos transformados em regras e que faz que o convívio com as diferenças entre as pessoas seja atenuado.
- Na evolução histórica dos eventos, destacam-se alguns fatos: a relevância dos Jogos Olímpicos, ainda durante a Idade Antiga, a relevância dos conclaves, representações teatrais e feiras comerciais, empreendidos durante o período da Idade Média e a expansão dos eventos técnicos e científicos que ocorrem após a Revolução Industrial.

# AUTOATIVIDADE



1 Em se tratando da realização de cerimônias, sejam estas de natureza formal ou informal, observamos que elas podem cumprir distintas funções. Dentre tais funções, é possível mencionar a chamada função semiológica. Sobre este assunto, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) Envolve a atenção a linguagem formal, internacional e diplomática.
- b) ( ) Dispõe sobre as possibilidades de participação dos convidados.
- c) ( ) Abarca o cuidado com relação às formas de cortesia e de etiqueta social.
- d) ( ) Inclui a preocupação em adotar uma redação e expressão oficial entendidos por todos.

2 O profissional da área de turismo que almeje trabalhar no setor de eventos precisa estar atento à terminologia recorrentemente utilizada nesta área, compreendendo conceitos como cerimonial, protocolo e etiqueta. Com relação ao conceito de protocolo, analise as sentenças a seguir:

- I – Protocolos são definidos por normas e decretos de âmbitos municipal, estadual, federal e internacional.
- II – A execução do protocolo é flexível e optativa, mesmo nos cerimoniais públicos, estando condicionada aos interesses dos organizadores.
- III – Trata-se de um conjunto de formalidades determinada pela ordem hierárquica entre as autoridades, determinando a precedência em que os governantes ou representantes se apresentam em eventos oficiais ou particulares.
- IV – O protocolo representa as leis que regulam a conduta e o comportamentos nos eventos.

Está CORRETO o que se afirma em:

- a) ( ) I e II.
- b) ( ) III e IV.
- c) ( ) Somente III.
- d) ( ) I, III e IV.

3 Para desempenhar suas atividades com excelência, o profissional de eventos precisa conhecer e dominar algumas regras de etiquetas, para que ele tenha as habilidades necessárias para lidar com os diferentes tipos de participantes de eventos. Com relação ao conceito de etiqueta, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) Envolve as regras de convivência e atitudes necessárias para permitir que estabeleçam relações mais harmoniosas no plano social das interações humanas.
- b) ( ) Refere-se ao conjunto de normas que regulamentam a vida social, e se aplica no dia a dia dos indivíduos.
- c) ( ) Estabelece a ordem hierárquica a ser seguida, quando da presença de autoridades políticas em um evento.
- d) ( ) Inclui atitudes vinculadas a valores como respeito, educação, boas maneiras e cortesia.

# OS DIVERSOS TIPOS DE EVENTOS E DE CERIMÔNIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste tópico é apresentar a você os diferentes tipos de eventos. Vamos explicar as diferenças entre as cerimônias públicas e as privadas e apontaremos as principais características de cada uma delas. Você também vai aprender que existem diferentes formas de se classificarem os eventos, dependendo da finalidade que se tenha em mente.

Entenderemos as diferentes denominações empregadas para qualificar os eventos, tais como painéis, simpósios, jornadas, conclaves, entre outros. Ficou curioso para conhecer mais sobre esta temática? Então venha conosco e descubra as particularidades de cada uma destas formas de se pensar e realizar um evento. Boa leitura!

## 2 AS DIFERENTES FORMAS DE CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS

Para começarmos o nosso estudo a respeito do tema eventos, destacamos a explicação de Matias (2013, p. 31, grifo da autora):

Evento é um acontecimento que, desde as suas origens, na antiguidade, e em sua trajetória histórica até chegar aos tempos modernos, sempre **envolve várias pessoas** nas diversas fases do seu planejamento e organização, como também, atrai um grande número de participantes. Atualmente, o evento, em função dos **objetivos fixados**, do grande número de pessoas que envolve e das diversas expectativas e necessidades que estas pessoas apresentam, tornou-se uma **importante atividade econômica e social**, que deve ser tratada de **forma profissional**.

Avançando em suas explicações, Matias (2013, p. 106) pontua que o significado de eventos abarca os aspectos realçados no quadro exposto a seguir:

### QUADRO 3 – DEFINIÇÃO DE EVENTOS

<b>Evento significa...</b>
Ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados.
Conjunto de atividades profissionais desenvolvidas com o objetivo de alcançar o seu público-alvo pelo lançamento de produtos, apresentação de uma pessoa, empresa ou entidade, visando estabelecer seu conceito ou recuperar sua imagem.
Realização de um ato comemorativo, com finalidade mercadológica ou não, visando apresentar, conquistar ou recuperar o seu público-alvo.
Soma de ações previamente planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos perante seu público-alvo.

FONTE: Matias (2013, p. 106)

Complementando o comentário de Matias (2013), ressalta-se que “evento pode ser definido como um acontecimento organizado com objetivos institucionais, comunitários ou profissionais” (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017, p. 11). Tal como podemos notar, a realização de um evento envolve um amplo número de pessoas e ocorre em diferentes ambientes, sejam estes empresariais, acadêmicos, comunitários, sociais, familiares, entre outros.

Na atualidade, verifica-se uma intensificação do processo de profissionalização da cadeia produtiva do segmento de eventos. Referimo-nos ao amplo leque de profissionais que colaboram e que ofertam os seus serviços na área de eventos. Nos dias de hoje, temos doceiras especializadas em doces de casamento, decoradores de eventos atuando em nichos cada vez mais especializados – chás de bebê e formaturas, por exemplo –, emergem eventos virtuais como o TEDx Talks – que passam a requerer um novo formato de organização, divulgação e realização de eventos – entre tantas outras transformações que estão em curso.

Por outro lado, segue em curso eventos que se caracterizam por um rigor maior a normas e aspectos tradicionalmente acordados, tais como são as cerimônias de posse do governo, a realização de um simpósio acadêmico, a cerimônia de abertura de uma olimpíada ou a realização de um casamento (caso os noivos optem em seguir o rito tradicional), apenas para ilustrar.

Nesse sentido, a ideia deste tópico é situar o acadêmico dentro deste amplo espectro da área de eventos. Tenha em mente que as definições que serão apresentadas aqui visam balizar o seu posicionamento e suas atitudes neste campo profissional. Não se esqueça, contudo, que este guia será capaz de norteá-lo no seu ambiente profissional, mas que, em face ao amplo conjunto de particularidades que envolvem este setor

profissional, será imprescindível que você desenvolva as habilidades e competências necessárias para manter-se atualizado e ademais, que você construa a capacidade de “ler” a entidade, empresa ou organização na qual você irá atuar, atentando-se para as características específicas do tipo de evento que realizam.

Feitos estes esclarecimentos, verifica-se que existem várias formas de se classificar um evento. Quando o critério é o tamanho ou porte, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR 16004/2016 classifica a estrutura dos eventos da seguinte maneira:

QUADRO 4 – CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS SEGUNDO O CRITÉRIO DE TAMANHO

<b>Megaevento</b>	Alto grau de complexidade de organização, normalmente tem visibilidade e repercussão mundial, e envolve um número expressivo de público e profissionais para sua realização.
<b>Grande Porte</b>	Alto grau de complexidade de organização, com visibilidade e repercussão adequadas ao público-alvo. Normalmente, envolve um número significativo de público e profissionais para sua realização.
<b>Médio Porte</b>	Menor nível de complexidade de organização, com visibilidade e repercussão adequadas ao público-alvo. Normalmente, envolve um número significativo de público e profissionais para sua realização.
<b>Pequeno Porte</b>	Baixo grau de complexidade de organização, visibilidade e repercussão, que envolve menos pessoas.

FONTE: Ministério da Educação (2019, p. 13)

Outro aspecto a ser considerado com relação à classificação a periodicidade, isto é, com que frequência determinado evento acontece. Para tanto, segue-se a seguinte forma de classificação:

QUADRO 5 – CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS SEGUNDO A PERIODICIDADE DE SUA REALIZAÇÃO

<b>Permanente</b>	Evento que ocorre regularmente, podendo ter distintos intervalos de tempo: um semestre, um ano, dois anos, dez anos etc.
<b>Esporádico</b>	Evento com intervalos irregulares.
<b>Único</b>	Evento cuja edição se realiza uma única vez.
<b>Oportunidade</b>	Ocorre por aproveitamento de uma ocasião ou fato.

FONTE: Adaptado de Ministério da Educação (2019)

Ademais, a classificação dos eventos poderá ser feita adotando como critério o modo de acesso ou participação, isto é, diz respeito ao acesso do público ao evento.

QUADRO 6 – CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS SEGUNDO O MODO DE ACESSO DO PÚBLICO

<b>Aberto</b>	Com participação livre de critério de seleção
<b>Fechado</b>	Com participação restrita por critérios específicos

FONTE: Ministério da Educação (2019, p. 14)

Avançando na explanação sobre a temática eventos, verifica-se que existem diversos tipos de eventos: cerimônias de colação de grau, congressos, cerimônias de posse de governo, festas de casamentos e tantas outras. Por conta disso, os eventos podem ser classificados e organizados em diversas tipologias, tal como iremos examinar adiante. De início, gostaríamos de ressaltar que podemos diferenciar os eventos conforme o grau de formalidade que ele requer. Assim, temos eventos que são realizados conforme um cerimonial formal e, por sua vez, temos outros que obedecem a um cerimonial social.

Em termos simples, o cerimonial formal ou cerimonial público obedece a uma lei, já o cerimonial social não segue uma lei específica embora siga um ritual de costume, de tal modo que a sequência dos acontecimentos tende a ser constante.

Como vimos, no Brasil, a lei que rege o cerimonial formal ou público é o Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972. Além disso, é possível que cerimoniais formais sejam organizados com base em “leis/normas” de um clube ou de uma empresa (LUKOWER, 2015). Por sua vez, o cerimonial social refere-se à organização dos eventos que não são regidos por uma legislação específica e escrita,

(...) mas se baseia em uma sequência de rituais implícitos e tradições, como por exemplo em uma festa de casamento, onde o brinde simbólico dos noivos e a partilha do bolo antecedem a valsa, que começa somente com os noivos dançando, seguido dos pais, padrinhos e, por fim, dos convidados. Não há uma lei especificando essa sequência, porém a tradição rege este tipo de cerimonial, que quando é omitido ou mudado causa espanto por fazer com que o evento perca sua referência (LUKOWER, 2015, p. 12).

Ainda que a incorporação e o respeito a regras e determinadas formalidades seja um traço relevante dos eventos públicos, Lukover (2015, p. 13) pondera que:

Devemos eliminar a imagem que temos de cerimônias, principalmente os oficiais, de eventos faraônicos, pois eles não são assim na realidade. Essas distorções ocorrem por conta de indivíduos que querem demonstrar ostentação e poder excessivo. Na realidade, tratando-se de eventos das áreas do governo, jamais deve-se ostentar, pois eles são realizados com verbas públicas e, além disso, não devemos relacionar requinte e bom gosto com ostentação.

A respeito das solenidades públicas, de modo geral, elas costumam obedecer a um roteiro. Observe o comentário de Lukover (2015, p. 35) a respeito do assunto:

Em eventos oficiais, temos basicamente a seguinte ordem de solenidade:

1. Composição da mesa de honra.
2. Apresentação de homenageados e outros.
3. Execução do Hino Nacional.
4. Abertura pelo presidente da mesa.
5. Discursos por precedência (o mais importante fala por último).
6. Encerramento da solenidade pelo presidente da mesa.

Como você pode notar, existe uma ampla gama de eventos que podem ou não obedecer há um cerimonial formal. Vamos examinar agora algumas tipologias de eventos (Quadro 7).

QUADRO 7 - TIPOLOGIA DE EVENTOS, CONFORME A FINALIDADE E O PÚBLICO-ALVO

<b>EVENTOS SOCIAIS</b>
<p>São eventos sem caráter comercial, promovidos por empresas ou por pessoas físicas. Podem ser casamentos, batizados, noivados, festas de debutantes etc. Esses eventos são geralmente iniciados com uma cerimônia religiosa e seguidos de recepção, que pode ser almoço, jantar, coquetel ou, no caso dos casamentos, bolo e champagne. As empresas ou entidades de classe promovem eventos sociais com o intuito de confraternização, logo encontraremos esse tipo de evento em todos os segmentos e atividades. É comum estarem incluídos na programação de congressos ou feiras.</p>
<b>EVENTOS PROFISSIONAIS</b>
<p>São eventos de caráter comercial que podem visar ao lucro ou não. Promovidos por empresas ou entidades, trabalham principalmente a imagem da empresa ou instituição. São as convenções, feiras e mostras, entre outros. A abertura dos trabalhos ou do evento propriamente dito é feita pelos organizadores ou por um mestre de cerimônia. Quando há convidados especiais, é necessário que se organize uma mesa de honra, obedecendo uma ordem de precedência pela importância dos participantes e, se forem autoridades representativas de governos ou clero, é preciso consultar a Ordem Geral de Precedência, em que prevalece a precedência Federal, de acordo com o Decreto nº 70.274.</p>
<b>EVENTOS MISTOS</b>
<p>São eventos que possuem tanto um caráter comercial ou institucional como um caráter social, como, por exemplo, uma confraternização após uma convenção, que pode ser um almoço ou jantar, ou então um coquetel de boas-vindas a um congresso, ou mesmo um jantar em comemoração a uma inauguração de fábrica. Podemos observar que na prática os eventos são, em sua maioria, mistos. Para esclarecer a recepção que segue o evento, ela sempre deve estar mencionada no convite ou programa do evento. Pode ser considerado também um evento misto aquele promovido por empresas ou entidades de classe, clubes com participação na promoção do referido evento com apoio ou patrocínio de algum nível do governo, tendo alguma autoridade presente.</p>



<b>EVENTO TÉCNICO-CIENTÍFICOS</b>
São eventos ligados a áreas específicas, geralmente congressos e encontros, feiras técnicas, conferências, seminários, mesas-redondas, simpósios, palestras e todo os eventos em que informações técnico-científicas serão abordadas.
<b>EVENTOS CORPORATIVOS OU EMPRESARIAIS</b>
Esses eventos estão ligados à área de negócios em geral, como convenções, lançamentos de produtos, eventos proprietários entre outros. Podem ter como objetivo capacitação profissional, demonstração de resultados da empresa ou apresentação de metas e programas de incentivos para funcionários; também podem ter o objetivo de divulgar a marca como no caso dos eventos proprietários.
<b>EVENTOS ARTÍSTICOS</b>
Consideramos eventos artísticos todos os tipos de shows, assim como o teatro, sendo este último um tipo de evento que pode catalogado como artístico ou cultural.
<b>EVENTOS CULTURAIS</b>
Temos desde os certames escolares até as exposições e feiras de arte, apresentações de folclore, entre outros. Temos que ter cuidado e critério ao catalogar um evento como artístico, pois seus promotores podem ter interesse financeiro.
<b>EVENTOS RELIGIOSOS</b>
São eventos totalmente ligados à liturgia religiosa. Pode até haver uma parte do evento que seja social, porém o motivo maior será sempre o caráter religioso.

FONTE: A autora

## 3 TIPOLOGIA DE EVENTOS

Agora que você compreendeu as formas de classificação dos eventos, vamos examinar com mais detalhes as diferentes terminologias empregadas para denominar cada um deles. Cada uma das formas de denominação visa realçar algumas das características que mais se destacam na ocasião de realização dos eventos. Acompanhe a relação dos tipos mais comuns de eventos.

### 3.1 ASSEMBLEIA

“Reunião da qual participam delegações representantes de grupos, estados, países etc. Sua principal característica é debater assuntos de grande interesse de grupos, classes profissionais, países, regiões ou estados” (MATIAS, 2013, p. 108). Neste tipo de evento, os trabalhos desenvolvidos costumam apresentar algumas particularidades, a saber: as delegações são colocadas em lugares preestabelecidos, as

conclusões são apresentadas e votadas em plenário e posteriormente transformadas em recomendações da assembleia; e, além disso, apenas as delegações oficiais têm direito a voto, mas isso não impede a inscrição de participantes interessados no assunto, desde que estejam na condição de ouvintes (MATIAS, 2013).

## 3.2 BRUNCH

Este tipo de evento surgiu nos Estados Unidos e passou a ser realizado no período recente no Brasil, sobretudo, em hotéis com foco em lazer (alguns estabelecimentos os realizam domingos, à beira da piscina). O brunch costuma ser servido entre às 10h30/11h e se estende até, aproximadamente, às 15h30 (os horários variam conforme cada estabelecimento). Trata-se uma “mistura” de café da manhã com almoço. Em um brunch, são servidos de forma equilibrada doces, salgados, sucos e bebidas alcoólicas leves. A origem da palavra brunch vem da junção de *breakfast* (café da manhã) e *lunch* (almoço) (MATIAS, 2013).

FIGURA 7 – BRUNCH TRADICIONALMENTE SERVIDO NO HOTEL TERRAZZA DANIELE, EM VENEZA (ITÁLIA)



FONTE: <<https://pbs.twimg.com/media/EDoHtj5WkAEojpk.jpg>>. Acesso em: 8 maio 2020.

## 3.3 CONCLAVE

“Evento de cunho religioso, no qual acontece a reunião de cardeais para eleição do Papa; também pode haver discussões de ordem ética e moral, cujas conclusões serão adotadas por toda a Igreja Católica” (YANES, 2014, p. 23).

## 3.4 CONFERÊNCIA

Segundo Yanes (2014, p. 23):

Trata-se da apresentação de um tema informativo por uma autoridade em determinado assunto (conferencista – pessoa reconhecidamente competente), para um grande número de pessoas e conduzido por um presidente de mesa que dirige a apresentação de um tema,

geralmente científico ou técnico. Visa um público específico que demonstra familiaridade com o assunto abordado. [...] de modo geral, em conferências se faz necessária a formação de mesa diretora, além de um presidente que fará a coordenação dos trabalhos.

Após a explanação do conteúdo, a palavra pode ser dada à plateia para questionamentos, ainda que a realização destas possíveis perguntas precise ser planejada e organizada, tendo em vista a preocupação em manter a agenda do evento no horário. Em alguns casos, aconselha-se não abrir espaço para perguntas para evitar o comprometimento da pauta do dia (CESCA, 2015).

### 3.5 CONGRESSO

De acordo com Yanes (2014, p. 24), este tipo de evento caracteriza-se por serem “reuniões promovidas por entidades associativas que visam debater assuntos que interessam a um determinado ramo profissional”. O principal objetivo de um congresso é apresentar e debater temas atuais e de interesse de determinado público. Por exemplo, realizam-se congressos nas áreas de saúde (em cada uma de suas especialidades), do direito, do agronegócio e assim por diante.

Sobre este tipo de evento, Cesca (2015, p. 27) explica que: “é realizado em vários dias, com a inclusão de outros encontros dentre deste. Constitui-se num evento de grande porte, que engloba, inclusive, atividades sociais para os participantes”. O congresso é um evento “robusto”, por assim dizer, e é possível que os trabalhos a serem realizados sejam divididos em outros tipos de eventos, como mesas-redondas, painéis, mostras, grupos de trabalho, oficinas e assim por diante. Veja o exemplo que selecionamos para você. No quadro a seguir, expõem-se a programação do XXIX Congresso Brasileiro de Turismo que ocorreu no ano de 2019. Observe na programação ela contempla diferentes tipos de atividades.

QUADRO 8 – EXEMPLO DE PROGRAMAÇÃO DE UM CONGRESSO

Quinta, 3 de outubro de 2019

<b>8h</b>	Credenciamento
<b>9h – 10h</b>	Solenidade de Abertura
<b>10h – 11h30</b>	Talk Show <u>Políticas públicas para o Turismo e o Compromisso com a Agenda 2030 dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</u> Participantes: Prof. Dr. <b>Mario Beni</b> Turº Bel. <b>Ítalo Mendes</b> Dr. <b>Márcio Favila</b>
<b>11h30 – 13h</b>	VI Prêmio ABBTUR 2019 Mérito & Talento Destino Patrono 2019 Cabedelo/Paraíba – Turº Bel. Vera Simões

<b>13h - 14h30</b>	Intervalo
	Eixo: TURISMO X SAÚDE E SOCIEDADE
<b>14h30 - 16h</b>	<p><b>Painel: O Turismo que transforma - Saúde e Bem Estar</b></p> <p>Moderadora: Turª Bel. Drª <b>Marlene Matias</b></p> <p><u>Psicologia do Lazer - viagem como necessidade básica humana</u></p> <p>Palestrante: <b>Rogério Giannini</b> / Presidente do CFP - Conselho Federal de Psicologia</p> <p><u>Alertas sanitários internacionais para viajantes ( CDC e OMS ) e sua utilização como ferramenta de planejamento.</u></p> <p>Palestrante: Turº Bel.Dr.<b>Dennis Minoro Fujita</b>/IFSP e Instituto de Medicina Tropical/USP</p> <p><u>"Turismo, Saúde e Desenvolvimento Social"</u></p> <p>Palestrante: <b>Angela Ostritz</b>/FIOCRUZ-CE</p>
<b>16h - 17h30</b>	<p><b>Painel: Destinos Turísticos: Acessibilidade para Quem?</b></p> <p>Moderadora: Turª Bel.<b>Ellen Carvalho</b> - UFSE / Presidente ABBTUR Seccional Sergipe</p> <p><u>"Gorda, sim! De biquíni, também! As consumidoras de destinos de sol e praia sob uma nova perspectiva."</u></p> <p>Palestrante: Turª Bel. <b>Marcela Lidianny</b> / UFPE</p> <p><u>Inclusão, Acessibilidade e Preconceito nos Destinos Turísticos</u></p> <p>Palestrante: <b>Cristiane Fornazieri</b> / Casa do Braille Sinalização Visual e Tátil</p> <p><u>Turismo como direito cidadão na Melhor Idade</u></p> <p>Palestrante: <b>Tânia Gurgel</b> - Presidente ABCMI-CE</p> <p><u>As Estâncias e municípios turísticos estão preparados para receber todas as pessoas?</u></p> <p>Palestrante: Turº Bel. <b>Edson Rodrigo</b> - Prefeito Monte Alegre do Sul- SP e Presidente da Associação das Estâncias Turísticas de São Paulo</p>
	<p>I CBTuris</p> <p>I CONGRESSO BRASILEIRO DE TURISMÓLOGOS E PROFISSIONAIS DO TURISMO</p>
<b>17h30 - 20h</b>	<p><u>Quadro Político Institucional da construção da profissão de Turismólogo</u></p> <p><u>Quem é o Turismólogo? Quatro décadas de avanços e retrocessos</u></p> <p>Palestrantes: Turº Bel.<b>Elzário Júnior</b> Turª Bel.<b>Tânia Guimarães Omena</b> Turª Bel.Drª<b>Maria José Giarretta</b></p>

Eixo: PATRIMÔNIO X TURISMO

Sexta, 04 de outubro de 2019

	Eixo: PATRIMÔNIO X TURISMO
<b>9h - 12h</b>	<p><u>Fórum Nacional das Comissões de Turismo das Assembleias Legislativas</u> Coordenadores: Dep. <b>Felipe Souza</b> - ALEAM Dep. <b>Nizo Costa</b> - ALECE Turª Bel. <b>Lenora Horn Schneider</b> - RS Turº Bel. <b>Sandro Bello</b> - AP Turº Bel. <b>Hugo Veiga</b> - MA Pauta sugerida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Critérios para Editais de Concurso Público para vaga de Turismólogo;</li><li>• Fortalecimento para instituir o CFTur - Conselho Federal de Turismo;</li><li>• Sugestão para representatividade de um Fórum Permanente das Comissões de Turismo das Assembleias Legislativas do Brasil no Conselho Nacional de Turismo/MTur</li></ul>
<b>12h - 13h</b>	Intervalo
<b>13h - 15h</b>	Credenciamento
<b>14h - 16h</b>	<p><b>Painel: Atuação e responsabilidade do Turismólogo na área patrimonial</b> Moderadora: Turª Bel. <b>Fátima Aguiar</b> <u>Contribuição do Turismo para os ODS</u> Palestrante: Turº Bel. <b>Ítalo Mendes</b> - DF <u>Encontro Intersetorial Geologia x Turismo: Geoparque como Patrimônio Turístico Natural, geodiversidade e importância para o turismo</u> Palestrantes e Articuladores: <b>Antonio Édio Callou</b> - Geoparque Araripe/SEBRAE-CE <b>Mickaelon Belchior Vasconcelos</b>/CPRM-Companhia de Pesquisas de Recursos Minerais Política Nacional de Gestão Turística do Patrimônio Mundial Palestrante: <b>Mario Nascimento</b> / CNM-Confederação Nacional dos Municípios <u>Cooperação do Turismólogo na gestão de riscos para proteção do patrimônio turístico</u> Palestrante: Pesquisador Turº Tecº <b>Roberto do Nascimento da Silva</b> / IFCE</p>

<p><b>16h – 18h30</b></p>	<p><b>Painel: Políticas Públicas no Turismo: Exigências e procedimentos</b>  Moderadora: Turª Bel. <b>Vera Simões</b>  <u>Políticas Públicas de Turismo na Área Ambiental</u>  Palestrante:  Turª Bel. <b>Manuela Tambellini</b> - INEA/RJ- Instituto Estadual do Ambiente - Gerente de Visitação, Negócios e Sustentabilidade. da Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas  <u>Governança regional de turismo: da constituição aos resultados.</u>  Palestrante:  Turº Bel. Dr. <b>Calidon Costa</b>  <u>O Turismólogo na construção de políticas públicas nos municípios</u>  Palestrante:  Turª Bel. <b>Marta Feitosa</b> / CNM-Confederação Nacional dos Municípios  <u>Metodologia para mensuração de desenvolvimento turístico dos municípios capixabas</u>  Palestrante:  Turº Bel. <b>Luciano dos Santos Andrade</b> / SETUR-ES  <u>A Importância e a atribuição das Instâncias de Governança Regional</u>  Palestrante:  Turº Bel. <b>Rosana Lima</b> / ABBTUR Seccional Ceará  <u>Programa Nosso Centro</u>  Palestrante:  Turº Tecº <b>Hugo Veiga</b> / Secretário Adjunto de Turismo do Estado do Maranhão</p>
<p><b>18h30 – 22h</b></p>	<p><u>Encontro do Fórum Nacional de Cursos de Hotelaria, Lazer e Desporto, Eventos, Gastronomia e Turismo</u>  Moderadoras:  Turª Bel. Drª <b>Silvia Cabral</b> / UNIVALI  Turª Bel. Drª <b>Teresa Catramby</b> / UFRRJ  <u>Educação Superior em Turismo, Mercado e Desenvolvimento.</u>  Palestrante:  <b>Marcos Pompeu</b> - Sistema Fecomercio/Senac.</p>

FONTE: Adaptado de <<http://www.abbtur.org.br/cbturis2019/>>. Acesso em: 8 maio 2020.

Ainda sobre as características de um congresso, vale ressaltar que eles são realizados em intervalos de tempo regulares, normalmente se repetem a cada um ou dois anos e sob o ponto de vista geográfico, podem ter abrangência regional, nacional ou internacional. Yanes (2014, p. 24) menciona que “os trabalhos apresentados nos congressos são compilados e publicados em forma de anais [...]”. Você se lembra quais são as características deste tipo de publicação? Aproveitamos para recapitular brevemente o que são os chamados anais de eventos, observe:

# NOTA

## Anais...

Os anais de eventos ou *proceedings* são a reunião de todos os conhecimentos produzidos por um evento. Seja esse evento um congresso ou uma semana acadêmica, os formatos de publicação variam de trabalhos completos a resumos. Para que os trabalhos sejam incluídos nessa publicação, eles devem anteriormente terem sido aprovados pela comissão avaliadora do evento.

[...]

Anais de eventos ou, em inglês, *conference proceedings* são documentos que compilam todo o conteúdo gerado por um evento. Isto é, todos os resumos, trabalhos apresentados, palestras e conferências, ou seja, os anais reúnem todo conhecimento científico que foi debatido, produzido e apresentado em um evento. O documento inclui, além dos trabalhos, os nomes de vários autores, avaliadores e participantes que contribuíram de alguma forma com o conteúdo daquele evento.

## Qual a importância dos anais de eventos?

A publicação dos anais preserva e eterniza todo o conhecimento científico que foi produzido por um evento. Além disso, são importantes também para gerar um melhor relacionamento entre os congressistas e os participantes do seu evento.

[...] Existem várias maneiras de publicá-los para que ele fique disponível e acessível para qualquer pessoa interessada. Com isso, o conteúdo do evento se torna público, acessível para todos os profissionais do meio científico que tenham algum interesse nele, ampliando o seu impacto.

Os alunos e profissionais que não compareceram ao evento terão acesso rápido e prático ao seu conteúdo. Contribuindo para a reputação e imagem do evento, gerando visibilidade e autoridade. A publicação dos anais contribui para a construção da história de grandes eventos e, principalmente, para o desenvolvimento do meio científico em suas diversas ramificações.

FONTE: <<http://digitalpub.com.br/o-que-sao-os-anais-de-eventos/>>. Acesso em: 8 maio 2020.



## 3.6 CONVENÇÃO

Segundo Matias (2013, p. 110), este tipo de evento caracteriza-se por ser uma:

Reunião promovida por empresas, setores industriais (vendedores) e partidos políticos. As convenções, quando reúnem pessoas de empresas, são realizadas por setores distintos ou congrega todos os setores integrantes da empresa. Há também convenções de vendas, que reúnem os elementos ligados ao setor (vendedores, revendedores, distribuidores, representantes) para o lançamento de um novo produto ou a apresentação de um novo plano de expansão no mercado.

## 3.7 COQUETEL

Os coquetéis são realizados com a finalidade de comemorar alguma data ou acontecimento e, na sua realização, são servidas bebidas e canapés aos convidados. Caracteriza-se por ser um evento de curta duração e a orientação geral é que esse tipo de evento não se estenda por mais de uma hora e meia (MATIAS, 2013). Para reforçar a relevância da questão de limitar o tempo de duração de tais eventos, Carvalho (1987 apud MATIAS, 2013, p. 110) reforça que “o coquetel se caracteriza pelos 4S”: um para surgir, um para saudar, um para sorrir e o último para sumir.

## 3.8 ENCONTRO

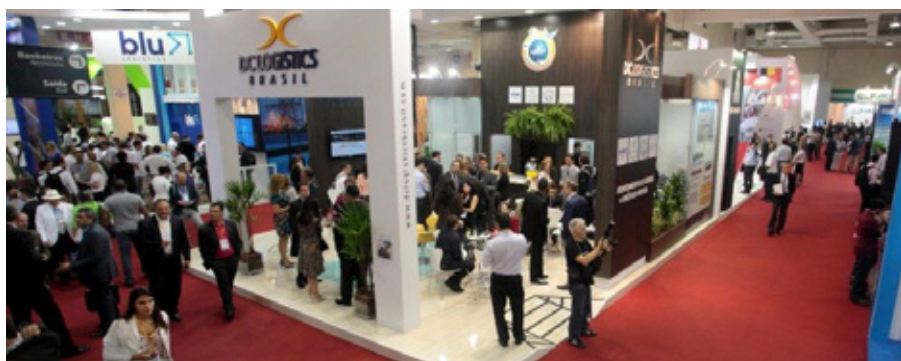
“Reunião de pessoas de uma categoria para debater sobre temas antagônicos, apresentados por representantes de grupos participantes, necessitando de coordenador para resumir e apresentar as conclusões dos diversos grupos” (MATIAS, 2013, p. 11).

## 3.9 FEIRA

Andrade (2013, p. 118) explica que a feira é um:

Lugar público, muitas vezes descoberto, onde se expõem e se vendem mercadorias. Concentração de animais, produtos e serviços, técnicos ou científicos, a serem comercializados, reunindo vendedores, compradores, fomentadores e financiadores. O objetivo de uma feira, geralmente, não é o de proporcionar contato com o consumidor, mas com os canais de comercialização. Pode-se afirmar que se constituem em uma expressão real de mercado, durante a qual fornecedores e compradores se encontram, definindo negócios e, eventualmente, tendências. Ela pode ser isolada ou paralela, dirigida a um público já reunido por outro evento: congresso, convenção etc. É extremamente comum a conjunção de dois eventos, num processo de sinergia.

FIGURA 8 – EXEMPLO DE UMA FEIRA DE LOGÍSTICA



FONTE: <<https://cutt.ly/eoNEU4m>>. Acesso em: 8 maio 2020.



## 3.10 FÓRUM

Segundo Andrade (2007, p. 119), o fórum caracteriza-se pela “discussão de um determinado assunto, reunindo representantes de múltiplas entidades, associações e/ou indivíduos”.

## 3.11 JORNADA

“Encontro de grupos profissionais, de âmbito regional, para discutir periodicamente assuntos de interesse do grupo. É promovido por entidades de classe, com duração de vários dias. As conclusões podem servir de diretriz para a classe” (CESCA, 2015, p. 29).

## 3.12 MESA-REDONDA

“Os expositores ficam sob a coordenação de um moderador, com tempo limitado para a exposição, e posterior debate. A plateia pode encaminhar perguntas à mesa” (CESCA, 2015, p. 26).

## 3.13 MOSTRA

“É pequena, circulante e visa somente divulgar. É a única forma de expor que circula, isto é, pode ser vista em vários locais, com a mesma forma e conteúdo” (CESCA, 2015, p. 25). Para a realização deste tipo de evento, faz-se necessário negociar a utilização de determinado espaço físico, montar e decorar um estande ou estrutura similar. Parte relevante do esforço de organização consiste em produzir material de divulgação. Usualmente, contratam-se recepcionistas que deverão ser devidamente instruídas para auxiliar na tarefa de boas-vindas aos convidados. Ademais, recomenda-se que se criem condições para oferecer coquetel, realizar apresentações artísticas, demonstrações e outras ações que possam colaborar para a atração do público, proporcionalmente ao porte do evento (CESCA, 2015).

## 3.14 PAINEL

“É um debate entre os expositores, sob a coordenação de um moderador” (CESCA, 2015, p. 26). Este tipo de evento permite que sejam apontados vários ângulos de uma determinada situação ou tema proposto.

FIGURA 9 – EXEMPLO DE PAINEL QUE DISCUTIU O EMPODERAMENTO DA MULHER NO MERCADO DE TRABALHO



FONTE: <<https://cutt.ly/koNTfRC>>. Acesso em 8 maio 2020.

### 3.15 SEMINÁRIO

Este tipo de evento é realizado com frequência na área acadêmica. Com relação as suas particularidades, realçamos que:

Consiste em uma exposição verbal feita para pessoas colocadas no mesmo plano, cujos participantes possuem conhecimento prévio do assunto a ser exposto. Seu propósito é fornecer e somar informações de temas já pesquisados. O evento divide-se em três fases: I) fase da exposição: quando alguém, previamente escalado, realiza uma pesquisa e leva sua contribuição para o grupo; II) fase da discussão: quando o assunto em pauta é debatido e detalhado em todos os seus aspectos; III) fase de conclusão: quando um coordenador, polarizando as opiniões dominantes, propõe as recomendações finais do seminário `a aprovação do grupo (MATIAS, 2013, p. 114).

### 3.16 SIMPÓSIO

“São vários expositores com a presença de um coordenador. O tema geralmente é científico. Após as apresentações, a plateia participa com perguntas a mesa” (CESCA, 2015, p. 26).

### 3.17 WORKSHOP

“Exposição ou oficina voltada para a aprendizagem, que tem como objetivo detalhar, aprofundar um determinado assunto ou um produto por um especialista, que estimula o participante a transformar a teoria em prática (YANES, 2014, p. 33).

FIGURA 10 – EXEMPLO DE WORKSHOP



FONTE: <[https://miro.medium.com/max/1400/1\\*37ZXfuKlw1OSW4mBbh\\_XYw.jpeg](https://miro.medium.com/max/1400/1*37ZXfuKlw1OSW4mBbh_XYw.jpeg)>. Acesso em: 8 maio 2020.

Nos aproximamos do fim deste tópico. Notou como são diversas as possibilidades de se classificar um evento? Compreender as diversas tipologias de eventos e as particularidades de cada uma delas irá ajudar a você a planejar de modo adequado as atividades, relacionadas ao tipo de cerimonial que convém ser adotado em cada tipo de evento, conforme iremos vislumbrar ao longo deste livro didático.

# RESUMO DO TÓPICO 2

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- O evento, em função dos objetivos fixados, do grande número de pessoas que envolve e das diversas expectativas e necessidades que estas pessoas apresentam, tornou-se uma importante atividade econômica e social, que deve ser tratada de forma profissional.
- Existem várias formas de se classificar um evento, tais como: pelo tamanho, pela periodicidade e pela forma de acesso do público.
- Existem diversos tipos de eventos, conforme a finalidade e o público-alvo: sociais, profissionais, mistos, técnico-científicos, corporativos, artísticos, culturais e religiosos.
- Há um amplo conjunto de termos designados para classificar os eventos, tais como painel, simpósio, colóquio, jornada, entre outros. A diferença entre cada um dos termos procura realçar as particularidades com relação ao formato, estrutura da organização e formas de participação/interação entre os participantes de cada evento.

# AUTOATIVIDADE



1 Historicamente, as pessoas vêm realizando eventos. Seja por motivos comerciais, religiosos, de comemoração, entre outros, esta é uma prática que vem ganhando cada vez mais força na atualidade. Com relação a este fenômeno, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I - O evento, em função dos objetivos fixados, do grande número de pessoas que envolve e das diversas expectativas e necessidades que estas pessoas apresentam, tornou-se uma importante atividade econômica e social, que deve ser tratada de forma profissional.

## PORQUE

II - Enquanto prática econômica, o planejamento e a realização de eventos encontra-se exclusivamente dependente das instituições públicas para que estas possam viabilizar a execução deles.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA:

- a) ( ) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- b) ( ) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- c) ( ) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- d) ( ) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

2 Seja por sua finalidade, pelo seu formato, pelo tipo de público que participa ou pela natureza das atividades que se desenvolve, os eventos podem ser muito distintos entre si. Uma das formas de diferenciação possível diz respeito ao tamanho. Acerca desta forma de caracterização dos eventos, assinale a alternativa CORRETA:

FONTE: <<https://portal.ifrn.edu.br/servidores/concursos/concursos-2011/concurso-professores-2012-edital-36-2011/provas-e-gabaritos/questoes-prova-disciplina-eventos>>. Acesso em: 8 maio 2020.

- a) ( ) Grandes eventos apresentam alto grau de complexidade de organização e requerem parcerias público-privadas.
- b) ( ) Eventos de grande porte apresentam alto grau de complexidade de organização, com visibilidade e repercussão adequadas ao público-alvo.
- c) ( ) Megaeventos normalmente tem visibilidade e repercussão mundial, e envolvem um número expressivo de público e profissionais para sua realização.
- d) ( ) Supereventos usualmente tem visibilidade e repercussão internacional, e envolvem um número expressivo de público e profissionais para o seu planejamento.

3 Os eventos apresentam-se, a partir de vários tipos ou modalidades, de acordo com sua natureza, objetivos, fato gerador, amplitude, local, nível dos participantes, entre outros. Com relação aos tipos de eventos, analise as afirmativas a seguir:

- I – Painel é um encontro onde há uma parte expositiva seguida da demonstração de um produto ou serviço que gerou o evento. Poderá fazer parte de um evento de maior amplitude.
- II – Conclave é um evento de caráter religioso em que são discutidos temas de ordem ética e moral.
- III – Simpósio é a exposição de um assunto para uma plateia relativamente pequena. O assunto é geralmente de natureza educativa e os ouvintes já possuem algum conhecimento sobre o que será exposto.
- IV – Jornada é um encontro de grupos profissionais, de âmbito regional, para discutir periodicamente assuntos de interesse do grupo.
- V – Fórum envolve apresentação das exposições feitas com a presença de um coordenador. Caracteriza-se pela discussão e pelo debate. Ao final, o coordenador apresenta uma conclusão representando a opinião da maioria.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ( ) III, IV e V.
- b) ( ) II, IV e V.
- c) ( ) I e III.
- d) ( ) I e V.



# NOÇÕES FUNDAMENTAIS PARA A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

## 1 INTRODUÇÃO

Neste tópico, apresentaremos algumas ideias gerais relacionadas ao processo de planejamento e gestão dos eventos. Você irá aprender que o planejamento, a organização e a execução de um evento é uma tarefa bastante trabalhosa e requer o envolvimento de diversos profissionais.

Vamos te mostrar quais caminhos devem ser seguidos entre ter uma ideia ou uma proposta de um evento até os procedimentos fundamentais para executar o evento com qualidade e profissionalismo. Como estudamos no tópico anterior, os eventos podem ter diversas e denominações e particularidades. Contudo, sob o ponto de vista de sua organização, os eventos partilham vários traços em comum.

Matias (2013), ao tratar sobre o processo de planejamento e organização de eventos, identifica quatro fases comuns a todos os eventos, a saber: I) concepção: incorporação da ideia; II) pré-evento: planejamento e organização; III) per ou transevento: realização e; IV) pós-evento: avaliação e encerramento. Iremos discorrer sobre as noções fundamentais para a organização de eventos seguindo esta linha condutora.

## 2 A CONCEPÇÃO DO EVENTO

Nesta fase inicial de concepção de um evento, a ideia é refletir sobre que tipo de evento se pretende realizar e isso envolve o levantamento de informações preliminares. Conforme você estudou, existem diversas tipologias de eventos e eles podem variar quanto ao tamanho, ao formato, ao público-alvo, a duração e a dinâmica das atividades que serão realizadas. Neste sentido, é importante que se tenha em mente qual será a “cara” do evento, isto é, que tipo de evento se pretende realizar e quais são suas características essenciais.

Matias (2013) faz notar que é neste estágio que devem ser observados aspectos como: quais são as necessidades do evento; como podem ser elaboradas alternativas para suprir tais necessidades; compreensão de quais são os objetivos do evento; levantamento de informações a respeito dos participantes, patrocinadores e de outras entidades que possam estar envolvidas; clareza sobre quais são os resultados que se deseja alcançar com o evento; elaboração de uma estimativa de exequibilidade



econômica e técnica; apuração do tempo e quais recursos serão necessários para a realização do evento e, ainda, requer que seja elaborado os contornos (a versão preliminar) do projeto do evento.

Contribuindo com o assunto, Melo Neto (2012 *apud* NAKANE, 2017, p. 87) ressalta que a criatividade é um elemento importante de ser considerado neste estágio. Acompanhe o comentário exposto a seguir:

## NOTA

### 1. Qual é o conceito do evento?

Tudo começa com o processo criativo de pensar e realizar eventos, que podem ter a finalidade de entretenimento, envolver um acontecimento importante, marcar momentos inesquecíveis ou simplesmente ser uma ocasião corporativa. A natureza do evento determina o seu conceito, visão e entendimento. Para os esportistas, por exemplo, um evento é um jogo ou uma competição, enquanto para homens de negócio, é a oportunidade de comercialização de produtos e serviços, além de relacionamento com potenciais clientes. Já para os artistas, evento é um espetáculo.

### 2. Qual a percepção que o público deverá ter do evento?

Para muitos, o evento desportivo é um espetáculo, com jogadas brilhantes, atletas incríveis, além de shows, sorteios e promoções que podem acontecer nos intervalos, como aqueles promovidos pela associação de basquete profissional dos EUA – NBA (National Basketball Association). Estes são considerados verdadeiros espetáculos. Atualmente, quando apreciamos exposições em museus e centros de cultura, podemos perceber a grande mudança. O público não só admira as obras expostas como tem a possibilidade de assistir às projeções em vídeos e aos espetáculos culturais realizados nos próprios espaços, bem como participar de debates, seminários e oficinas sobre o tema. Para complementar a experiência e relembra-la, o público tem a possibilidade de comprar souvenirs sobre a exposição, levando os locais de realização de eventos a repensarem seu modo de administrar e intensificar a vivência por parte do público, o que acarretará aumento da percepção, imagem e reputação do acontecimento especial.

### 3. Quais são os objetivos do evento?

Eventos podem promover entretenimento e lazer, além de informar, educar e conscientizar o público, que se mobiliza e desenvolve a prática da cidadania. Além disso, eles proporcionam oportunidades para reviver fatos, comemorar datas históricas, cívicas, religiosas e de tradições. Pertencem também aos eventos os objetivos de divulgar trabalhos/realizações e promover o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, da cultura e das artes. Por fim, no caso dos eventos corporativos, podemos ter como objetivo o lançamento de produtos ou a experimentação deles, o treinamento da equipe (distribuidores, vendedores etc.), entre outros.

### 4. Quais são os formatos possíveis para um evento ser construído?

Quanto às formas como os eventos são apresentados, podemos encontrar uma série delas, e nos dias de hoje, o mercado oferece até mesmo eventos virtuais, que acontecem na Internet, ou híbridos (eventos que fundem a experiência presencial com o virtual no mesmo local). Em uma visão macro, os formatos são os megaeventos e os eventos de grande porte, médio ou pequeno porte, e pode ser nacional e internacionais, regionais e locais.



### **5. Quais são as possibilidades de realização do evento?**

As possibilidades podem ser funcionais (com foco em uma única área) ou multifuncionais (reunindo áreas diversas em um mesmo evento), o que varia em função do local (na mesma localidade ou itinerante), do período, da parceria com outras entidades e com a mídia, do tipo de público e da sua natureza.

FONTE: NAKANE, A. M. (Org.). **Gestão e organização de eventos**. São Paulo: Pearson, 2017, p. 87.

Acadêmico, você notou como é importante ter clareza sobre o que se espera de um evento na ocasião de sua concepção? É nesta fase que serão apuradas as informações que servirão como o Norte e o direcionamento para o planejamento do evento.

## **3 O PLANEJAMENTO E A ORGANIZAÇÃO DO EVENTO**

O estágio do planejamento é uma fase fundamental no processo de organização dos eventos, pois diz respeito ao esforço organizacional que engloba todas as etapas de preparação e desenvolvimento do evento. Matias (2013, p. 146) reforça que: “é a fase decisiva do evento, na qual estão inseridos a coordenação executiva e os controles financeiro, técnico-administrativo e social do evento”. É na etapa de planejamento que será elaborada a versão detalhada e pormenorizada do evento. Colaborando com este entendimento, Matias (2013, p. 148) destaca que:

Os principais itens que devem ser enfocados nesse projeto e compõem a estrutura organizacional de um evento são: definição do produto; escolha do local; definição da data; elaboração do temário e calendário; identificação e análise dos participantes; estratégias de comunicação e marketing; infraestrutura de recursos audiovisuais, materiais e serviço; serviços de hospedagem dos participantes e convidados; hospedagem dos participantes e convidados; programação social, cultural e turística; agência de viagem e turismo; recursos financeiros e; cronograma básico.

Como você pode notar, diversos aspectos precisam ser contemplados na elaboração do planejamento do evento, procurando identificar o maior número possível de elementos e de condições que possam interferir na realização do evento. Como o evento acontece “ao vivo”, a elaboração de um planejamento minucioso contribui significativamente para o êxito do evento. Nossa ideia, neste tópico, é apresentar de modo sintético as principais noções que compõem a organização de um evento. Na sequência, apresentamos um modelo resumido dos principais elementos a serem considerados ao se preparar um evento, acompanhe!

# NOTA

## Planejamento de eventos

A organização de eventos é trabalhosa e exige grande responsabilidade. Acontece “ao vivo”, e qualquer falha comprometerá o conceito/imagem da organização para a qual é realizado e do seu organizador.

Para ter os objetivos plenamente atingidos, é fundamental que se faça um criterioso planejamento, que envolve: objetivos, públicos, estratégias, recursos, implantação, fatores condicionantes, acompanhamento e controle, avaliação e orçamento.

### OBJETIVOS

Devem ser considerados como gerais e específicos. É o que determina o que se pretende com o evento, de forma ampla e específica.

### PÚBLICOS

É a quem se destina o evento, determinando se externo, interno ou misto, e quem dentro dessa classificação.

### ESTRATÉGIAS

Consiste naquilo que serve de atração para o público de interesse do evento.

### RECURSOS

São todos os fatores humanos, materiais e físicos que serão utilizados no evento.

### IMPLANTAÇÃO

É a descrição dos procedimentos, desde a aprovação do projeto até o seu término.

### FATORES CONDICIONANTES

São fatos, decisões e acontecimentos aos quais o projeto fica condicionado para a sua realização.

### ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

É a determinação de quem fará a coordenação de todo o processo da organização do evento e de como ela será feita.

### AVALIAÇÃO

É feita após o término do evento em forma de relatório para ser entregue a quem solicitou a organização. É uma espécie de prestação de contas.

### ORÇAMENTO PREVISTO

Deve ser feito detalhadamente. É dele que virão os recursos financeiros necessários para o pagamento dos recursos humano e materiais. Caso se busque patrocínio, apoio ou permuta, deverá ser dividido em contas para serem negociadas com os interessados.

FONTE: CESCA, C. G. G. **Organização de eventos**: manual para planejamento e execução. 13 ed. São Paulo: Summus, 2015.



## 4 A REALIZAÇÃO DO EVENTO

A execução do evento é o momento em que as ideias previstas na fase de concepção dos eventos e os encaminhamentos que foram elencados no estágio do planejamento serão colocadas em práticas. Trata-se de um momento que envolve um grande conjunto de profissionais e de prestadores de serviços e requer um esforço importante de coordenação de esforços e uma dose de jogo de cintura para lidar com eventuais adversidades que possam surgir.

Matias (2013) sublinha que durante o transcorrer das atividades do evento, é importante acompanhar e verificar as diversas áreas que estão envolvidas com a realização do evento. Ressaltaremos algumas destas áreas que merecem especial:

A **secretaria do evento** é responsável pelo apoio administrativo do evento, incluindo aí a infraestrutura necessária instalada no local, que irá apoiar de modo direto e indireto a realização do evento – contando com o apoio de recepcionistas e do coordenador (MATIAS, 2013).

O **serviço de recepção** de um evento contribui com o clima e com a percepção dos participantes sobre a organização do evento, devendo propiciar um sentimento de acolhida. “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” (MATIAS, 2013, p. 172).

Por sua vez, Nakane (2017, p. 94) lembra que é preciso prestar atenção ao **clima/atmosfera do evento**:

Esse aspecto é muito subjetivo, pois se refere ao estado emocional daqueles presentes no evento, gerando grande influência nas atitudes e nas suas opiniões em relação ao evento. Isso significa a qualidade do clima ou da atmosfera do evento, que será percebida (e sentida) por todos os envolvidos. Não é um único aspecto que determina o clima, mas sim um conjunto de outros fatores que fazem parte da organização e que criam relações inconscientes em todos os que estiverem presentes no evento, seja física, intelectual ou emocionalmente.

Outro ponto que necessita de acompanhamento no transcorrer do evento são as **salas VIP** e a **sala de imprensa**, que precisam oferecer os níveis de conforto e de comodidade necessários para receber as autoridades, convidados especiais e jornalistas.

Nakane (2017, p. 240) recorda que não se pode descuidar da questão da **infraestrutura de apoio operacional**. Esta dimensão do evento “concentra toda a parte operacional do evento, das instalações físicas, dos materiais para a secretaria, dos equipamentos audiovisuais ou do apoio logístico”. A atenção dedicada a estes aspectos é bastante importante, pois qualquer falha em um destes elementos poderá gerar insatisfação e descontentamento dos participantes dos eventos. Já imaginou se o projetor multimídia não funcionar na hora “H”? Por isso, a atenção a cada um destes elementos é necessária.

Lembramos ainda que dependendo do porte do evento e da sua concepção, pode ser necessário que se crie uma equipe de **infraestrutura de apoio externo**. A finalidade de uma equipe desta natureza consiste em recepcionar, acolher e ajudar os participantes do evento nos ambientes externos ao evento em si, tais como nos aeroportos, nos hotéis ou, ainda, colaborando com o entretenimento dos participantes, oferecendo dicas e orientações quanto a programação social, cultural e artística que acontece no espaço de entorno do evento (MATIAS, 2013; NAKANE, 2017).

Como podemos observar, são diversas as áreas que requerem a atenção e o zelo dos organizadores do evento. Precisamos lembrar que um evento ocorre mediante a conjunção de uma série de “detalhes” que, em conjunto e amalgamados, irão contribuir para que a experiência do participante do evento seja proveitosa e agradável. Por isso, precisamos nos atentar a cada um destes “pequenos/grandes detalhes”.

## **5 A AVALIAÇÃO E O ENCERRAMENTO DO EVENTO**

Quando o evento termina, é importante que os organizadores do evento se reúnam para perceber e discutir quais foram os aprendizados do evento. Matias (2013, p. 184), ao tratar do encerramento dos eventos, observa que “consiste na avaliação técnica, administrativa e dos participantes. Isto é, ocorre a confrontação dos resultados esperados com os obtidos, possibilitando identificar os pontos positivos e negativos do evento”.

Para finalizar esta unidade de estudos, leia o artigo que selecionamos para você e que sintetiza os principais passos para serem seguidos para a organização e realização de um evento. Boa leitura!

# LEITURA COMPLEMENTAR



## EVENTO: DA PROPOSTA AO PLANEJAMENTO

Marisa Canton

Falar em eventos sugere ao leigo, num primeiro momento, simplesmente algo festivo, encontros comemorativos e realizações de sucesso. Hoje, entretanto, no momento exato em que as mudanças na economia do mercado exigem um novo modelo de empresa de comunicação, surge um instrumento estratégico colocado a sua disposição, que trabalhe totalmente integrado ao marketing de seus clientes e esteja comprometido com os seus resultados – o “Evento” que surge como solução, nas mãos de profissionais criativos e competentes.

Muito se tem falado sobre eventos, buscando esclarecer e justificar esta atividade exemplar que acompanha o indivíduo no decorrer de sua vida, fazendo-o, às vezes, de público, consumidor e mesmo um organizador. Algumas dessas definições:

- conjunto de ações profissionais desenvolvidas com o objetivo de atingir resultados qualificados e quantificados junto ao público alvo;
- conjunto de atividades profissionais desenvolvidas com o objetivo de alcançar o seu público-alvo através do lançamento de produtos, da apresentação de uma pessoa, empresa ou entidade, visando a estabelecer o seu conceito ou recuperar sua imagem;
- realização de um ato comemorativo, com finalidade mercadológica ou não, visando a apresentar, conquistar ou recuperar o seu público-alvo;
- ação do profissional através da pesquisa, do planejamento, da organização, da coordenação, do controle e da implantação de um projeto visando a atingir o seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados.

Na verdade, fazendo uma síntese, podemos afirmar que evento é a soma de ações previamente planejadas com objetivo de alcançar resultados definidos junto ao seu público-alvo. Planejadas, porque ele se realiza levando-se em consideração um fato ou acontecimento e as estratégias necessárias para viabilizá-lo de acordo com os interesses e expectativas de um cliente, ou promotor, e os objetivos a serem alcançados junto a um determinado público. O evento, pelo próprio significado da palavra, é todo fato ou acontecimento, espontâneo ou organizado, ocorrido na sociedade, que sob o ponto de vista do profissional pressupõe planejamento e organização. Esta proposta envolve a preocupação do profissional organizador de eventos em atender a todos os itens acima enunciados [...].

## **PROFISSÃO: ORGANIZADOR DE EVENTOS**

[...]

O profissional organizador de eventos, para vencer, deve exercitar continuamente sua criatividade e inteligência utilizando para elaboração de suas propostas as mais atuais e modernas estratégias de comunicação e marketing, disponíveis no mercado e adequadas àquele momento. O profissional de eventos deverá ter uma visão técnica sob sua organização e global sob o momento de sua atuação. Deverá ter uma equipe de apoio coesa e eficiente, num organograma adequado – a pessoa certa no lugar certo.

Entre outras qualidades, o profissional de eventos deve ser seguro, gerando um clima de confiança ao cliente e funcionários; disciplinado, respeitando prazos, verbas, reuniões; ter flexibilidade, aceitando sugestões, sabendo adequar propostas, sabendo mudar na hora certa etapas do trabalho, raciocínio rápido, entendendo rapidamente a capacidade, anseios e expectativas dos clientes e funcionários; preparo físico, disposição, saúde; ser realista – percebendo limites e opções e sabendo usá-las sabiamente; paciência infinita – tendo autocontrole e serenidade.

Para os que já atuam no setor, estas colocações são óbvias e rotineiras. A estas qualidades pessoais, acrescentam-se as de atuação profissional:

- Planejamento: estabelecimento de um esquema orientador, relativo às ações futuras;
- Organização: agrupamento lógico de tarefas;
- Direção: que inclui: tomada de decisões entre diversas alternativas; transmissão de ordens; chefia de subordinados e coordenação das atividades individuais;
- Controle: verificação da execução do plano, a fim de corrigir os desvios e atingir os objetivos pré-estabelecidos.

Para atingir estas fases, passamos por uma rotina de trabalho, às vezes de final não conclusivo para nós, prestadores de serviços do setor. O fato de recebermos um convite para apresentação de uma proposta não nos confirma um contrato. Todavia, investimos com criatividade e profissionalismo e lutamos para obter bons resultados.

## **ELABORANDO A PROPOSTA DO EVENTO**

Após a realização do *Briefing* (diagnóstico) com o cliente ou promotor, partimos para a elaboração e entrega da Proposta, que a nosso ver, não deverá ser propriamente um projeto detalhado, onde o planejamento terá destaque, com inclusão de cronogramas e orçamentos.

A Proposta, apoiada na pesquisa, deverá conter local, data, estratégias, possíveis fornecedores e deverá estar embasada em conhecimentos técnicos, criativos e convincentes, importantes instrumentos para a viabilidade e qualidade de um evento.

Neste momento, se faz mister a reflexão sobre a importância do uso da criatividade, visto que ela está diretamente ligada ao aspecto da organização. O simples fato de uma empresa decidir organizar um determinado evento para atingir determinada

meta, já demonstra o ato de criar uma forma de atingir seu objetivo. Podemos considerar atos criativos a simples escolha de um determinado tipo de evento e sua organização – a escolha de todos os meios que possibilitarão a realização do evento. Se consideramos um Evento como um conjunto de atividades destinadas à otimização de ações profissionais em busca de resultados quantificados e qualificados junto ao público alvo, deverá o organizador de eventos ser um profissional com suficiente sensibilidade para captar as alterações do mercado, a fim de atingir o objetivo almejado, sendo capaz de levantar novas dúvidas, novas possibilidades, olhar velhos problemas sob novos ângulos, ter, portanto, imaginação criadora.

O processo criativo de um Evento não significa uma brecha de originalidade, mas sim, a busca de soluções de problemas objetivos, tais como: Onde será realizado o evento?; Há um tema?; Qual?; Que material será criado em função do tema?; Quem participará do evento?; Qual a duração?; Que atividades ocorrerão no local?; De quem será a responsabilidade de coordenação de cada uma delas?; Qual o formato do evento e que espaço serão necessários? Qual a verba disponível para o evento?; O que será oferecido aos participantes no geral e aos convidados Vips?; Qual a categoria de hotel e transporte para o evento?; Quais recursos serão necessários contratar para a viabilização do evento?

As Propostas devem ser originais, únicas, inovadoras, criativas e viáveis, na busca de soluções e respostas para todos os itens arrolados.

Considerando-se que o primeiro passo para o preparo de uma Proposta é a análise de pedido que é encaminhado pelo cliente, não devemos deixar de reiterar que a mesma deverá perseguir a objetividade, atendendo às necessidades dos mesmos. Se estes objetivos não forem atendidos, a impressão inicial a ser formada é de que a empresa e seus responsáveis não entenderam o que o cliente realmente deseja ou necessita e, as informações não foram transmitidas de forma devida aos encarregados do preparo dela. Seleccionamos cinco pontos fundamentais a serem considerados no seu preparo:

- uma demonstração de que houve um claro entendimento do proposto;
- a oferta deve ser de um projeto razoável, fundamentado com lógica e persuasão;
- uma evidência de que o projeto funcionará;
- a oferta de uma equipe qualificada para o desenvolvimento do projeto;
- uma estimativa de custos razoável, apresentada de uma forma clara.

Condições importantes para a sua apresentação:

- o objetivo é submeter propostas que devem ser entendidas, evitando-se que sejam mal interpretadas pelos mais severos críticos;
- nunca se deve omitir informações importantes, assumindo que seus clientes já a saibam. A omissão pode ser interpretada como falta de conhecimento do prestador de serviços;
- boas propostas não são vencedoras garantidas; no entanto, propostas ruins são perdedoras certas.



Dentro deste contexto, podemos colocar como principais funções de um administrador:

- organizar a proposta, de uma forma que possa ser rapidamente vista como resposta clara para todos os requisitos de uma solicitação;
- selecionar material relevante para o objetivo;
- editar um relatório em estilo harmonioso e de fácil entendimento de formato uniforme e com informações relevantes.

As observações acima são apenas algumas dicas e sugestões para o preparo eficiente de encaminhamentos. Como cada evento e cada empresa/cliente possuem especificações técnicas e características peculiares, deve-se adaptar as informações do ramo em consideração. Sabe-se que não existe uma forma fixa e permanente de preparar propostas que vendam. No entanto, a criatividade dos administradores é fator de extrema relevância para o trabalho.

Uma análise de quais propostas devem ser aceitas constitui-se numa das primeiras etapas do preparo de uma proposta. No caso de uma decisão para fazer e preparar a proposta, deve-se partir para algo convincente e que dê resultados. Ao se decidir por prepará-las, os administradores devem reunir-se e considerar as seguintes questões:

- temos capacidade de execução do trabalho para todas as áreas?
- quantos e qual a qualidade dos concorrentes que temos e que enfrentaremos neste projeto?
- temos um quadro de funcionários disponível e capacidade financeira para atender o projeto?
- o cliente em perspectiva tem condições ou meios para obter fundos necessários e cumprir como pagamento do projeto?
- temos condições de trabalhar no projeto considerando sua localização geográfica?

Por outro lado, em caso de concorrência, antes de prepararmos um projeto, devemos considerar os seguintes aspectos:

- qualidade e extensão do nível de conhecimento de marketing para o desenvolvimento do projeto em questão;
- concorrência;
- equipe que trabalhará no projeto;
- experiência direta ou relacionada com o tipo de projeto e área geográfica;
- exigência para consultores, associados e subcontratações e suas prováveis disponibilidades;
- habilidade para atender todas as etapas do projeto;
- tempo suficiente, equipe, recursos financeiros para atender o projeto;
- habilidades de apresentar um projeto com condições de preços competitivos;
- interesse no projeto de forma geral.

A prestação de serviço propriamente dita, inicia com o fechamento da proposta ou assinatura de um contrato. Neste momento é que todas as promessas começam a ser cumpridas. Se as expectativas do cliente não forem atingidas, haverá insatisfação e perda de credibilidade.

Como na administração de qualquer coisa, isto implica quatro velhos passos muito conhecidos, por mais desgastados que possam parecer:

- Percepção - mostrar que o evento tem custos. Mostrar que se trata de uma oportunidade e que esta tem benefícios.
- Avaliação - determinar qual a situação da empresa no momento, especialmente em comparação como que é necessário fazer para a obtenção dos resultados desejados.
- Prestação de contas - estabelecer relatórios regulares. Forneça um plano financeiro acurado e com orçamentos razoáveis incluindo *cash flow* de pagamentos e projeções de receitas.
- Ações - tomar decisões e fazer alocações, estabelecendo rotinas e comunicações.

Adicionalmente, a exatidão das previsões quanto às intenções do cliente apoia-se na qualidade do relacionamento com ele. Em um bom relacionamento, o cliente partilha seus planos e expectativas com o organizador de eventos, ou pelo menos possibilita conhecer suas intenções.

Para que a realização do evento ocorra com mínimo de falhas necessitamos:

- quanto à empresa: qualificação técnica das equipes responsáveis pelas diferentes áreas elaboração de planos claros: cronogramas e fluxogramas bem definidos; prática com -alto grau de profissionalismo; controle de todo o processo: planejamento, organização, operacionalização e implementação;
- quanto ao produto em si: não perder de vista a qualidade do produto em todas as suas fases; buscar sempre atingir os objetivos do planejamento; atender às expectativas dos objetivos dos vários públicos; adequá-lo sempre às necessidades emergentes;
- quanto ao preço: condizente com a realidade do mercado; considerar sempre qualidade x preço, e, especialmente no caso dos patrocinadores: a relação custo x benefício;
- no campo da distribuição e venda: comercializá-lo em canais de fácil acesso ao público; estabelecer formas adequadas e viáveis de pagamento; implantar sistemas de controle contábil e financeiro eficientes, otimizar a verba disponível;
- quanto à comunicação: elaborar um plano de comunicação eficiente e compactuado ao mercadológico, através de campanhas de impacto, mensagens claras, planejamento adequado da divulgação (mídia e assessoria de imprensa), produção de peças criativas que desperte e estimule a participação do público;
- quanto ao apoio e recursos: estabelecer formas adequadas de negociação, formas de apoio e obtenção de recursos. Uma boa negociação é aquela que leva em conta não apenas o que está sendo negociado, mas também a forma pela qual se está negociando. É necessário ouvir a todos, sendo esta a oportunidade para que todas as partes manifestem os seus objetivos e propostas.

O patrocinador em potencial precisa de um plano absolutamente positivo e para isto é importante que o projeto proponha claramente as vantagens que o empresário terá, se participar do empreendimento. Evento é um processo de venda comercial ou institucional, possibilitando no caso institucional a fixação da imagem do cliente (patrocinador). Se o evento vier a utilizar a mídia, o cliente (patrocinador) passa também a ser anunciante.

O marketing institucional transmite a ideia de associar a empresa a um evento vencedor existindo uma correlação direta e recíproca entre a qualidade do evento e o prestígio de quem o patrocina.

A empresa quando de seu aval de participação de um evento, transmite simpatia com ele, viabilizando e apostando no sucesso do projeto.

Com o fito de auxiliar o empresário a decidir em relação a sua participação ou não em um evento, é muito importante dispor de informações seguras, sempre frisando os objetivos de participação de forma bastante claras, precisas, mensurável e compatível, tendo em vista que a relação custo benefício seja a maximização do retorno esperado.

Ao demonstrar o projeto ao patrocinador, trabalhar sua emoção, personalizando a apresentação com layout, das peças promocionais com logo do patrocinador, com isso irá contribuir para que o empresário visualize sua empresa como já colaboradora do evento [...].

Temos como empresa organizadora um tipo de organização empresarial, especializada no planejamento, organização e implementação de eventos, cuja atuação se caracteriza de duas formas:

- através do desenvolvimento de eventos (produtos) próprios e comercializando-os no mercado;
- planejando, organizando, implementando ou comercializando eventos, para terceiros, por solicitação ou encomenda.

Em ambas as formas, a empresa deverá possuir estrutura própria para desenvolver todas as etapas, ou parte delas, com também, sua contratar fornecedores específicos para cada atividade, dentro do contexto necessário à viabilização adequada do evento.

Dentro deste espírito outros enfoques se fazem necessário estudar:

- se o evento, quanto ao público, será considerado aberto, fechado ou misto;
- se sob o ponto de vista do mercado, qual abrangência geográfica (referente ao local) e demográfica referente à públicos: próprio (próprio do evento) e de terceiros (empresas no geral, sindicatos, associações e outros);
- quanto aos objetivos de sua proposta: comercial (patrocinadores, apoios, participantes comerciais); de interesses generalizados (participantes, compradores, fornecedores, transportadoras, agências);
- quanto à abrangência: público próprio (próprio do evento) e de terceiros (empresas no geral, sindicatos, associações e outros).

Uma empresa que deseja perenizar e crescer no seu mercado de atuação deverá ter seus objetivos e missão claros, o que permita à mesma o conhecimento de onde ela quer chegar e as estratégias e planejamento necessários para se chegar lá. A empresa terá que definir qual será sua imagem no mercado. Será ela uma especialista? (Aquele que busca excelência, dentro da oferta de serviço específico) ou inovadora ou mesmo aquela que busca a internacionalização.

A busca diferenciada dos serviços com base nos benefícios que estas possam proporcionar aos vários segmentos de clientes é uma forma de se obter vantagens em relação à concorrência.

O comportamento estratégico é um caminho seguro, para que se obtenham vantagens competitivas ao longo do tempo, pois este estará sempre buscando minimizar as ameaças ambientais e maximizar as oportunidades do mercado.

A empresa que tiver como tônica fazer do planejamento estratégico um dos seus grandes instrumentos de estratégia mercadológica e de comunicação, saberá que terá seu "lugar assegurado", pois é sabido que o próprio forma condições para tomada de decisões, criando barreiras competitivas duráveis em relação ao ambiente empresarial em que o negócio participe.

Para que um evento tenha sucesso no mercado, na sua viabilidade total como investimento eficiente, seja qual for o seu tipo, segmento ou categoria, é necessária a combinação de uma série de fatores ou variáveis (condicionantes) de comunicação e mercadológicas, que estarão em sintonia e perfeitamente otimizados, levando-se em consideração dados do mercado para posterior análise, determinação dos objetivos e estratégias e execução dos planos de ação. Resumindo os itens importantes referentes a modos de comunicação, quando da necessidade de obter investimento para algum evento:

- Forneça uma breve história de seu produto/ serviço, o que faz e para que serve.
- Forneça um resumo claro de tarefa que se deseja realizar. Ela é original, diferente, inovadora, criativa e viável?
- Por que o projeto é necessário?
- Que necessidade o produto/serviço está procurando preencher? • Como a tarefa será realizada e a quem servirá?
- Por que o produto/ serviço é a instituição certa para levar adiante o projeto? • O momento é certo para isso?
- Forneça um plano financeiro acurado e com orçamentos razoáveis incluindo projeções de receitas, período de apoio futuro de um calendário para completar o projeto proposto.

[...]

# RESUMO DO TÓPICO 3

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- Durante o estágio de concepção de um evento, a ideia é refletir sobre que tipo de evento se pretende realizar e envolve o levantamento de informações preliminares.
- A natureza do evento determina o seu conceito, visão e entendimento.
- Eventos podem promover entretenimento e lazer, além de informar, educar e conscientizar o público, que se mobiliza e desenvolve a prática da cidadania.
- Quanto às formas como os eventos são apresentados, podemos encontrar uma série delas, e nos dias de hoje, o mercado oferece até mesmo eventos virtuais, que acontecem na Internet, ou híbridos (eventos que fundem a experiência presencial com o virtual no mesmo local).
- O estágio do planejamento é uma fase fundamental no processo de organização dos eventos, pois diz respeito ao esforço organizacional que engloba todas as etapas de preparação e desenvolvimento do evento.
- A execução do evento é o momento em que as ideias previstas na fase de concepção dos eventos e os encaminhamentos que foram elencados no estágio do planejamento serão colocadas em práticas.
- Quando o evento termina, é importante que os organizadores do evento se reúnam para perceber e discutir quais foram os aprendizados do evento.

# AUTOATIVIDADE



1 A organização e a realização de um evento requerem empenho e dedicação por parte dos profissionais que desempenham tal tarefa. Neste sentido, uma das etapas importantes para a organização de um evento consiste na chamada “concepção do evento”. A respeito dessa etapa, assinale a alternativa CORRETA:

- a) ( ) Durante esta fase, a ideia é refletir sobre que tipo de evento se pretende realizar e isso envolve o levantamento de informações preliminares.
- b) ( ) Neste período, a ênfase recai sobre as tarefas de comunicação e divulgação institucional.
- c) ( ) Neste momento, o mais importante é determinar quais serão as ordens de apresentação dos membros que irão compor a mesa de autoridades.
- d) ( ) Durante esta fase a ideia é entender como os formulários de verificação da qualidade serão percebidos pelos participantes do evento.

2 Na ocasião de realização do evento, compete aos profissionais organizadores zelar e atuar de modo e assegurar que as ações que foram dispostos no projeto do evento se desenvolvam de maneira adequada. Neste sentido, é fundamental verificar a infraestrutura de apoio operacional. Sobre esse assunto, assinale a alternativa CORRETA:

- a) ( ) Ela concentra toda a parte operacional do evento, das instalações físicas, dos materiais para a secretaria, dos equipamentos audiovisuais ou do apoio logístico.
- b) ( ) Ela engloba a parte informacional do evento, incluindo as mídias sociais e o e-mail corporativo dos organizadores.
- c) ( ) Ela consiste em recepcionar, acolher e ajudar os participantes do evento nos ambientes externos ao evento em si.
- d) ( ) Ela abarca a comunidade externa, que colabora com as ações de execução do evento.



# ASPECTOS PRÁTICOS DO CERIMONIAL E DO PROTOCOLO

## OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

**A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:**

- compreender a importância da elaboração de roteiros para um evento;
- conhecer e entender como devem ser compostas as mesas de honra de um evento;
- conhecer os Símbolos Nacionais;
- reconhecer as regras que regulamentam o uso dos Símbolos Nacionais;
- entender o conceito de precedência;
- conhecer quais são atribuições de um mestre de cerimônia.

## PLANO DE ESTUDOS

Esta unidade está dividida em três tópicos. No decorrer dela, você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TÓPICO 1 – ELABORAÇÃO DE ROTEIROS E COMPOSIÇÃO DE MESAS

TÓPICO 2 – SÍMBOLOS NACIONAIS E DISPOSIÇÃO DAS BANDEIRAS

TÓPICO 3 – PRECEDÊNCIAS E ATIVIDADES DO MESTRE DE CERIMÔNIAS



## CHAMADA

Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.





# **CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 2!**

Acesse o  
QR Code abaixo:



# ELABORAÇÃO DE ROTEIROS E COMPOSIÇÃO DE MESAS

## 1 INTRODUÇÃO

Na Unidade 1 desta disciplina, expusemos algumas questões conceituais e históricas atreladas à área de protocolo, cerimonial, eventos e etiqueta, com o intuito de situar você neste campo disciplinar e oferecer os esclarecimentos conceituais necessários para você transitar por esta área.

Nesta unidade, nosso objetivo será compreender algumas questões práticas relacionadas à operacionalização do cerimonial. Para começar, o Tópico 1 explicará como ocorre a elaboração dos roteiros de cerimoniais, apresentando algumas orientações que precisam ser seguidas na ocasião de sua confecção.

Em seguida, apresentaremos as instruções e os encaminhamentos que precisam ser atendidos no processo de composição das mesas de eventos, explicando, por exemplo, quem deve compor a mesa de honra e como proceder com relação aos pronunciamentos das pessoas que compõem este tipo de mesa. Venha conosco e descubra isso e muito mais!

## 2 APONTAMENTOS SOBRE A ELABORAÇÃO DE ROTEIROS

A elaboração de roteiros contribui para que as atividades elencadas no planejamento do evento ocorram de forma adequada e é um instrumento importante que visa assegurar que os aspectos elencados no cerimonial se cumpram de maneira adequada.

Yanes (2014) refere-se a este documento como o roteiro de locução e explica que é neste texto que estão contidas as informações que dizem respeito à organização das atividades dos eventos e é utilizado pelo mestre de cerimônias que, com sua fala, conduzirá o evento. Complementando, a autora explica que:

O roteiro de locução pode ser elaborado pelo próprio mestre de cerimônias, com a participação ou não do cerimonial (depende da importância do evento). É utilizado em atos solenes e simbólicos, com posses, transmissão de cargo, outorga de grau, inaugurações e aberturas e encerramentos de encontros, feiras e seminários. A elaboração do roteiro de locução não pode ser padronizada, sendo necessário um novo roteiro para cada evento (YANES, 2014, p. 93).

É importante que os roteiros de cerimoniais sejam objetivos, para evitar que a cerimônia fique muito extensa e acabe se tornando desagradável para aqueles que estão prestigiando o evento. Outra orientação é que a fala do mestre de cerimônias seja impessoal. Para evitar que os roteiros de locução fiquem excessivamente extensos, é pertinente atentar-se para o modo como serão feitas as apresentações e como os currículos das pessoas participantes da mesa de honra serão apresentados. Os currículos devem ser mencionados de forma resumida.

O nível e o tipo de detalhe das informações que serão compartilhadas irão variar de acordo com tipo de evento. Por exemplo, em um evento acadêmico será pertinente mencionar a área de titulação da autoridade/personalidade e a linha de pesquisa em que atuou. Já no caso de um evento de caráter municipal, poderá ser apropriado mencionar as secretarias e postos de trabalho que possam ter sido anteriormente ocupados pelo prefeito da cidade, por exemplo. Se a autoridade em questão tiver alguma relação com as Forças Armadas, por sua vez, é recorrente que se mencione as principais condecorações e medalhas recebidas. Tenha em mente que é adequado e respeitoso mencionar a trajetória profissional ou acadêmica de alguma pessoa que está fazendo parte do evento, contudo, procure apresentar estes convidados de forma elegante, leve e assertiva.

Segundo Egov (2018, p. 18), a sequência básica para a elaboração do roteiro de cerimônia abarca:

- Boas-vindas.
- Lembretes.
- Objetivo da cerimônia.
- Composição da mesa de honra.
- Hino Nacional.
- Procedimentos referentes à cerimônia.
- Fala de autoridades.
- Considerações finais.

Acompanhe a seguir o exemplo de roteiro de locução que selecionamos para os seus estudos:

# NOTA

## Modelo de roteiro para solenidade de abertura de um evento

Mestre de Cerimônia – Boa noite, senhoras e senhores. Em nome da (*nome da Entidade*) iniciamos neste momento a cerimônia de (*nome do evento*), com o objetivo de (*objetivo e finalidade do evento*).

(*Breve histórico do evento*)

Saudamos as autoridades aqui presentes e convidamos para compor a mesa:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

Registramos e agradecemos a presença do Senhor ..... (*nominar autoridades presentes que estejam ocupando a primeira fileira*).

Saudamos ainda as demais autoridades, de forma especial aos coordenadores, vice-diretores, alunos, professores, servidores, imprensa e a comunidade aqui presente.

Mestre de Cerimônia – Convidamos a todos para ouvirmos o Hino Nacional Brasileiro, cantado pela Prof<sup>ª</sup>. .....

Mestre de Cerimônia – (*Comentários sobre o evento. Pode ser apresentado um documentário, vídeo institucional etc.*) Exemplo: O vídeo que iremos assistir neste momento [...]

Vídeo sendo apresentado

Mestre de Cerimônia – Para dar as boas-vindas, convidamos o *Senhor Fulano de Tal*, presidente do (*nome da Entidade*).

Senhor Fulano de tal falando

Mestre de Cerimônia – Para falar em nome da (*Entidade tal*) convidamos o *Senhor Sicrano de Tal*.

Senhor Sicrano de Tal falando

Mestre de Cerimônia – Neste momento, passamos a palavra para o *Senhor Fulano de Tal*, (*seu cargo*).

Senhor Fulano de Tal falando

Mestre de Cerimônia – Agora, com a palavra, o *Senhor Beltrano de Tal*, neste ato representando o Senhor ....., da (*Instituição tal*).

Senhor Beltrano de Tal falando.

Mestre de Cerimônia – Neste momento, para proferir sua mensagem, fará uso da palavra o *Senhor Fulano de Tal*, presidente da (*Instituição*).

Senhor Fulano de Tal falando.

Mestre de Cerimônia – E assim, com a mensagem do *Senhor Fulano de Tal*, encerramos neste momento a solenidade de abertura do (*evento*). Ao encerrar esta, desfazemos a mesa dos trabalhos, convidando as autoridades a ocuparem seus lugares na primeira fila deste auditório para melhor participarem da palestra a ser proferida pelo Senhor ....., Presidente da .....

Mestre de Cerimônia – Com a palavra o Presidente da ....., Senhor ....., para proferir sua palestra intitulada .....

Senhor ..... palestrando.

Mestre de Cerimônia – Agradecendo a presença de todos, damos por encerrada esta solenidade de abertura do (*evento*). Lembramos que a partir de amanhã, as atividades iniciarão às .... horas, conforme consta no convite e folder entregues no ..... (*breves palavras da programação do dia seguinte*). Desejamos a todos boa noite.

FONTE: <<http://eventos.ifc.edu.br/wp-content/uploads/2015/04/Modelo-de-roteiro-CERIMONIAL.docx>>. Acesso em: 11 maio 2020.



A elaboração de um roteiro de cerimonial deve ser feita com zelo e atenção, pois este roteiro, de certa forma, acaba por “dar o tom inicial” do evento, colaborando ou não para a percepção de qualidade e de acolhida de um evento. Por se tratar de atividade que inclui diversas pessoas em sua realização – considerando que outras falas irão compor a cerimônia como um todo, uma boa dose de jogo de cintura e percepção poderão ser úteis para procurar alinhar todas os discursos que serão realizados. Às vezes, uma dica ou orientação, exposta de forma polida e gentil, poderá colaborar com o andamento da cerimônia.

Outro detalhe a ser considerado é que, de um lado, existem as regras fixas e estanques do protocolo para eventos formais que precisam ser respeitadas. De outro, há a possibilidade de inserir pequenas doses de simpatia e de bom humor, de modo elegante e cordial. Vamos expor um exemplo para ilustrar. Imagine que no roteiro da cerimônia de abertura de um seminário esteja previsto que após a fala das autoridades, os participantes deverão ser encaminhados para outras salas do evento, nas quais irão ocorrer distintas atividades, conforme previsto para cada grupo de trabalho. Neste exemplo, os participantes realizaram previamente a inscrição em quais grupos de trabalho iriam participar, variando conforme os seus interesses.

Colocando de forma bem simples e direta, vamos imaginar uma fala “correta”, sob o ponto de vista técnico, mas pouco cordial e agradável. “Prezados, chegamos ao final desta etapa da cerimônia. Cada um de vocês deve se dirigir para a sala onde irá ser realizado o seu Grupo de Trabalho. Obrigada pela atenção”. Agora, uma outra alternativa de repassar a mesma informação: “Caros participantes, estamos nos encaminhando para o final desta cerimônia. Agradecemos às autoridades que aqui discursaram. Para dar sequência as atividades do evento, pedimos gentilmente que cada um de vocês se dirija para as salas nas quais irão ocorrer os Grupos de Trabalho, conforme a inscrição de vocês. Desejamos uma ótima rodada de trabalhos em cada grupo e sintam-se à vontade em contatar a equipe de cerimonial em caso de dúvidas. Obrigada”.

Nem sempre as falas precisam ser longas ou rebuscadas. No entanto, é fundamental que elas sejam polidas e agradáveis. Evite usar termos “normativos” para conduzir os participantes do evento, tais como “devem ir para x local”, “precisam assinar aqui”, é “obrigatório preencher”. Lembre-se de que em um grupo de adultos “livres”, ninguém é “obrigado” a fazer as coisas. Compete aos organizadores do evento e do cerimonial, mais precisamente, orientar, mostrar, pedir e solicitar. Por exemplo: “Para que possamos elaborar os certificados de participação informando a carga horária das atividades, pedimos a gentileza de assinar o registro de comparecimento”. Estes foram alguns exemplos. Aos poucos, você irá se ambientar com a dinâmica das cerimônias e irá desenvolver a assertividade e a sensibilidade para elaborar roteiros cada vez melhores.

### 3 ORIENTAÇÕES A RESPEITO DA COMPOSIÇÃO DE MESAS

A composição das chamadas mesas de honra ou mesas dos homenageados é outro elemento que compõe o cerimonial. Você já deve ter visto uma mesa assim em algum cerimonial de formatura ou em outro evento mais formal em que havia uma mesa desta natureza. Embora para os espectadores do evento a observação da mesa de honra possa parecer algo simples e corriqueiro, a montagem de uma mesa deste tipo requer cuidado e observância de algumas regras protocolares.

De modo geral, uma das primeiras dúvidas que surgem é: quem deverá ser colocado nesta mesa? Em seguida, temos outra indagação recorrente: onde acomodar cada membro da mesa? Quem fica perto de quem? Temos, ainda, algumas questões acerca da estética da mesa: que tipo de arranjo devemos colocar? Nossa intenção aqui é apresentar os principais pontos concernentes à organização da mesa de honra.

Para começarmos esta conversa, precisamos entender que os critérios utilizados para determinar quem será convidado ou não para compor uma mesa de honra, estão pautados nas chamadas precedências. As regras de precedência visam orientar e determinar quem e o que vem primeiro – de modo bastante geral. Uma regra de precedência muito comum e que você já deve ter ouvido falar é a famosa frase “*ladies first*”, dito em português, “primeiro as damas”. No Tópico 3, vamos apresentar diferentes regras de precedência. Neste momento da unidade, nossa tônica será compreender as regras de precedência com relação à composição de mesas de honra. Moellwald (2014, p. 98) explica que “tanto faz se o jantar é de confraternização ou solene, se é de governo, de empresa ou social. A preocupação com os lugares que as pessoas deverão ocupar no salão deve ser uma constante”.

Com o intuito de reforçar a relevância de marcar os lugares à mesa com antecedência, Moellwald (2014, p. 98) pontua que “a distribuição de lugares feita com antecedência serve para criar um clima mais harmonioso e ajudar os convidados a se confraternizar com pessoas com as quais, de outra maneira, provavelmente não teriam a oportunidade de conversar”.

Discorrendo sobre a precedência à mesa em ocasiões de convívio social, Luz (2017, p. 66) explica que “como precedência se relaciona ao conceito de presidir, de ocupar o primeiro lugar em meio a determinado número de pessoas, na mesa ela é estabelecida segundo o lugar em que o anfitrião se senta [...]”.

Para estruturar como deverão ser dispostos os lugares à mesa, os organizadores de eventos se valem de um instrumento denominado plano de mesa. “O plano de mesa é o planejamento da disposição dos convidados em relação ao lugar do anfitrião no salão. Funciona para distribuir pessoas e deve ser feito junto com quem promove o evento ou a reunião” (MOELLWALD, 2014, p. 98).

Em se tratando da mesa de honra, Yanes (2014) explica que a escolha dos membros que irão compor a mesa de acordo e a disposição destes deve ser feita conforme ordem de precedência e com base nas informações anteriormente recebidas por parte da empresa/entidade que está organizando o evento. Esta atividade exige muita atenção, flexibilidade e habilidade de um cerimonialista, para assegurar que não ocorram erros na composição da mesa de honra e permitir que sejam realizados ajustes no caso de alguma mudança repentina.

Dorta (2015), ao discorrer sobre os critérios de precedência para a composição de mesa, ressalta que a direita é o lugar de honra. Outra orientação desta autora é que somente autoridades e personalidades principais devem compor a mesa de cerimônia, tomando-se cuidado para não acomodar um número excessivo de autoridades na mesa.

De modo geral, as pessoas que compõem este tipo de mesa são: o anfitrião, os homenageados e as autoridades convidadas. Segundo Yanes (2014), um dos desafios que surgem na ocasião de organização da mesa de honra, é a necessidade de lidar com possíveis mudanças com relação aos convidados, pois, pode ocorrer que mesmo autoridades que tenham confirmado sua presença venham a faltar. Pode ocorrer também de autoridades que não tenham confirmado sua presença acabem chegando ao evento e podem demandar que o cerimonialista rearranje os lugares da mesa. Outra situação delicada para se tratar em evento, são os atrasos por parte das autoridades. Como proceder em uma situação como esta?

Acompanhe as orientações que selecionamos a seguir.

## DICA

### Atraso de autoridades

Apesar de ocorrerem com frequência, atrasos demonstram falta de organização – e nem sempre a culpa é do pessoal de cerimonial. Pode ser atraso de alguma autoridade, trânsito, avião, enfim, são vários os motivos que podem causar atraso no início das atividades. No entanto, infelizmente, a visão negativa será atribuída ao pessoal da organização – qualquer atraso prejudica a imagem do evento. O cerimonial organizador do evento deve comunicar-se com as autoridades antes da data do evento, para elucidar dúvidas, (re)confirmar presença e necessidades – essas confirmações auxiliam na elaboração do roteiro de locução. É importante que o pessoal do cerimonial tenha acesso rápido (agenda personalizada) a qualquer autoridade ou assessor no caso de atraso.

No caso de atraso de autoridade de primeiro escalão, o evento não começará, e o anfitrião e os convidados devem aguardar sua chegada. Se o atraso for de um dos integrantes da Mesa Diretora ou de personalidade, o protocolo recomenda que a solenidade comece após a espera de, no máximo, 30 minutos. Se a autoridade chegar antes do término da composição da mesa, ocupa outra posição que não a prevista originalmente. Caso o evento esteja mais próximo do final, o retardatário será anunciado e ocupará as primeiras fileiras do plenário. Se for em um banquete, ele ocupará outra mesa que não a principal.

FONTE: YANES, Adriana Figueiredo. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2014.



Vamos examinar agora como ocorre a composição de uma mesa de honra. Caso o número de pessoas que serão acomodadas na mesa seja ímpar, será respeitada a seguinte ordem (MATIAS, 2014).

FIGURA 1 – COMPOSIÇÃO DE MESA DE HONRA COM NÚMERO ÍMPAR



FONTE: Matias (2014, p. 99)

1. Maior autoridade: preside a cerimônia
2. Segunda maior autoridade presente.
3. Anfitrião: a esquerda da maior autoridade.

“As demais autoridades são posicionadas em ordem decrescente de precedência, do centro para as extremidades, alternando-se direita/esquerda” (MATIAS, 2014, p. 99).

Outra possível situação para compor uma mesa de honra, é aquela em que o número de convidados para serem acomodados seja par. Neste caso, procede-se da seguinte maneira:

FIGURA 2 – COMPOSIÇÃO DE MESA DE HONRA COM NÚMERO PAR



FONTE: Matias (2014, p. 99)

1. Maior autoridade: preside a cerimônia – posição central direita.
2. Anfitrião: posição central esquerda

“As demais autoridades são posicionadas em ordem decrescente de precedência, do centro para as extremidades, alternando-se direita/esquerda” (MATIAS, 2014, p. 99).



Para ajudar a organizar a mesa de honra de um evento, os profissionais de eventos utilizam alguns recursos para facilitar a organização, merecendo destaque o uso de etiquetas e a colocação de prismas sob a mesa. Outro recurso usado é a colocação de etiquetas nas cadeiras identificando o nome das autoridades.

FIGURA 3 - UTILIZAÇÃO DE PRISMAS NA MESA DE HONRA PARA IDENTIFICAÇÃO DAS AUTORIDADES



FONTE: <<https://cutt.ly/6oMa1kH>>. Acesso em: 11 maio 2020.

Yanes (2014) lembra que, mesmo que os lugares da mesa já estejam marcados e organizados, a composição da mesa pode mudar até o último instante antes do início da solenidade. A este respeito, a autora orienta:

O cerimonialista e/ou encarregado de acompanhar as pessoas à mesa de honra devem estar atentos, pois pode haver a necessidade de retirar ou colocar cadeiras e etiquetas. Observação: não esquecer de colocar água (garrafa semiaberta) e copos preenchidos até 1/3. A colocação de prisma é importante para a identificação dos convidados. A identificação dos prismas deve ser feita nas duas faces (para dentro e para o público). Quanto ao cargo, função e denominação da organização, utilizá-los assim: I) Quando a autoridade for da mesma organização, identificar o nome e o cargo; II) Quando for de organizações diferentes, indicar o nome da autoridade e o da organização; III) Quando for de país diferente, identificar o nome da autoridade e o país correspondente; IV) Nos eventos sociais, os prismas também servem para determinar os lugares em refeições (YANES, 2014, p. 94).

FIGURA 4 - UTILIZAÇÃO DE PRISMAS EM EVENTOS SOCIAIS



FONTE: <<https://cutt.ly/foMfutZ>>. Acesso em: 11 maio 2020.

Com relação à ornamentação das mesas de honra em solenidades públicas, é preciso escolher um tipo de arranjo que seja apropriado para este tipo de mesa. “O arranjo na mesa de honra deve ser usado como uma discreta ornamentação e nunca em tamanho e altura exagerados que tirem o foco do público” (DORTA, 2015, p. 162). Hayran (2018, p. 1) orienta que:

A decoração de um local para a realização de uma solenidade pública deve ser sempre discreta. O ideal é sempre valorizar a simplicidade e evitar qualquer exagero. Não se deve colocar sobre a mesa de autoridades arranjos acima de 20 cm de altura. Um arranjo floral, preferencialmente com flores naturais, deve possuir, aproximadamente, 80 cm de comprimento por 20 cm de altura. Caso o arranjo tenha um tamanho maior, o ideal é colocá-lo no chão, na frente da mesa. A mesa deve ser forrada com uma toalha de coloração discreta, suave, ou seja, uma cor branca, bege ou creme.

FIGURA 5 – EXEMPLO DE ARRANJO DE MESA DE HONRA



FONTE: < <https://cutt.ly/NoMg8Df>>. Acesso em: 11 maio 2020.

Examinamos até aqui as principais orientações a serem respeitadas na estruturação e organização da mesa nos eventos. Como você pode perceber, em algumas situações as regras de precedência e critério de composição da mesa são estritos e requerem plena atenção ao que está previsto no protocolo dos eventos. Agora, teceremos alguns comentários relacionados à composição de um outro tipo de mesa: as mesas de casamento. Optamos por fazer alguns apontamentos sobre este assunto, pois é um campo de trabalho que costuma despertar muitas dúvidas nos profissionais de eventos.

Antes de começarmos a exposição desse assunto, precisamos, de antemão, fazer alguns esclarecimentos. O primeiro e mais relevante para você ter em mente: diferente das cerimônias públicas e formais, que seguem instruções normativas claras, as celebrações de casamento, enquanto eventos sociais, abarcam um conjunto infinito de possibilidades e variações.

Em momentos históricos anteriores, os “ingredientes” de uma cerimônia de casamento se mantinham relativamente constantes – reunião da família, flores para decorar, valsa para os noivos, bolo dos noivos, buquê e por aí vai – na atualidade, verifica-se uma profusão de celebrações de casamento das mais distintas formas.

Tem noivos entrando de moto no salão da festa, recém-casados dançando tango no lugar da valsa, noivas optando por vestidos curtos em detrimento dos tradicionais longos, vemos cachorrinhos levando alianças na igreja, festas de casamento com feições de festas badaladas e diversos outros exemplos que retratam as transformações em curso.

Ainda existem, contudo, noivos que optam por um perfil de celebração e de festa que seguem os ritos tradicionais do casamento. Há várias pessoas interessadas em preservar os costumes e práticas convencionais relacionados a esta celebração. Neste sentido, enquanto profissionais da área de eventos, é importante que você conheça algumas destas tradições e costumes.

Quando pensamos nas festas de casamento enquanto forma de realização de um sonho ou de um plano de vida pessoal, tendemos a ter uma percepção estética sobre aquilo que é belo ou não, romântico ou não e até mesmo, brega ou não (por assim dizer). Essas impressões e sentimentos permanecem no plano pessoal de cada um. Ao trabalhar com eventos, estamos pensando em atender e satisfazer as expectativas de outra pessoa. Por isso, devemos manter a mente aberta e a escuta atenta, livre de julgamento. Por outro lado, o desafio reside em colaborar com algumas ideias e doses de elegância, bom gosto e etiqueta no casamento em que você participar da organização. Afinal, este é um dos motivos pelos quais as pessoas procuram o auxílio de um profissional para realizar tais eventos.

Apresentamos a seguir um texto que contempla algumas dicas e orientações que podem ser úteis no processo de organizar as mesas de um casamento. O texto foi escrito voltado em orientar os noivos nesta etapa de preparativos do casamento, contudo, seu conteúdo e seus ensinamentos também são úteis aos organizadores de eventos. Acompanhe:

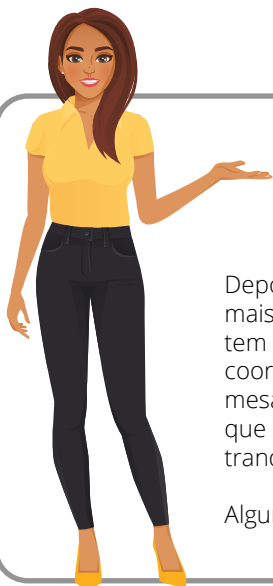
## NOTA

### **Sugestões e orientações sobre como organizar a mesa de convidados em um casamento**

Maria Religare (*adaptado*)

Depois de preparar a lista de convidados, que pode ser um dos passos mais difíceis para os casais, é preciso pensar em outra coisa que tem ligação direta com os seus amigos e familiares: devem decidir e coordenar o planejamento dos lugares de cada pessoa, para que as mesas estejam em perfeita harmonia com a decoração do casamento, que todos estejam em lugares satisfatórios e que possam circular com tranquilidade pelo ambiente da recepção [...].

Algumas orientações sobre o assunto:



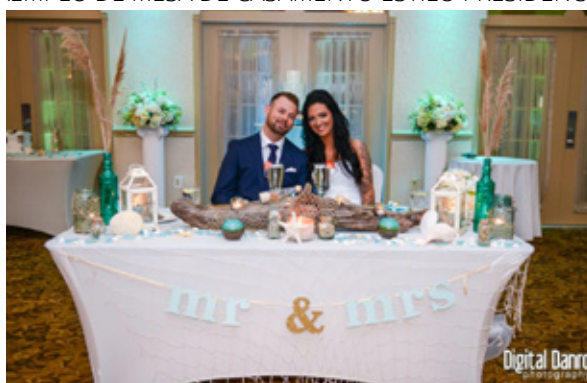
## 1. Mesas

Busquem saber com o responsável do espaço escolhido ou com a empresa que irá fornecer as mesas de aluguel de que tipo elas são: quadradas, redondas, retangulares ou de formato especial. Muito importante também é saber o seu tamanho (a medida correta) e quantos convidados podem se sentar em cada uma delas.

## 2. Onde e com quem sentam os noivos?

Primeiro devem decidir se terão uma "mesa presidencial", onde sentarão apenas vocês, os noivos, ou uma mesa compartilhada. Se optarem por sentar-se com outros convidados, nesta mesa deverá estar a família direta do casal, pais e irmãos ou padrinhos, sempre dependendo do tamanho das mesas.

### EXEMPLO DE MESA DE CASAMENTO ESTILO PRESIDENCIAL



FONTE: <<https://cutt.ly/eo9fcRn>>. Acesso em: 11 maio 2020.

### EXEMPLO DE MESA DE NOIVOS ACOMPANHADO DOS PAIS



FONTE: <<https://cutt.ly/jo9gHpN>>. Acesso em: 11 maio 2020.

## 3. Planilhas

As planilhas são grandes aliadas na tarefa de organizar a festa de casamento. Assim, para organizar os lugares que seus convidados ocuparão, a primeira coisa é fazer uma planilha, colocando o nome da família e o número de pessoas que a acompanham, isso os ajudará bastante na distribuição.

#### 4. Distribuição dos convidados

Depois de elaborar a planilha com todos os convidados e seus acompanhantes, tendo em vista apenas as pessoas confirmadas, separe-os por grupos. Provavelmente vocês possuem diferentes círculos sociais e muitos dos convidados se encaixarão em cada um deles. Atentem-se às pessoas que podem ter alguma desavença com alguém do mesmo grupo, e tentem colocá-las em mesas separadas. Para estes, busquem uma mesa que, ainda que seja de outro círculo, possa ter afinidades e estilo de vida em comum.

#### 5. Convidados sozinhos

É muito provável que haja convidados que não pertençam a nenhum dos grupos. Ao invés de colocar todos esses convidados que irão sozinhos em uma mesa, aloque-os na mesa de outros grupos, com os quais também possuem afinidades. A conversa fluirá muito melhor e vocês evitam que este convidado se sinta na “mesa de sobras”.

#### 6. Mapa das mesas

O mapa de mesas é uma ferramenta que ajuda na organização da festa de casamento, pois este mapa registra onde cada convidado irá se sentar. É indicado deixar uma cópia do mapa com o responsável do buffet ou o cerimonialista. Tenham uma cópia extra caso percam a oficial, assim não haverá problema de acomodação.

#### 8. Mapa para convidados e plaquinhas (ou prismas)

Lembrem-se de que quando começa a recepção, geralmente todos os convidados chegam ao mesmo tempo. Por isso é recomendável que façam um *seating plan* original para deixar exposto na porta. Com um mapa publicado, de forma original com seu toque pessoal, cada convidado saberá onde está, e assim eles mesmos poderão se dirigir às suas mesas, facilitando muito o trabalho. É importante também que as mesas tenham cartões com o nome de quem irá ocupar cada lugar [...].

#### IDENTIFICAÇÃO DOS LUGARES DOS CONVIDADOS EM CASAMENTOS



FONTE: <<https://cutt.ly/ho9kXob>>. Acesso em: 11 maio 2020.

FONTE: <<https://www.casamentos.com.br/artigos/conselhos-para-organizar-as-mesas-da-recepcao--c2506>>. Acesso em: 11 maio 2020.

Na Unidade 3 desta disciplina, iremos discorrer mais detalhadamente sobre as regras de etiqueta. Entretanto, neste momento, aproveitamos para ressaltar que se em um evento social os anfitriões optarem por usar o sistema de mesas com lugares marcados, será considerando um comportamento deselegante e inadequado o não respeito a este critério previamente estabelecido. Moellwald (2014, p. 98), ao tratar deste assunto, comenta que:

Algumas pessoas, menos experientes em confraternizações com os lugares marcados, ficam injuriadas quando percebem que não poderão escolher seus lugares. As menos educadas chegam, inclusive, a mudar sorrateiramente a disposição dos seus nomes nas mesas, alterando as posições determinadas, para ficarem próximas aos amigos ou de pessoas do seu interesse, atitude que demonstra falta de respeito com os organizadores do evento.

Chegamos ao final deste tópico. Dentre os aspectos práticos que fazem parte do planejamento e da execução do cerimonial, enfocamos até aqui os cuidados que devem ser seguidos na elaboração dos roteiros de locução e mostramos algumas dicas sobre como elaborá-los. Também aprendemos como organizar e proceder na composição de mesas de honra em eventos em que requerem um cerimonial formal ou social. Examinamos ainda algumas dicas sobre como acomodar apropriadamente os convidados em uma festa de casamento. No próximo tópico, aprenderemos sobre como apresentar e lidar com os símbolos nacionais nos eventos.

# RESUMO DO TÓPICO 1

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- A elaboração dos roteiros contribui para que as atividades elencadas no planejamento do evento ocorram de forma adequada e é um instrumento importante que visa assegurar que os aspectos elencados no cerimonial se cumpram de maneira adequada.
- No roteiro de locução estão contidas as informações com a organização das atividades do evento e é utilizado pelo mestre de cerimônias do evento que, com sua fala, irá conduzir o evento.
- É importante que os roteiros de cerimoniais sejam objetivos, para evitar que a cerimônia fique muito extensa e acabe se tornando desagradável para aqueles que estão prestigiando o evento.
- O nível e o tipo de detalhe das informações que serão compartilhadas irão variar de acordo com tipo de evento.
- A sequência básica para a elaboração do roteiro de cerimônia abarca: boas-vindas; lembretes; objetivo da cerimônia; composição da mesa de honra; Hino Nacional; procedimentos referentes à cerimônia; fala de autoridades e considerações finais.
- Em um roteiro de locução, as falas não precisam ser longas ou rebuscadas. No entanto, é fundamental que elas sejam polidas e agradáveis.
- Em um evento, a distribuição de lugares feita com antecedência serve para criar um clima mais harmonioso e ajudar os convidados a se confraternizar com pessoas com as quais, de outra maneira, provavelmente não teriam a oportunidade de conversar.
- Para estruturar como deverão ser dispostos os lugares à mesa, os organizadores de eventos se valem de um instrumento denominado plano de mesa.
- O plano de mesa é o planejamento da disposição dos convidados com relação ao lugar do anfitrião no salão. Funciona para distribuir pessoas e deve ser feito junto com quem promove o evento ou a reunião.
- A escolha dos membros que irão compor a mesa de acordo e a disposição destes deve ser feita de acordo com a ordem de precedência e com base nas informações anteriormente recebidas por parte da empresa/entidade que está organizando o evento. Esta atividade exige muita atenção, flexibilidade e habilidade de um cerimonialista, para assegurar que não ocorram erros na composição da mesa de honra e permitir que sejam realizados ajustes no caso de alguma mudança repentina.

- Para ajudar a organizar a mesa de honra de um evento, os profissionais de eventos utilizam alguns recursos para facilitar a organização, merecendo destaque o uso de etiquetas e a colocação de prismas sob a mesa.
- Para a ornamentação das mesas de honra em solenidades públicas, é preciso escolher um tipo de arranjo que seja apropriado para este tipo de mesa.
- O arranjo na mesa de honra deve ser usado como uma discreta ornamentação e nunca em tamanho e altura exagerados que tirem o foco do público.



# AUTOATIVIDADE



1 Para garantir que o evento ocorra de modo adequado e com qualidade, é importante que a equipe responsável pelo cerimonial desenvolva um roteiro de cerimonial apropriado. Acerca deste instrumento que colabora com a organização dos eventos, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) Os roteiros de cerimonial devem ser objetivos.
- b) ( ) A fala do mestre de cerimônias deve ser impessoal.
- c) ( ) Os roteiros de cerimonial devem extensos e evasivos.
- d) ( ) É desejável que o tom de voz do mestre de cerimônias seja agradável.

2 Na ocasião de realização de um evento, a composição da mesa de honra pode se revelar uma tarefa desafiadora mesmo para organizadores de eventos experientes. Neste sentido, as pessoas que compõem este tipo de mesa são:

- a) ( ) O anfitrião, os homenageados e as autoridades convidadas.
- b) ( ) O patrocinador, o anfitrião e as autoridades locais.
- c) ( ) As autoridades locais, os homenageados e os apresentadores.
- d) ( ) O anfitrião, os políticos e entes homenageados.

# SÍMBOLOS NACIONAIS E DISPOSIÇÃO DAS BANDEIRAS

## 1 INTRODUÇÃO

Os símbolos nacionais são elementos que representam a pátria. Os quatro símbolos nacionais do nosso país são o Hino Nacional, o Selo Nacional, a Bandeira Nacional e as Armas Nacionais. Como você já deve ter notado, alguns destes símbolos são usados em eventos, tal como ocorre com a execução do Hino Nacional antes dos jogos da seleção brasileira ou como se observa a disposição das bandeiras na abertura dos jogos olímpicos, para exemplificar.

Para utilizar cada um destes símbolos, é necessário conhecer as regras e a legislação que regem o seu uso. Por este motivo, na ocasião de realização de um evento, é muito importante que a equipe do cerimonial dedique a devida atenção para assegurar que estes dois símbolos sejam respeitados.

Neste sentido, a intenção deste tópico é apresentar os quatro símbolos nacionais do Brasil e mostrar como eles devem ser utilizados da maneira adequada e correta. Também iremos conhecer como deve ser feita a disposição das bandeiras.

## 2 SÍMBOLOS NACIONAIS

Um símbolo só tem legitimidade enquanto sua forma e conteúdo são integralmente respeitados. Assim, qualquer alteração arbitrária ou leviana dos elementos formais – como figura, cor, movimento e som – compromete seu significado e reduz sua capacidade de representação cabal. A Bandeira Nacional, o Hino Nacional, o Brasão de Armas da República e o Selo Nacional são símbolos que representam nossa Pátria.

“Estes símbolos têm a forma, a apresentação e o uso regulamentados por lei para que seus elementos formais sejam preservados e não se adulterem ou descaracterizem na execução ou no trato” (LUZ, 2005, p. 17).

### 2.1 O HINO NACIONAL

O Hino Nacional é um dos mais conhecidos símbolos nacionais de nosso país, mas o entendemos por símbolo nacional?

Os símbolos nacionais são manifestações gráficas e musicais de relevante valor histórico que, derivadas da cultura de um país, representam sua identidade e soberania por meio de cores, figuras e sons que personificam, de forma inequívoca, a nação em solenidades, documentos, eventos e localidades oficiais, dentro e fora de seu território (IBGE, 2019, s.p.).

Posto isto, a primeira orientação que os organizadores de evento precisam ter em mente é que existem normas que regulamentam o modo como os símbolos nacionais devem ser usados e, em caso de dúvida, é indicado consultar a legislação que rege este tema. Neste sentido, os cuidados a serem seguidos com relação ao hino nacional estão contemplados na Lei nº 5.700/1971. Matias (2014, p. 96) ressalta os principais aspectos elencados na referida lei e orienta que:

I) Nas cerimônias em que se tenha de executar um hino nacional estrangeiro, este deve, por cortesia, preceder o Hino Nacional Brasileiro. II) A execução dos hinos nacionais não exige posicionamento e, direção à bandeira, somente que todos estejam de pé, com boa postura, atenção e respeito e, no caso dos militares, a posição de sentido.

A respeito da história do Hino Nacional, Moellwald (2014, p. 141) sustenta que:

A composição musical do Hino Nacional é do maestro Francisco Manuel da Silva e foi executada durante quase um século sem ter uma letra oficial. O poema escrito por Joaquim Osório Duque Estrada só se tornou a letra oficial do Hino Nacional Brasileiro em 6 de setembro de 1922, quando o presidente Epitácio Pessoa oficializou a letra pelo Decreto nº 15.671.

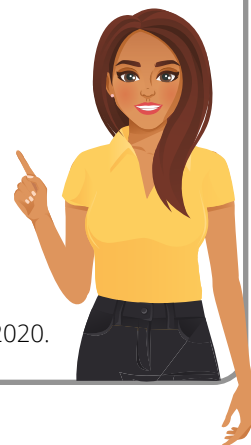
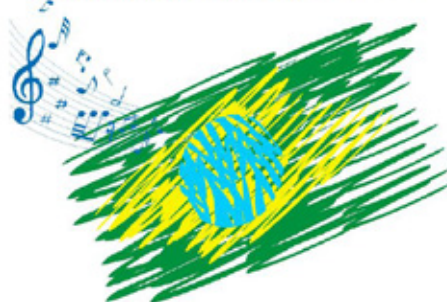
Para homenagear este símbolo nacional, foi criada uma data em tributo ao Hino Nacional. Acompanhe a explicação a seguir:

## IMPORTANTE

DIA DO HINO NACIONAL BRASILEIRO

13 de abril

Dia do Hino Nacional Brasileiro



FONTE: <<https://cutt.ly/no9c6EB>>. Acesso em: 13 maio 2020.

O Hino Nacional Brasileiro é um dos símbolos da República Federativa do Brasil, que é comemorado no dia 13 de abril.

A escolha dessa data deve-se ao fato de que, na noite do dia 13 de abril de 1831, a música do nosso hino foi tocada pela primeira vez no Teatro São Pedro de Alcântara, na cidade do Rio de Janeiro. Até abril de 1831, o hino considerado “nacional” era o Hino da Independência, composto pelo próprio imperador D. Pedro I.

O criador da música do hino, parte instrumental, foi o maestro Francisco Manuel da Silva (1795-1865), que era cofundador do Instituto Nacional de Música e da Imperial Academia de Música. A música e letra foram criadas logo após que D. Pedro I abdicou do trono para o seu filho, no dia 7 de abril de 1831. Francisco Manuel era partidário do imperador e procurou criar um hino para saudar o futuro do novo imperador. A primeira versão da letra, escrita por Ovídio Saraiva, evidenciava bem esse contexto:

Uma prudente regência  
Um monarca brasileiro  
Nos prometiam venturosos  
O porvir mais lisonjeiro.  
E vós donzelas brasileiras  
Chegando de mães ao estado  
Dai ao Brasil tão bons filhos  
Como vossas mães têm dado.

Com a proclamação da República em 1889, os republicanos propuseram a composição de uma nova letra, mais de acordo com o novo regime político. Todavia, foi apenas em 1906 que foi finalmente autorizada uma reforma no Hino Nacional, proposta por Alberto Nepomuceno, membro do Instituto Nacional de Música.

Em 1909, a nova letra foi eleita em um concurso criado para esta finalidade, escrita por Joaquim Osório Duque Estrada (1870 – 1927). O Hino Nacional Brasileiro se tornou oficial em 1922, durante as comemorações do centenário da Independência do Brasil.

#### Letra do Hino Nacional Brasileiro

##### PRIMEIRA PARTE

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas  
De um povo heroico o brado retumbante,  
E o sol da Liberdade, em raios fúlgidos,  
Brilhou no céu da Pátria nesse instante.  
Se o penhor dessa igualdade  
Conseguimos conquistar com braço forte,  
Em teu seio, ó Liberdade,  
Desafia o nosso peito a própria morte!  
Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!  
Brasil, um sonho intenso, um raio vívido,  
De amor e de esperança à terra desce,  
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,  
A imagem do Cruzeiro resplandece.  
Gigante pela própria natureza,  
És belo, és forte, impávido colosso,  
E o teu futuro espelha essa grandeza.  
Terra adorada  
Entre outras mil

##### SEGUNDA PARTE

Deitado eternamente em berço esplêndido,  
Ao som do mar e à luz do céu profundo,  
Fulguras, ó Brasil, florão da América,  
Iluminado ao sol do Novo Mundo!  
Do que a terra mais garrida  
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores,  
“Nossos bosques têm mais vida”,  
“Nossa vida” no teu seio “mais amores”.  
Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!  
Brasil, de amor eterno seja símbolo  
O lábaro que ostentas estrelado,  
E diga o verde-louro dessa fâmula  
– Paz no futuro e glória no passado.  
Mas se ergues da justiça a clava forte,  
Verás que um filho teu não foge à luta,  
Nem teme, quem te adora, a própria morte.  
Terra adorada  
Entre outras mil

És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo  
És mãe gentil,  
Pátria amada,  
Brasil!

És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo  
És mãe gentil,  
Pátria amada,  
Brasil!

FONTE: <<https://www.esab.edu.br/13-de-abril-dia-do-hino-nacional-brasileiro/>>. Acesso em: 13 maio 2020.

Vamos examinar agora um outro detalhe com relação ao Hino Nacional. Uma das dúvidas que podem surgir na ocasião de realização de um evento é se é adequado ou não aplaudir o hino. Acompanhe a orientação de Moellwald (2014, p. 142) acerca do assunto:

Um tema bastante polêmico é se, ao final do Hino Nacional, se deve ou não aplaudir. Quem assim o faz, pode ficar tranquilo, pois, no parágrafo único do Artigo 30 da Lei nº 5.700, de 1º de setembro de 1971, passou a vigorar a seguinte citação: “Parágrafo único. É permitida a saudação em palmas como forma de homenagear os Símbolos Nacionais, após a execução do Hino”. Assim posto, se estiver num evento em que o Hino foi executado e ficou com vontade de aplaudir, não se acanhe. Aplaudir uma apresentação ou uma pessoa é uma forma simpática de mostrar o quanto se aprecia ou apreciou o que foi dito, mostrado ou o quanto uma determinada pessoa nos é especial. Porém, é preciso que o aplauso seja um ato espontâneo e que pata da plateia, sendo considerado muito deselegante solicitar para que as pessoas o façam.

Selecionamos algumas dicas com relação à execução do Hino Nacional, conforme você pode acompanhar no vídeo a seguir.

## DICA

Confira dicas com relação à execução do Hino Nacional, acessando o link a seguir: <https://www.youtube.com/watch?v=czGhVIU1k70>.



## 2.2 AS ARMAS NACIONAIS

Outro símbolo nacional são as Armas Nacionais, também chamadas de Brasão Nacional. As Armas Nacionais representam a glória, a honra e a nobreza do Brasil e foram criadas na mesma data que a Bandeira Nacional. Elas são formadas por um escudo redondo de cinco pontas e uma espada. Também há, no centro, o Cruzeiro do Sul. Há um ramo de café à esquerda e um de fumo à direita. Também se apresenta no brasão a data de proclamação da República (LUZ, 2005).

FIGURA 6 – ARMAS NACIONAIS (BRASÃO)



FONTE: <<https://cutt.ly/Po9Y4l0>>. Acesso em: 13 maio 2020.

Dorta (2015, p. 154) orienta que as Armas Nacionais devem ser usadas nos seguintes locais:

- Palácio da Presidência da República.
- Edifícios-sede dos Ministérios.
- Casas do Congresso Nacional.
- Supremo Tribunal Federal.
- Tribunais Superiores.
- Tribunais Federais de Recursos.
- Edifícios-sede dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos estados, e Distrito Federal.
- Prefeituras e Câmaras municipais.
- Frente dos edifícios das repartições públicas federais.
- Quartéis do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.
- Polícias e corpo de bombeiros militares.

## 2.3 O SELO NACIONAL

“O Selo Nacional deve ser utilizado para autenticar os atos do governo, o diploma e os certificados emitidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos” (DORTA, 2015, p. 155).

FIGURA 7 – SELO NACIONAL



FONTE: <<https://bit.ly/3crU4tC>>. Acesso em: 13 maio 2020.

## 2.4 BANDEIRA NACIONAL

A Bandeira Nacional é um dos símbolos nacionais mais conhecidos e utilizados. Com relação aos aspectos que caracterizam este símbolo, Dorta (2015, p. 155) observa que:

A Bandeira Nacional possui 27 estrelas. As constelações que figuram na Bandeira Nacional correspondem ao aspecto do céu da cidade do Rio de Janeiro, às 20h30 do dia 15 de novembro de 1889. A Bandeira Nacional foi adotada pelo Decreto nº 4 (BRASIL, 1889). A frase Ordem e Progresso foi extraída da fórmula máxima do positivismo: o amor por princípio e a ordem por base, o progresso por fim.

Como você já deve ter notado, a Bandeira Nacional pode ser usada em várias ocasiões, sejam estas de caráter público ou particular. Todavia, seu uso é condicionado ao respeito a uma lei específica, que normatiza o uso deste dispositivo. No quadro a seguir, apresentamos um resumo com as principais orientações a respeito do uso correto da bandeira.

### QUADRO 1 – ORIENTAÇÕES SOBRE A FORMA CORRETA DE USO DA BANDEIRA NACIONAL

#### **Bandeira nacional**

De acordo com a lei que dispõe sobre o uso dos símbolos nacionais, a seguir apresentam-se alguns artigos que estabelecem normas de uso da bandeira nacional.

**Artigo 10** - A bandeira nacional pode ser usada em todas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular.

**Artigo 19** - A bandeira nacional, em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição.

I - Central ou a mais próxima do centro e à direita deste, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias, escudos ou peças semelhantes.

II - Destacada à frente de outras bandeiras, quando conduzida em formaturas ou desfiles.

III - À direita de tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho.

**Parágrafo único** - Considera-se direita de um dispositivo de bandeiras a direita de uma pessoa colocada junto a ele e voltada para a rua, para a plateia ou, de modo geral, para o público que observa o dispositivo.

FONTE: Adaptado de Matias (2014, p. 96)

Outra situação em que a bandeira nacional poderá ser usada, é em ocasiões de luto oficial. Quando isto acontecer, algumas orientações também deverão ser respeitadas, a saber:

Em situações de luto oficial, a Bandeira Nacional deve ser hasteada até o topo e arriada a meio-mastro, permanecendo assim enquanto durar o luto decretado. Hasteia-se a Bandeira Nacional em luto a meio-mastro nas seguintes situações: quando o Presidente da República decretar luto oficial: em todo o país, todas as bandeiras são hasteadas a meio-mastro; em caso de luto estadual: somente as bandeiras daquele estado e seus municípios são hasteados a meio-mastro; em caso de luto municipal: somente a bandeira daquele município é hasteada a meio-mastro (DORTA, 2015, p. 155).

Moellwald (2014, p. 139) aponta alguns detalhes sobre a Bandeira Nacional, observe:

A Bandeira Nacional não tem avesso e deve ser comprada em lojas que tenham certificação do governo. Existem vários tipos de bandeiras para diferentes finalidades: bandeira, bandeirola, estandarte, flâmula, lábaro, pavilhão, pendão, entre outras. São 13 tamanhos possíveis de bandeira: de 0,27m x 0,40 m, até 4,50 m x 6,43 m, e cada tamanho deve ser adequado ao mastro ou estandarte em que será exibida [...].

FIGURA 8 – FLÂMULA BANDEIRA DO BRASIL



FONTE: < <https://cutt.ly/Ko3qlHo> >. Acesso em: 13 maio 2020.

Tendo em vista que as formas de utilização da bandeira nacional são regidas por uma lei específica, algumas situações de uso inadequado deste dispositivo são consideradas desrespeitosas. Veja no box a seguir que situações se enquadram como atitudes de desrespeito para com a bandeira:



### **Desrespeito à bandeira nacional**

A Lei n. 5.700/71 considera como desrespeito à bandeira nacional, o disposto nos artigos a seguir:

**Artigo 30** - Nas cerimônias de hasteamento ou arriamento, nas ocasiões em que a Bandeira se apresentar em marcha ou cortejo, assim como durante a execução do Hino Nacional, todos devem tomar atitude de respeito, de pé e em silêncio, os civis do sexo masculino com a cabeça descoberta e os militares em continência, segundo os regulamentos das respectivas corporações.

**Parágrafo único** - É vedada qualquer outra forma de saudação.

**Artigo 31** - São consideradas manifestações de desrespeito à bandeira nacional, e, portanto, proibidas:

I - Apresentá-la em mau estado de conservação.

II - Mudar-lhe a forma, as cores, as proporções, o dísitco\* ou acrescentar-lhe outras inscrições.

III - Usá-la como roupa, reposteiro, pano de boca, guarnição de mesa, revestimento de tri-buna ou como cobertura de placas, retratos, painéis ou monumentos a inaugurar.

IV - Reproduzi-la em rótulos ou invólucros de produtos expostos à venda.

**Artigo 32** - As bandeiras em mau estado de conservação devem ser entregues a qualquer Unidade Militar, para que sejam incineradas no Dia da Bandeira, segundo o cerimonial peculiar.

**Artigo 33** - Nenhuma bandeira de outra nação pode ser usada no país sem que esteja ao seu lado direito, de igual tamanho e em posição de realce, à Bandeira Nacional, salvo nas sedes das representações diplomáticas ou consulares.

FONTE: Adaptado de Matias (2014, p. 98)

## **3 DISPOSIÇÃO DAS BANDEIRAS**

Após examinarmos as normativas previstas em lei e que regulamentam o uso da bandeira nacional e conhecermos quais situações de uso incorreto do referido dispositivo são consideradas formas de desrespeito, vamos examinar os detalhes concernentes à disposição da bandeira, isto é, em qual ordem deve ser colocada quando houverem outras bandeiras para serem apresentadas no mesmo evento.

A primeira situação que iremos tratar refere-se à posição da bandeira do Brasil em situações nas quais existam bandeiras de outros países que também deverão ser exibidas. Neste caso, Moellwald (2014, p. 140) orienta que:

Quando for disposta com as bandeiras de outros países, deve ocupar o lugar central, ladeada pelas outras bandeiras, que deverão seguir a ordem alfabética dos países visitantes, pelo idioma do anfitrião. Assim, se num evento as bandeiras de Brasil, Portugal e Estados Unidos estiverem num palco, a ordem deverá ser a seguinte: Brasil no meio, Portugal à direita de quem olha da plateia para o palco e Estados Unidos à esquerda de quem está sentado na plateia.

Para exemplificar, observe a imagem a seguir. Ela nos mostra a disposição correta das bandeiras em um evento realizado na Argentina.

FIGURA 9 – EXEMPLO DE PRECEDÊNCIA DE BANDEIRAS ENTRE OS PAÍSES

## Precedência de Bandeiras

- **Internacional**
  1. País Anfitrião
  2. Demais países em ordem alfabética



- Evento na Argentina**
1. Argentina
  2. Brasil
  3. Paraguai
  4. Uruguai

FONTE: <<https://cutt.ly/oo3rv1y>>. Acesso em: 13 maio 2020.

Sobre a disposição da Bandeira Nacional com relação às bandeiras de outros estados ou organizações, as regras a serem seguidas são apresentadas de forma resumida a seguir, acompanhe:

## NOTA



### Posição da Bandeira Nacional em evento

Em eventos com a presença de bandeiras, a Bandeira Nacional ocupa sempre o centro, no caso de arranjos ímpares (centro composto por uma bandeira); ou no centro e à direita, no caso de arranjos pares (centro composto por duas bandeiras), à guisa do que ocorre na composição das mesas. A partir dela são colocadas as demais, por ordem de precedência. A referência é o ponto de vista de alguém que ministra uma palestra virado para a plateia, de costas para as bandeiras.

Seguem exemplos:

**a) Com Bandeira Nacional e do Estado:** Nacional à direita e Estado à esquerda.



Nacional



Estado

**b) Com Bandeira Nacional e do Município:** Nacional à direita e Município à esquerda.



Nacional



Município

**c) Com Bandeira Nacional, do Estado e do Município:** Nacional no centro, Estado à direita e Município à esquerda.



Município



Nacional



Estado

**d) Com Bandeira Nacional, do Estado e do Município e Empresa:** Nacional no centro-direita, Estado à direita da Nacional, dividindo as duas no centro. Município à direita e empresa à esquerda, ao lado da bandeira do Estado.



Município



Nacional



Estado



Empresa

**e) Com Bandeira Nacional e de outro País:** Nacional à direita e do País visitante à esquerda.



Nacional



País Visitante

**f) Com Bandeiras de outros países:** segue a ordem alfabética dos países visitantes, pelo idioma do país anfitrião. Exceto se for em organismos internacionais, que segue o idioma oficial.



País C



País A



Nacional



País B



País D

FONTE: ASCOM. **Manual de Eventos ANAC**. 2012. Disponível em: [https://ead2.iff.edu.br/pluginfile.php/20252/mod\\_resource/content/0/Manual\\_Eventos\\_da\\_ANAC.pdf](https://ead2.iff.edu.br/pluginfile.php/20252/mod_resource/content/0/Manual_Eventos_da_ANAC.pdf). Acesso em 20 de fevereiro de 2020.

Complementando esta explicação, reforçamos que a ordem de precedência a ser seguida ao se dispor as bandeiras dos estados, leva em conta qual o estado é o anfitrião do evento e qual a ordem de fundação histórica do estado, ou seja, “a ordem de precedência entre os Estados da União e as bandeiras de mais de um estado é determinada pela ordem de sua constituição histórica, porém a bandeira do estado onde for hasteada tem precedência sobre as outras (YANES, 2014, p. 91).

Estamos chegando ao final deste tópico. Vimos até aqui muitas regras e cuidados que devem ser seguidos ao se fazer uso dos símbolos nacionais. Embora, inicialmente, o excesso de detalhes e de regras possa soar desafiador, aos poucos, você irá se habituar a tais regras e irá sentir tranquilidade e confiança ao organizar a mesa e planejar a disposição das bandeiras em um evento. Para finalizar o tópico, apresentamos uma última dica referente à posição correta da tribuna no palco, considerando a localização das bandeiras. Confira!



## DICA

Qual a posição correta da tribuna no palco?

<https://www.youtube.com/watch?v=qqCPpUDsIRQ>

# RESUMO DO TÓPICO 2

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- Os símbolos nacionais são elementos que representam a pátria. Os quatro símbolos nacionais do nosso país são o Hino Nacional, o Selo Nacional, a Bandeira Nacional e as Armas Nacionais.
- Para utilizar cada um destes símbolos, é necessário conhecer as regras e a legislação que regem o seu uso.
- Um símbolo só tem legitimidade quando sua forma e conteúdo são integralmente respeitados. Assim, qualquer alteração arbitrária ou leviana dos elementos formais – como figura, cor, movimento e som – compromete seu significado e reduz sua capacidade de representação cabal.
- Os símbolos nacionais são manifestações gráficas e musicais de relevante valor histórico que, derivadas da cultura de um país, representam sua identidade e soberania por meio de cores, figuras e sons que personificam, de forma inequívoca, a nação em solenidades, documentos, eventos e localidades oficiais, dentro e fora de seu território.
- A composição musical do Hino Nacional é do maestro Francisco Manuel da Silva e foi executada durante quase um século sem ter uma letra oficial. O poema escrito por Joaquim Osório Duque Estrada só se tornou a letra oficial do Hino Nacional Brasileiro em 6 de setembro de 1922, quando o presidente Epitácio Pessoa oficializou a letra pelo Decreto nº 15.671.
- As Armas Nacionais representam a glória, a honra e a nobreza do Brasil e foram criadas na mesma data que a Bandeira Nacional. Elas são formadas por um escudo redondo de cinco pontas e uma espada. Também há, no centro, o Cruzeiro do Sul. Há um ramo de café à esquerda e um de fumo à direita. Também se apresenta no brasão a data de proclamação da República.
- O Selo Nacional deve ser utilizado para autenticar os atos do governo, o diploma e os certificados emitidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.
- A Bandeira Nacional pode ser usada em várias ocasiões, sejam estas de caráter público ou particular. Todavia, o seu uso é condicionado ao respeito a uma lei específica, que normatiza o uso deste dispositivo.
- Em situações de luto oficial, a Bandeira Nacional deve ser hasteada até o topo e hasteada a meio-mastro.
- A Bandeira Nacional não tem avesso e deve ser comprada em lojas que tenham certificação do governo.
- A disposição das bandeiras em eventos, sejam estas de um país, estado, município, empresa ou organização, são expostas com base em ordens de precedência que precisam ser previamente consultadas e respeitadas.

# AUTOATIVIDADE



- 1 Ao organizar uma cerimônia de evento público, o profissional de evento precisa conhecer os símbolos nacionais e a forma apropriada de utilização de cada um deles. A respeito deste assunto, assinale a alternativa INCORRETA:
- a) ( ) Um símbolo nacional só tem legitimidade quando sua forma e conteúdo são integralmente respeitados.
  - b) ( ) A Bandeira Nacional, o Hino Nacional, o Brasão de Armas da República e o Selo Nacional são os símbolos nacionais do Brasil.
  - c) ( ) Símbolos nacionais têm a forma, a apresentação e o uso regulamentados por lei, para que seus elementos formais sejam preservados e não se descaracterizem.
  - d) ( ) Caracterizam-se como símbolos nacionais do Brasil a Bandeira Nacional, o Hino da Bandeira, as Flâmulas Nacionais e o Visto Federal.
- 2 Símbolos nacionais caracterizam-se por terem rigorosas orientações de uso. No Brasil, a Lei nº 5.7000/1971 dispõe sobre as normas que devem ser respeitadas na ocasião de uso da Bandeira Nacional. Sobre o assunto, assinale a alternativa CORRETA que apresenta uma forma de desrespeito à bandeira nacional:
- a) ( ) A bandeira nacional pode ser usada em todas as manifestações de sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular.
  - b) ( ) Em situações de luto oficial, a bandeira nacional deve ser hasteada até o topo e arriada a meio-mastro.
  - c) ( ) Reproduzi-la em rótulos ou invólucros de produtos exposto à venda.
  - d) ( ) A bandeira nacional, em todas as apresentações no território nacional, deverá ocupar o lugar de honra.



# PRECEDÊNCIAS E ATIVIDADES DO MESTRE DE CERIMÔNIAS

## 1 INTRODUÇÃO

No Tópico 3 desta unidade de estudos, vamos examinar de forma mais detalhada as regras de precedência e atividades do mestre de cerimônias. As precedências, como você já está acompanhando ao longo desta disciplina, está relacionada com os critérios adotados para estabelecer “quem” ou “o quê” vem primeiro e o porquê.

Neste sentido, vamos conhecer diferentes regras e critérios que podem ser utilizados, tais como fundação histórica, ordem alfabética, entre outros.

Vamos examinar também quais são as atribuições de um mestre de cerimônias e vamos discorrer sobre as principais qualificações esperadas deste tipo de profissional. Vamos examinar, ainda, qual a diferença de um mestre de cerimônias e de um cerimonialista. Ficou curioso para saber mais sobre este assunto? Então, siga conosco!

## 2 CONSIDERAÇÕES SOBRE AS PRECEDÊNCIAS

As precedências são um tema importante para os profissionais que atuam na área de eventos, pois como vimos na Unidade 1 deste livro, elas estão estreitamente relacionadas com o protocolo dos eventos. Além disso, as precedências também estão entrelaçadas com as regras de etiqueta, pois são elas que colaboram para que se crie uma atmosfera amistosa nos eventos, de modo que os convidados não se sintam “diminuídos” ou “menos bem-quistos” em relação aos demais. Aquele convidado que não for convidado para compor a mesa de honra, por exemplo, não se sentirá ofendido ou desprestigiado se compreender que foi adotada alguma regra de precedência, na qual, por alguma razão, ele não se encaixa.

Em se tratando das regras de precedência, há situações em que são empregadas regras fixas e rígidas, como vimos no caso das bandeiras. Há também situações em que a precedência se estabelece a partir das tradições e das regras de bons costumes, tal como ocorre na ocasião de celebração de um casamento, no qual a ordem dos convidados que adentram a igreja, usualmente obedece um critério de tradição, tal como examinaremos em seguida.



Em termos conceituais, Moellwald (2014, p. 89) explica que “protocolo ou precedência são termos que fazem parte do cerimonial e consistem em dar passagem, primazia, dar entrada, ceder a vez às pessoas mais importantes, mais velhas, mais nobres etc., em determinado evento”. Por sua vez, Yanes (2014, p. 37) pontua que:

Ordem de precedência é a ordem pela qual se determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades do Estado, de um organismo ou de um grupo social. A ordem de precedência existe dentro de qualquer tipo de etiqueta, seja na etiqueta pública, empresarial ou social. É a base do cerimonial, reconhecendo a hierarquia, e tem sido usada desde os tempos mais antigos. Sua não observação pode causar transtornos.

De modo geral, “a ordem de precedência pode ser determinada pelos critérios de hierarquia, idade, antiguidade da diplomação ou cargo, ordem alfabética, bom senso e fundação histórica” (DORTA, 2015, p. 150). No quadro a seguir, apresentamos de modo mais detalhado alguns destes critérios, acompanhe:

QUADRO 3 – POSSÍVEIS CRITÉRIOS PARA SEREM EMPREGADOS PARA A DETERMINAÇÃO DA ORDEM DE PRECEDÊNCIA

<b>Critério</b>	<b>Descrição</b>
Critério cultural	É dada precedência conforme o grau de conhecimento acadêmico e cultural pelo qual a personalidade é reconhecida, bem como pelo destaque que possui em seu meio social.
Critério de idade	A precedência é definida de acordo com a idade das personalidades presentes, o mais idoso precede o mais jovem. Este critério é utilizado normalmente para estabelecer a precedência entre pessoas do mesmo nível e categoria.
Critério de antiguidade histórica	A data de criação de organizações e órgãos públicos é usada para estabelecer a precedência entre pessoas jurídicas, bem como de unidades administrativas.
Critério de ordem alfabética	É o critério mais simples e objetivo, podendo ser empregado no ordenamento de pessoas, organizações e estados. É muito comum, por exemplo, em eventos esportivos internacionais, que reúnem delegações de vários países. O critério de ordem alfabética pode ser empregado em conjunto com outros critérios, como o do rodízio periódico, atualmente adotado por vários organismos internacionais: a precedência entre os embaixadores creditados na ONU, por exemplo, é determinada em intervalos regulares, da mesma forma, o Mercosul adota esta sistemática.

FONTE: ASCOM (2012, p. 32)

A utilização das regras de precedências ocorre principalmente em cerimoniais públicos. De acordo com a ASCOM (2012, p. 28):

O cerimonial público apresenta as regras e normas oficiais que regulam a condução ou a participação em cerimônias diversas em todas as esferas dos Poderes Executivos, Legislativo e Judiciário. Refere-se ainda às normas que devem ser observadas pelo setor privado quando da realização de eventos em que estejam presentes autoridades nacionais e internacionais. As regras de cerimonial público envolvem principalmente: I) a ordem de precedência de instituições e de pessoas; II) o conhecimento e a correta utilização de Símbolos Nacionais; III) a conduta e os procedimentos em cerimônias específicas.

Vale reforçar que:

Todos os eventos de caráter oficial (federal, estadual e municipal), com composição de mesa de abertura ou qualquer outra forma adotada, devem obedecer ao disposto no Decreto nº 70.274/1972, que aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência (MATIAS, 2014, p. 89).

Quer algumas dicas de ordem de precedência? Então acompanhe o quadro a seguir no qual são expostas algumas regras que o mestre de cerimônias deve se atentar ao determinar as precedências. Essas orientações variam de acordo com o tipo de cerimônia e se os convidados estarão sentados, de pé ou caminhando.

QUADRO 4 – ALGUNS CRITÉRIOS A SEREM OBSERVADOS AO SE DETERMINAR A ORDEM DE PRECEDÊNCIA

<b>Critério/regra</b>	<b>Descrição</b>
Lado	Geralmente, o lado direito é considerado superior ao lado esquerdo, salvo em cerimônias nos templos católicos, em que o lugar de honra se situa à esquerda do presbitério ou da nave. Em países muçulmanos o lado esquerdo é considerado o lugar de honra.
Distância	A proximidade em relação ao lugar onde se realiza o ato ou cerimônia determina o grau de importância na escala de precedência.
Porta de entrada	A localização de costas para a porta de entrada de um salão onde se realiza um banquete é considerada inferior à posição de frente para essa entrada.
Luz	O lado iluminado ou que recebe luz natural pela esquerda é considerado o melhor.

FONTE: Adaptado de Yanes (2014, p. 38)

\*A nave é o termo referente à ala central de uma igreja ou catedral onde se reúnem os fiéis de modo a assistirem ao serviço religioso.

Como vimos no tópico anterior, quando o assunto for a disposição das bandeiras, o critério a ser seguido é a fundação histórica dos estados e a consideração ao aspecto sobre qual o estado é o anfitrião. Esta regra é adotada para organizar a precedência entre os governadores dos estados. A relação completa com a ordem de precedência dos estados brasileiros é exposta a seguir. Acompanhe:

## IMPORTANTE

Precedência entre os governadores dos estados

A precedência entre os governadores dos estados e a disposição das bandeiras são determinadas pela ordem de constituição histórica dos estados, conforme segue:

- Bahia;
- Rio de Janeiro;
- Maranhão;
- Pará;
- Pernambuco;
- São Paulo;
- Minas Gerais;
- Goiás;
- Mato Grosso;
- Rio Grande do Sul;
- Ceará;
- Paraíba;
- Espírito Santo
- Piauí;
- Rio Grande do Norte;
- Santa Catarina;
- Alagoas;
- Sergipe;
- Amazonas;
- Paraná;
- Acre;
- Distrito Federal;
- Amapá;
- Rondônia;
- Roraima;
- Mato Grosso do Sul;
- Tocantins.



FONTE: DORTA, L. O. (Org.). **Fundamentos em técnicas de eventos**. Porto Alegre: Bookman, 2015, p. 151.

As ordens de precedência não precisam ser decoradas. É importante que você conheça e domine os diferentes critérios que podem ser empregados para definir as precedências em distintas situações e se sinta seguro para organizar o cerimonial. Esse procedimento poderá ser realizado consultando a lei base que regem o cerimonial, conforme lhe foi apresentado, além de outros materiais complementares que possam lhe ajudar neste sentido.

Complementando a relação de critérios que podem ser usados para definir a precedência em cerimoniais públicos, acompanhe o quadro a seguir.

QUADRO 5 – OUTROS CRITÉRIOS DE ORDEM DE PRECEDÊNCIA

<b>Precedência</b>	<b>Critério</b>
Precedências dos Ministérios	O mais antigo é o da justiça.
Precedência das Secretarias de Estado	Determinado pelo critério de criação da respectiva secretaria.
Precedência das Secretarias Municipais e Estaduais	Obedece ao critério de criação.
Precedência das Subprefeituras	Feito por ordem alfabética.
Precedência dos Municípios	O Prefeito presidirá as cerimônias a que comparecer, exceto as do Poder Legislativo, que serão presididas pelo Presidente da Câmara.
Precedência das Forças Armadas	Obedece ao mesmo critério de antiguidade de criação do órgão, ou seja, Marinha, Exército, Aeronáutica e Polícias Militares Estaduais.
Precedência em âmbito privado	Deve-se seguir o organograma hierárquico da empresa.

FONTE: Dorta (2015, p. 151)

Ainda com relação às precedências, é necessário atentar-se para o fato de que elas interferem na condução dos discursos. “Vale lembrar que nem todas as pessoas que compõem a mesa devem obrigatoriamente fazer uso da palavra” (DORTA, 2015, p. 153). Acompanhe na imagem a seguir alguns aspectos que precisam ser levados em conta ao se organizar os discursos que serão feitos em um evento.

FIGURA 10 – DICAS A RESPEITO DOS DISCURSOS NOS EVENTOS

**Discurso**

Os discursos devem ser realizados em ordem de precedência, ou seja, a autoridade de maior precedência fala por último

**Lembrete importante**

É competência do cerimonial do evento informar aos convidados:

- Informar a autoridade de que ela terá a oportunidade de pronunciar-se e confirmar seu interesse em fazer seu uso de prerrogativa.
- Informar o momento da cerimônia em que a autoridade será convidada a fazer seu pronunciamento.
- Se possível, informar o tempo disponibilizado para a realização do discurso.

FONTE: Adaptado de Matias (2014, p. 98)

Dorta (2015) comenta que os discursos ou pronunciamentos devem ter um propósito, isto é, precisam cumprir com algum objetivo, que pode se apresentar ao público alguns dados sobre o evento, contextualizar o órgão que representa e expor a sua relação com o evento, homenagear uma entidade promotora, entre outros. Sob o ponto de vista daquele que participa de uma solenidade, é adequado que os pronunciamentos sejam breves e apropriados e que não sejam demasiadamente extensos ou, ainda, enfadonhos. Para evitar que os pronunciamentos fiquem cansativos para os ouvintes, Dorta (2015, p. 158) apresenta as seguintes orientações para os discursos: “Concentrar argumentos diretos ao assunto da solenidade, sem divagações ou fuga do tema, organizando o discurso em início, meio e fim; usar entonação adequada, nem muito baixa, nem muito alta, e cuidar a distância do microfone; marcar um tempo de 3 a 5 minutos”.

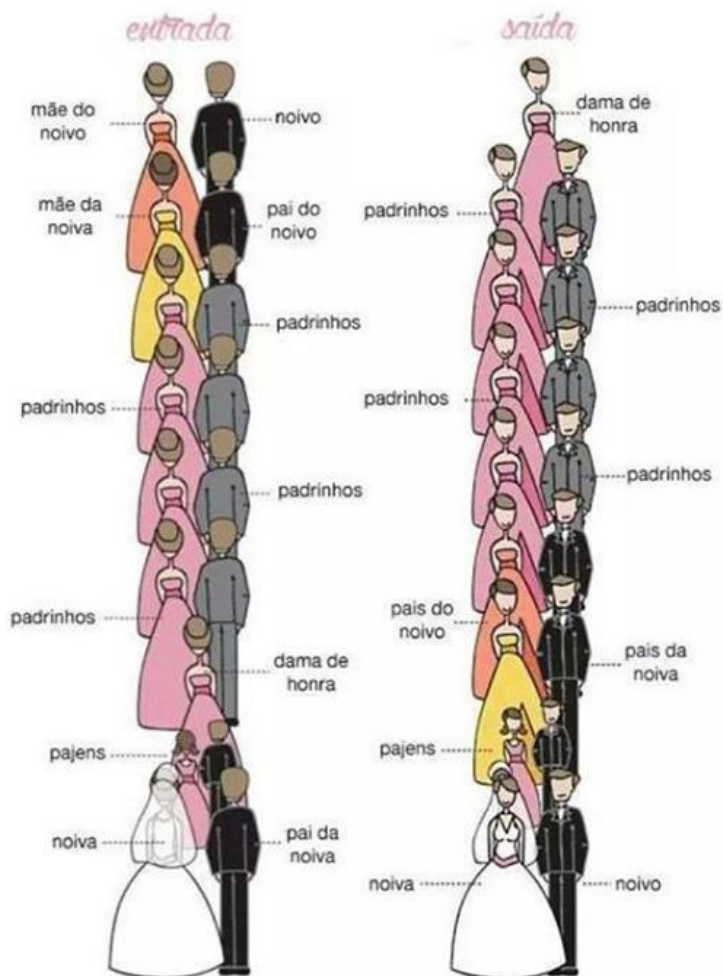
## 2.1 PRECEDÊNCIAS NOS CASAMENTOS

Para além das situações formais e públicas previamente apontadas, as questões das precedências também interferem nas celebrações de casamento. Como vimos anteriormente, no caso da composição de mesa na festa dos casamentos, os pais e parentes mais diretos (íntimos) costumam ter a “precedência” e podem ser convidados a se sentarem próximos aos noivos. Lembrando que outro formato de composição de mesa possível é aquele em que os noivos reservam uma mesa exclusivamente para si.

Antes de chegar na etapa da festa, existem alguns critérios de precedência que costumam ser utilizados para determinar qual será a ordem de entrada e de saída dos convidados na cerimônia religiosa.

Para facilitar o entendimento destas orientações, apresentaremos uma imagem que dispõe sobre a entrada dos convidados de uma cerimônia de casamento de forma bastante didática, acompanhe na figura a seguir.

FIGURA 10 – PRECEDÊNCIAS NO CASAMENTO



FONTE: <<https://cutt.ly/Co34r5r>>. Acesso em: 13 maio 2020.

## 2.2 ATIVIDADES DO MESTRE DE CERIMÔNIAS

A função de mestre de cerimônias requer que o profissional que desempenhe esta tarefa reúna diversas habilidades, competências e atitudes, tal como examinaremos em seguida. Para iniciarmos esta reflexão, é importante ter clareza sobre as diferenças entre o mestre de cerimônias e o cerimonialista. Para isso, selecionamos uma reportagem na qual as diferenças entre estes profissionais são expostas de forma clara e direta. Boa leitura!

# NOTA

Você sabe a diferença entre Mestre de Cerimônias e Cerimonialista?

## CERIMONIALISTA

O cerimonialista é o profissional responsável por **auxiliar na organização e execução de um evento**. Entre suas demandas podem estar apenas as formalidades ou também a assessoria como um todo, que inclui planejamento, roteiro e coordenação.

No leque de formalidades, um profissional de Relações Públicas desenvolve a elaboração do roteiro e cerimonial da abertura do evento de acordo com as normas de Protocolo e Cerimonial (ordem de precedência, ordem de composição de mesa, ordem de chamada para pronunciamento etc.).

Já na demanda de assessoria, ele é capacitado para coordenar o evento e os fornecedores envolvidos, por exemplo. Ele também é conhecido como produtor, organizador, atuando nos bastidores e garantindo o bom andamento do evento.

## MESTRE DE CERIMÔNIAS

O Mestre de cerimônias é a pessoa que conduz o evento através de um cerimonial já elaborado. Sua função é transmitir as informações aos participantes através de sua fala, com uma boa oratória, conhecimento dos protocolos, carisma, formalidade e habilidade de improviso. Ele atua como um elo entre o anfitrião do evento e os convidados anunciando a programação, explicando possíveis alterações, transmitindo avisos e apresentando autoridades, palestrantes, realizadores.

Ambas funções são importantes na condução de um evento, cada um com sua demanda específica.

FONTE: <<https://ancoracomunicacao.com.br/news/396-voce-sabe-a-diferenca-entre-mestre-de-cerimonias-e-cerimonialista.html>>. Acesso em: 13 maio 2020.



Tal como vimos na reportagem, o papel do mestre de cerimônias e do cerimonialista são distintos. Matias (2014, p. 88) esclarece que, cerimonialista “em eventos, entende-se que é a pessoa encarregada da condução da solenidade, ou seja, é o responsável pelo cumprimento das normas protocolares”. A este respeito, Dorta (2015, p.161) pontua que “o mestre de cerimônias trabalha diretamente com o cerimonialista e ambos devem estar em perfeita sintonia, sendo o primeiro responsável pela apresentação do evento, precedendo à leitura do roteiro e conduzindo o andamento da solenidade”.

Feitos estes esclarecimentos, vamos conhecer agora qual o papel do mestre de cerimônia em um evento. Para iniciar, acompanhe o quadro a seguir que preparamos para você!

### **Mestre de cerimônia**

Segundo Housaiss (2001), mestre de cerimônia é a pessoa "oficial encarregada do cerimonial nas recepções de uma corte, ou em outros atos solenes". A seguir apresentam-se algumas características necessárias a um mestre de cerimônia, que são:

- Mestre de cerimônias é a pessoa encarregada de fazer a locução da solenidade, não devendo ser confundido com o cerimonialista.
- A participação do mestre de cerimônias é imprescindível em uma solenidade em que se queira dar um tom oficial (clássico).
- O mestre de cerimônias deverá ter boa voz, boa dicção e boa leitura.
- Faz-se necessário familiarizar-se com o que irá acontecer no evento, redigir com os coordena-dores (cerimonialistas) o *script* e a relação das autoridades pela ordem de precedência.
- Do seu desempenho, dependerá o sucesso do evento. Ter conhecimento do cerimonial público e iniciativa são requisitos do mestre de cerimônias.

FONTE: Matias (2014, p. 89)

Complementando a listagem dos requisitos indispensáveis para um mestre de cerimônias, Dorta (2015, p. 161) ressalta os seguintes atributos:

Ser discreto; ter voz com tom coloquial; possuir boa leitura e dicção; ter atitudes simpáticas, porém sérias; ser organizado; saber usar corretamente o microfone; ter uma postura correta na tribuna; conhecer as partes que compõem uma solenidade ou cerimônia; ater-se à pauta, sem promover acréscimo de informações; vestir-se adequadamente.

Ainda com relação às atribuições do mestre de cerimônias, lembramos que compete a ele realizar a conferência dos equipamentos de áudio, incluindo o equipamento de som do púlpito e da mesa da honra, além da checagem dos slides, projetores, vídeos e quaisquer outros recursos audiovisuais que possam vir a ser usados durante a cerimônia. Tais verificações deverão ser feitas, preferencialmente, sem a presença do público no auditório (DORTA, 2015).

## **NOTA**

### **Algumas dicas adicionais para os profissionais envolvidos com o cerimonial**

É recomendado ao pessoal encarregado do cerimonial, com base na lista de convidados, fazer a visita "precursora" ao local onde acontecerá o evento com antecedência. A função é reconhecer e dimensionar o local estabelecendo suas funções, traçar o percurso que as autoridades farão para evitar atrasos e tumulto, sua ordem de precedência, identificar o local reservado para as autoridades, observar e detalhar como será feita a segurança destas,





local da mesa de honra, condições e tamanho da mesma, disponibilizar o espaço das cadeiras, organizar discursos e ordem de precedência, reunir-se com os profissionais desse local que possam auxiliar no desenvolver do evento, acesso ao local (medidas de segurança), estacionamento (tamanho e vagas suficientes), limpeza e higiene, essas informações devem ser repassadas a todos os envolvidos (segurança, pessoal de alimentos e bebidas, pessoal da limpeza e decoração etc.), inclusive ao motorista oficial, para que a autoridade desembarque no local correto. Observar a organização, o acesso e o layout da sala VIP, se há espaço para todos, móveis, decoração, iluminação, entre outros. Localizar banheiros, copa e cozinha (se houver), local e acesso para serviço médico, além de sala de imprensa, descanso da equipe de cerimonial e outras que se façam necessárias à realização do evento. Manter secretárias, assessores, chefe de gabinete informados sobre os detalhes do evento para evitar confusões e atropelamentos no evento.

Uma questão de grande importância é o policiamento e a segurança. É necessário ter em mãos a planta do local para determinação de pontos críticos. Deve ser feito o levantamento de quem vai fazer a segurança, o esquema utilizado, e informar todos os participantes as medidas de segurança para que sigam as regras.

FORNTE: YANES, Adriana Figueiredo. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2014

Estamos nos aproximando do final desta unidade de estudo. Neste tópico, discutimos e analisamos o que são precedências e como elas interferem nas ações de planejamento, gestão e execução de um evento. Vimos também os diferentes papéis desempenhados pelo cerimonialista e mestre de cerimônia. Seja na atuação enquanto cerimonialista ou como mestre de cerimônias, a habilidade de se comunicar de forma adequada é fundamental na área de eventos. Por isso, elaboramos um quadro para você, com algumas dicas de comunicação.

#### QUADRO 7 – DICAS DE COMUNICAÇÃO PARA OS PROFISSIONAIS DE EVENTOS

##### **Dicas de comunicação em eventos:**

- Expressões que demonstram confiança: “tenho certeza”, “posso afirmar” e outras.
- Expressões de simpatia: cumprimentar amavelmente, usando “Bom dia”, “Posso ajudá-lo em alguma coisa?”, “Se precisar de mais algumas coisa, nos procure, por gentileza”.
- Expressões de empatia: são aquelas que possibilitam se identificar com outra pessoa, de sentir o que ela sente, de querer o que ela quer, por exemplo: “Entendo sua posição, se estivesse no seu lugar”.
- Expressões positivas: são aquelas que demonstram intenção ou disposição de colaborar e ser útil, como: “Vou torcer para que tudo dê certo”, “Vamos melhorar nosso desempenho” e outras.

**O que não usar:**

- Gírias: são um tipo de linguagem informal caracterizada por um vocabulário jocoso, por exemplo: "Oi, cara, tudo bem?", ou "Ô, meu, esqueci de te avisar que..." e outras.
- Expressões repetitivas: que demonstram insegurança e pobreza de vocabulário, como: "né", "tá", certo" e outras.
- Expressões íntimas: como "lindinho", "gatinha", "queridinha" e outras.
- Expressões vagas: que possibilitam diferentes interpretações, tais como: "pode ser", "talvez", "tanto faz" e outras.

FONTE: Matias (2014, p. 117)

Para concluir esta unidade de estudos, indicamos para você a leitura complementar exposta a seguir, que discorre sobre a relevância do uso adequado da linguagem por parte do mestre de cerimônia de um evento. Boa leitura!

# LEITURA COMPLEMENTAR



## A LINGUAGEM DO MESTRE DE CERIMÔNIAS

Marcelo Pinheiro

### Resumo

Das diversas formas de linguagem verbal, o Mestre de Cerimônias, por seu caráter neutro e impessoal, de interlocutor entre palco e plateia, deve adotar a linguagem referencial, também neutra e impessoal, de modo a permitir sua atuação com vistas à excelência. Enquanto narrador de fatos; condutor de atos e direcionador de informações, prima pela verbalização compatível a sua posição no espaço coletivo dos eventos: de coadjuvante, fazendo cumprir sua missão de guardião do verbo protocolar e solene a serviço do Cerimonial.

### Palavras-Chave

Mestre de Cerimônias. Cerimonial. Linguagem. Língua Portuguesa.

### Uma questão de linguagem

Sorrir; cruzar as pernas; olhar; gesticular; falar. São muitas as formas de linguagem utilizadas pelo homem. T tamanha amplitude que a própria ciência da comunicação a categoriza como verbal – a partir de sons vocais – e não verbal – por meio de vários signos não vocais. Freitas (*apud* BIRDWHISTELL, 2002) estima que somente o rosto seja capaz de produzir 250.000 expressões, bem como Freitas (*apud* PEI, 2002) estimou que as pessoas produzem 700.000 gestos diferentes.

O próprio homem desenvolveu ocupações, ao longo de sua evolução, capazes de utilizar a linguagem como matéria-prima, ora enquanto processo, ora enquanto instrumento. Que o digam a Fonoaudiologia, a Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS, a pedagogia, a diplomacia e o Cerimonial. Nesses incontáveis tipos e formas de linguagens verbais e não-verbais adquirem significantes e significados (significante é a imagem acústica de uma palavra e significado é a representação mental de uma palavra, um gesto, um fato) capazes de efetivar o processo da comunicação (o processo de comunicação se dá por meio dos seguintes elementos: emissor, receptor, mensagem, canal, código, contexto e mensagem). Um brasão impresso em ouro denota status de quem possui a prerrogativa de seu uso; o anúncio da execução de um hino sugere a ação de levantar-se e prostrar-se em atitude de respeito; um tapete vermelho assegura a chegada de uma autoridade de envergadura; um pano sobre uma placa pressupõe o início de uma inauguração.

É irrefutável atentar que o no Cerimonial a linguagem verbal está para o Mestre de Cerimônias como a precedência está para o Cerimonial: indissolúvel e interdependente. A partir dessa função, a atividade ganha voz e se concretiza por meio do verbo que o faz emissor de uma mensagem. O Mestre de Cerimônias é, senão, o guardião da linguagem no espaço coletivo dos eventos. Do “Senhoras e Senhores...” ao “Tenham todos uma Boa Noite. ”, tudo é linguagem do Mestre de Cerimônias.

### **Qual a sua língua?**

Reinaux (2005, p. 44) desenha o Mestre de Cerimônias ao afirmar que: “ele tem a autoridade do mando. Ele manda as autoridades se sentarem, manda as autoridades e os visitantes se alevantarem, manda que se toque as músicas, os hinos, faz recomendações, indica procedimentos, enfim conduz a solenidade”.

Talvez, aí, justifique-se, plenamente, o atributo de “Mestre”. Um autodidata na docência protocolar extraclasse; a encarnação do verbo solene na figura humana.

Tamanha presença e responsabilidade, todavia, não podem ser vistas e, nem tampouco, interpretadas como epicentro do poder da verbalização.

O Mestre de Cerimônias só gravita em torno desse mando e/ou comando, anteriormente referido, cabendo-lhe o estereótipo de narrador; de interlocutor entre palco e plateia, numa referência mais técnica; é a voz do instintivo, do natural ou, por que não do óbvio (in)consciente da prudência, da polidez e da cautela? Em suma, fala “em nome de” sem ser a si próprio; prenuncia o começo, o meio e o fim, e tão somente isso!

Abre-se, então, a partir de tal raciocínio, um referencial capaz de subsidiar a impessoalidade da atuação do Mestre de Cerimônias, no que tange a sua linguagem.

Linguagem eminentemente referencial, caracterizada por Amsel (2009) como neutra, descritiva de fatos e informações e caracterizada pela terceira pessoa do singular “ele”, contrastando, de forma dispare, à função expressiva, na primeira pessoa do singular “eu” do verbo, a qual prioriza emoções pessoais.

Como pode um profissional neutro, cauteloso e impessoal enunciar “convido a compor a mesa...” ou “passo a palavra ao presidente da sessão...”? na mesma proporção, como pode adotar um “convidamos...” ou “passamos a palavra...” se, em ambos os casos, pressupõe a primeira pessoa do singular “nós”? Se a pauta é a linguagem, a própria língua tem o poder de dirimir a polêmica e referenciar a sua solução.

### **Construindo um referencial de linguagem**

Para se construir um referencial de linguagem do Mestre de Cerimônias é exponencial, à título de prenoção, dimensionar quanti e qualitativamente, quais são as suas intervenções num evento, senão vejamos:

- **Na abertura**, a partir de seu introito ou saudação inicial.
- **Na composição da mesa ou dispositivo**, quando são convidadas as autoridades e personalidades que façam jus a tal espaço.
- **Nos hinos**, e a partir do anúncio de suas execuções.
- **No registro de presenças**, também chamado de citação de autoridades, presentes e que não compuseram a mesa ou dispositivo de honra.
- **Nos pronunciamentos**, anunciando as falas das autoridades e personalidades que se fizerem necessárias.
- **Nos atos**, sejam quais forem, habituais nos bojos das solenidades, quer para o anúncio de uma assinatura de um convênio, quer para o start de uma condecoração, por exemplo.
- **No encerramento**, produzindo o fecho de sua atuação e do próprio evento que conduz.

Em média, são sete inserções, se vistas quantitativamente. De modo qualitativo, e atendendo a linguagem referencial, neutra e impessoal, o Mestre de Cerimônias poderia:

- **Na abertura**, aplicar “Inicia-se...”; “tem início...”; “Em nome de(o)...”; “A presidência... dá as boas-vindas...”.
- **Na composição da mesa**, “compõem a mesa...”; são convidados a compor a mesa...”; “Integram a mesa...” para os casos de apresentação dessa; “À mesa, são convidados...”;
- **Nos hinos**, “É momento do Hino Nacional Brasileiro...”; “Todos são convidados, em atitude de respeito, a...”.
- **No registro de presenças**, “Fazem-se presentes a este ato...”; “Registre-se as presenças das autoridades e personalidades...”.
- **Nos pronunciamentos**, “vai usar da palavra...”; “fará uso da palavra...”; “para o seu pronunciamento é convidado...”.
- **No encerramento**, “A presidência agradece e os convida...”; “encerrada esta solenidade...”; “Ao final deste ato...”.

Por meio dessas e de muitas outras expressões que o Mestre de Cerimônias vier a identificar como soluções à impessoalidade de seu verbo e atuação, serão mantidos o protocolo, a linguagem e todos os outros adjetivos aqui mencionados para que, autoridades e personalidades, palcos e plateias, emissores e receptores possam entender a sua língua, afinal, você é o Mestre, e de Cerimônias.

FONTE: <<http://www.unirio.br/unirio/cch/escoladeturismologia/pasta-virtuais-de-docentes/joice-lavandoski/cerimonial-e-protocolo-de-eventos/textos-complementares/Pinheiro.%20Mestre%20de%20cerimonias.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2020.

# RESUMO DO TÓPICO 3

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- Protocolo ou precedência são termos que fazem parte do cerimonial e consistem em dar passagem, primazia, dar entrada, ceder a vez às pessoas mais importantes, mais velhas, mais nobres etc., em determinado evento.
- Ordem de precedência é a ordem pela qual se determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades do Estado, de um organismo ou de um grupo social. A ordem de precedência existe dentro de qualquer tipo de etiqueta, seja na etiqueta pública, empresarial ou social. É a base do cerimonial, reconhecendo a hierarquia, e tem sido usada desde os tempos mais antigos. Sua não observação pode causar transtornos.
- A ordem de precedência pode ser determinada pelos critérios de hierarquia, idade, antiguidade da diplomação ou cargo, ordem alfabética, bom senso e fundação histórica.
- Todos os eventos de caráter oficial (federal, estadual e municipal), com composição de mesa de abertura ou qualquer outra forma adotada, devem obedecer ao disposto no Decreto nº 70.274/1972, que aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência.
- O cerimonialista é o profissional responsável por auxiliar na organização e execução de um evento. Entre suas demandas podem estar apenas as formalidades ou também a assessoria como um todo, que inclui planejamento, roteiro e coordenação.
- O Mestre de Cerimônias é a pessoa que conduz o evento através de um cerimonial já elaborado. Sua função é transmitir as informações aos participantes através de sua fala, com uma boa oratória, conhecimento dos protocolos, carisma e formalidade.

# AUTOATIVIDADE



1 Em um evento, para estabelecer as regras de precedência diversos critérios podem ser incorporados. Esses critérios podem ser estabelecidos por lei ou podem derivar da vivência prática e dos costumes. Sobre o critério de precedência que se baseia na ordem alfabética, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) É o critério mais simples e objetivo, podendo ser empregado no ordenamento de pessoas, organizações e estados.
- b) ( ) Este critério está em desuso na atualidade, tendo em vistas as alterações dispostas no Decreto nº 70.274/72, que aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência.
- c) ( ) É um critério muito comum, por exemplo, em eventos esportivos internacionais, que reúnem delegações de vários países.
- d) ( ) Este critério pode ser empregado em conjunto com outros critérios, como o do rodízio periódico, atualmente adotado por vários organismos internacionais.

2 Vários profissionais são necessários para que o planejamento, a gestão e a realização de um evento exitoso. Dependendo das atividades que cada um dos profissionais irá desenvolver, amplia-se e altera-se o leque das chamadas habilidades, competências e atitudes. Com relação aos atributos esperados que se destacam em um mestre de cerimônia, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) Pontualidade.
- b) ( ) Boa oratória.
- c) ( ) Domínio de fluxo de caixa.
- d) ( ) Cordialidade.

# A RELEVÂNCIA DA ETIQUETA NA ÁREA DE EVENTOS

## OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

**A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:**

- conhecer o conceito de etiqueta social;
- aprender aplicações e orientações referentes à etiqueta social em diferentes situações de convívio;
- conhecer o conceito de etiqueta profissional;
- aprender a relevância e aplicação das regras de etiqueta profissional nos espaços de trabalho;
- entender o conceito de postura ética e suas implicações no trabalho;
- identificar e aprender quais posturas físicas são adequadas para os ambientes profissionais;
- identificar os aspectos que colaboram para a construção de uma boa imagem pessoal e profissional;
- aprender a redigir convites;
- aprender a elaborar lista de convidados para eventos;
- mostrar como devem ser empregados os principais pronomes de tratamento utilizados na área de eventos.

## PLANO DE ESTUDOS

Esta unidade está dividida em três tópicos. No decorrer dela, você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TÓPICO 1 – ETIQUETA SOCIAL E PROFISSIONAL

TÓPICO 2 – POSTURA ÉTICA E FÍSICA

TÓPICO 3 – ELABORAÇÃO DE CONVITES, LISTA DE CONVIDADOS E PRONOMES DE TRATAMENTO



## CHAMADA

Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.





# **CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 3!**

Acesse o  
QR Code abaixo:



# ETIQUETA SOCIAL E PROFISSIONAL

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste tópico é revelar o que é a etiqueta social e identificar como ela se revela nas situações cotidianas. Vamos lhe mostrar que esta dimensão da etiqueta envolve uma coleção de habilidades relacionadas ao agir de modo polido nas diferentes interações sociais.

Apresentaremos algumas orientações com relação às regras de etiqueta à mesa e trataremos dos diferentes tipos de trajes indicados para cada evento. Neste sentido, destacaremos os termos empregados para se referir a estes trajes, tais como passeio completo e gala, e, ademais, mostraremos as principais características de cada um deles.

Em seguida, analisaremos as implicações da etiqueta no âmbito profissional. Vamos lhe mostrar que etiqueta no trabalho envolve pontualidade, cordialidade, gentileza, entre outras habilidades similares. Você irá perceber que o domínio de algumas regras de etiqueta corporativa visa facilitar o convívio nas relações que estabelecemos quando estamos trabalhando, seja perante os nossos próprios colegas e gestores, seja com relação ao público externo. Venha conosco e conheça mais sobre este interessante e curioso assunto, a etiqueta.

## 2 ETIQUETA SOCIAL

Conforme estudamos na Unidade 1, a etiqueta envolve o conjunto de normas, geralmente tácitas, que regulamentam a vida social e ordenam as regras de convivências. Quando as regras de etiqueta são respeitadas, os espaços tendem a se tornar mais harmoniosos e agradáveis.

Enquanto na Unidade 1 fizemos uma discussão conceitual do termo etiqueta, neste tópico, nosso enfoque será apresentar algumas orientações de ordem prática sobre etiqueta. Neste primeiro momento, particularmente, discorreremos sobre a etiqueta ligada ao plano do convívio social, incluindo a etiqueta à mesa e o uso de trajes adequados, indicados para conciliar com cada tipo de evento.

Para começarmos, acompanhe o fragmento de texto que selecionamos para vocês, que esclarece os motivos pelos quais é relevante conhecermos as principais regras de etiqueta.

# NOTA

## Por que estudar etiqueta?

O tema etiqueta provoca resistência em muita gente. Muitas pessoas pensam que estudar etiqueta é especializar-se em futilidades, em superficialidades. Mas, ao mesmo tempo, quase todos reconhecem que é justamente a conduta de uma pessoa que lhe abre ou fecha portas na sociedade. Está posto o dilema. Reconhecemos as regras de etiqueta como uma necessidade, mas não admitimos que seja necessário aprendê-las.

Isto se deve ao fato de que, muitas vezes, tratamos de temas que parecem óbvios na busca da boa convivência entre as pessoas. O bom senso poderia resolver grande parte das dúvidas que aparecem no dia a dia de qualquer profissional, desde as mais banais, como a escolha da roupa mais adequadas para cada situação, até os mais difíceis conflitos éticos. Mas o fato é que o bom senso é um conceito subjetivo, pessoal. O que é de bom senso para um pode não ser para outro. É por isso que se faz necessária a sistematização de algumas regras de convivência em sociedade.

FONTE: WERNER, A. Etiqueta social e empresarial. Curitiba: InterSaberes, 2014, p. 15).



Conforme fica evidente neste fragmento de texto exposto, é preciso desmitificar a ideia de que etiqueta é frescura ou um mero capricho, especialmente para os profissionais que atuam na área de eventos e que, por conseguinte, são expostos a diversos ambientes de convívio social. Conhecer algumas noções de etiqueta podem colaborar para que a pessoa se sinta mais à vontade e confiante de sua postura profissional e pessoal.

O processo de evolução de etiqueta e comportamento social é dinâmico e acompanha exatamente o momento histórico que o indivíduo está vivendo. Nossas diretrizes de etiqueta, comportamento social, cerimonial e protocolo são de simplificação das solenidades e trato no dia a dia. É importante que o profissional tenha isto em mente, para que possa desempenhar suas funções da maneira mais correta possível e não causar embaraços para aqueles que o contrataram (LUKOVER, 2015, p. 67).

Outro aspecto pertinente de ser ressaltado é o de que, de modo geral, as regras de etiqueta social, em sua essência, possuem uma razão de ser. Segundo Werner (2014, p. 21):

Etiqueta é um conjunto de regras – tácitas, em sua maioria – para promover a boa convivência entre as pessoas. Esse raciocínio resume o sentido de praticamente todas as regras de comportamento. Por exemplo: Por que não se deve falar de boca cheia? (Para não provocar asco nos nossos interlocutores ao mostrar o alimento mastigado dentro da boca). Por que se deve utilizar um tom de voz baixo e firme? (Para não impor de forma agressiva nossa presença, ao se falar muito alto e, ao mesmo tempo, para marcar nossa presença com firmeza). E assim por diante, há justificativas para quase todas as regras de convivência social. As exceções são exceções.

Observe que a dimensão tácita é um importante diferenciador da etiqueta em relação ao protocolo e ao cerimonial. Enquanto as regras de cerimonial e protocolo são mais rígidas e explícitas, as regras de etiqueta são mais sutis. Ainda assim, elas são igualmente relevantes. Perceba, por exemplo, que não existe um único tipo de vestimenta apropriado para o trabalho nos dias de hoje. Contudo, ainda que não exista um Código da Vestimenta na empresa, o funcionário ou candidato a trabalhar na organização que prestar atenção ao seu entorno, irá notar que existe uma orientação e certo padrão entre o modo como os quais seus colegas se apresentam.

Imagine uma outra situação hipotética: você chega para visitar um novo amigo em sua casa/apartamento pela primeira vez. Ao chegar na porta, observando o gesto do morador, você terá uma pista se deve ou não tirar os seus calçados ao adentrar na residência. Etiqueta tem a ver com estar atento, perceber o outro e reparar o que está acontecendo a sua volta. Além disso, neste segundo exemplo, podemos realçar que não existe uma “lei” que regulamenta se as visitas à casa de um amigo devem ser feitas descalças ou não, contudo, as regras de etiqueta nos sinalizam que este procedimento é bastante comum em alguns países, como no Japão, por exemplo. Assim, comportamentos elegantes e adequados com as regras de etiqueta resultam da percepção do espaço de convívio e das pessoas, bem como podem se fortalecer quando procuramos conhecer os costumes adotados em certos ambientes e circunstâncias. Iremos lhes dar várias dicas e orientações neste sentido.

“Etiqueta, de fato, nada tem a ver com essa conduta esnobe. Agir de acordo com a etiqueta não é ostentar uma posição social ou buscar uma imagem de luxo, mas procurar se harmonizar nos mais diferentes ambientes” (WERNER, 2014). Atitudes embasadas na etiqueta, sejam estas realizadas no ambiente de trabalho, da família ou nas interações sociais são regidas por valores como respeito, segurança, transparência e honestidade. Tais gestos, quando incorporados na rotina do indivíduo, se manifestam com naturalidade. Não deveria ser nenhuma tormenta ou tremendo esforço respeitar as regras de etiqueta. Evidentemente, as pessoas sempre possuem aspectos internos e que podem ser melhorados. Seja por desconhecimento ou por falta de atenção, é possível que a pessoa perceba que pode aprimorar algum gesto ou atitude sua em seus espaços de convívios.

Neste sentido, é comum que, em um primeiro estágio, a pessoa precise “se segurar” para não persistir com um determinado hábito que ela percebeu que não é o mais elegante, discreto ou apropriado para uma determinada situação. Seja o ímpeto de falar muito alto, a vontade de contar uma piada de linguagem inapropriada para o trabalho, ou o desejo repentino de palitar os dentes ainda na mesa do restaurante em frente aos demais convidados; com o tempo, os pequenos ajustes a alguns comportamentos se tornam hábitos e, pouco a pouco, passamos a agir com naturalidade e sem esforço face a tais situações ou outras similares.

# DICA

## Dica de livro

Aproveitamos para recomendar um livro que pode te ajudar a desenvolver novos hábitos que você tenha interesse em aprimorar, sejam eles pessoais ou ligados ao trabalho. No link a seguir são apresentados de modo sintético as principais ideias do livro. Não se trata de uma obra acadêmica, é uma dica de leitura que poderá complementar os seus estudos e o seu desenvolvimento pessoal. Acesse no link o resumo animado do livro *O poder do hábito*, de Charles Duhigg: <https://www.youtube.com/watch?v=9BtrLf6PYY>.



Com relação ao conceito específico de etiqueta social, verifica-se que:

[...] as regras de etiqueta social têm o mesmo princípio de estabelecer normas de conduta para a boa convivência entre as pessoas. Mais especificamente, são os preceitos que indicam como devemos agir nas mais diversas situações sociais (festas, comemorações e celebrações) e definem boas maneiras em restaurantes, encontros formais com pessoas consideradas importantes na sociedade ou, até mesmo, em velórios e enterros (WERNER, 2014, p. 25).

## 2.1 ETIQUETA SOCIAL E OS TIPOS DE TRAJES

No plano das normas de etiqueta social estão inseridas as denominações dos trajes indicados para distintas situações. Isto porque, dependendo do tipo de evento, pode existir uma orientação sobre o traje que deverá ser utilizado. Tais orientações normalmente são apresentadas nos convites que precedem cada evento. Acompanhe os quadros que elaboramos para você e que resumem tais informações.

### **Trajes masculinos**

- Esportivo: bermuda, tênis, *shorts*, meia branca curta, camiseta.
- Esporte: camisa de tecido com manga longa e calça social de sarja, sapatos esportes (não usar tênis).
- Esporte fino, passeio, *business casual* ou *tênue de ville*: terno e gravata para eventos noturnos: nos diurnos, a gravata pode ser deixada em casa, e mudam os tons do terno, podendo ser mais claros; os calçados têm de ser sapatos, não há exceções.
- Social ou passeio completo: terno escuro, camisa clara, gravata discreta, sapato social de amarrar; aqui, não tem o que inventar.
- *Black-tie* ou rigor: smoking, que deve ser preto [...], camisa branca, faixa na cintura, gravata borboleta de cetim preto e sapatos de amarrar preto [...].
- Gala: a casaca é o traje para cerimônias de gala. Hoje, só é usado em grandes bailes ou recepções muito solenes [...]. Esse traje deve ser usada apenas em eventos

FONTE: Moellwald e Moellwald (2014, p. 75)

FIGURA 1 – EXEMPLO DE TRAJE ESPORTE MASCULINO



FONTE: <<https://cutt.ly/8o8j8Li>>. Acesso em: 13 maio 2020.

FIGURA 2 – EXEMPLO DE TRAJE ESPORTE FINO, PASSEIO OU BUSINESS CASUAL



FONTE: <<https://cutt.ly/ko8Jllp>>. Acesso em: 14 maio 2020.

Vejamos agora as denominações de trajes utilizados para as mulheres.

QUADRO 2 – DENOMINAÇÃO DOS TRAJES FEMININOS SEGUNDO AS REGRAS DE ETIQUETA

### **Trajes femininos**

- Esportivo: calça ou bermudas, leggings, camisetas, tops, tênis, meias curtas brancas ou coloridas.
- Esporte: calça jeans, lã ou sarja comprida, terninhos, camisetas, blusas, saias, sandálias baixas, sapatilhas, sapatos, vestidinhos de algodão.
- Esporte fino, passeio, *business casual* ou *tenue de ville: tailleur*, vestidos e calças compridas de tecido mais fino, camisas de seda, sandálias de salto, sapatos de salto.
- Passeio completo: vestidos ou calças de tecidos nobres, curtos ou longos, que podem ser bordados; bolsas devem ser pequenas.
- *Black-tie* ou rigor: vestidos longos; se forem curtos, devem ser bordados; sapatos sofisticados [...]. Bolsa bem pequena [...].
- Gala: vestidos muito elaborados e de modo geral, bordados. Nessas situações, as mulheres devem usar luvas, estolas e bolsas muito pequenas. Os sapatos devem ser de alto e, de preferência, forrados de tecido.
- Bolsas: para ser usada no trabalho, é recomendável que seja grande e prática. Para o jantar, deve ser pequena e, para as festas, mínima.

FONTE: Moellwald e Moellwald (2014, p. 76)

FIGURA 3 – EXEMPLO TRAJE ESPORTE PARA MULHERES



FONTE: <<https://cutt.ly/LppZRwP>>. Acesso em: 14 maio 2020.

FIGURA 4 – EXEMPLO TRAJE ESPORTE FINO, PASSEIO, *BUSINESS CASUAL* OU *TENUE DE VILLE* FEMININO



FONTE: <<https://cutt.ly/xo4t25D>>. Acesso em: 14 maio 2020.

Os profissionais que atuam na área de eventos precisam estar familiarizados com os principais termos empregados para se referir aos trajes femininos e masculinos. Embora algumas destas denominações sejam formais, elas podem ser usadas tanto em eventos sociais como profissionais. Em eventos no ambiente corporativo, umas das dúvidas recorrentes é quando se menciona que o traje do evento será esporte. Para aqueles que não estão muito acostumados com estes termos, é sempre indicado



orientar e sanar as dúvidas. Incertezas com relação ao traje também são frequentes quando o assunto é casamento. Muitas convidadas ficam em dúvida sobre se precisam ou não usar longo. Como vimos no quadro, é possível que a convidada vista um traje passeio completo, mesmo com um vestido curto. Aspectos como sofisticação do tecido, detalhes e um bom corte colaboram para o visual elegante. Vale lembrar que o termo curto é normalmente utilizado como oposição ao longo, mas que os vestidos de festa que procuram conferir um visual elegante distanciam-se dos vestidos curtíssimos, que são mais indicados para as baladas e eventos de natureza similar.

O aspecto importante com relação aos trajes nos eventos é a comunicação. Os organizadores dos eventos podem passar as orientações sobre as vestimentas ao enviarem o convite, por e-mail ou, ainda, se colocarem à disposição para sanar eventuais dúvidas. Outro lembrete válido é que, caso na organização de um evento como congresso ou seminário, por exemplo, esteja prevista alguma atividade na área externa, tal como um cocktail no entorno da piscina, é gentil e polido repassar esta informação aos participantes dos eventos para que eles possam se planejar e se sentirem confortáveis.

## 2.2 ETIQUETA SOCIAL RELACIONADA À MESA

Ainda com relação à etiqueta social, iremos apresentar algumas orientações com relação à etiqueta à mesa. Acompanhe as principais orientações que foram organizadas no quadro a seguir.

### QUADRO 3 – ALGUMAS ORIENTAÇÕES DE ETIQUETA À MESA

#### **Algumas orientações relacionadas a etiqueta à mesa**

- Por elegância, quem convida deve chegar com antecedência.
- Evite “beliscar” entradas antes da chegada do seu convidado.
- Se você não for o anfitrião, não se sinta obrigado a aceitar a sugestão de cardápio de quem o convidou, mas se for recusar, faça-o com delicadeza.
- Evite deixar o convidado comendo sozinho.
- Esteja concentrado nas pessoas que estão com você, e não com o olhar disperso por todo o restaurante.
- Evite começar a comer antes do anfitrião.
- Não se deve partir todo o alimento (carnes, principalmente) antes de comer. Corte cada pedaço que for comer.
- Carochos de azeitona devem ser retirados da boca com as mãos, mas de forma discreta. Da mesma forma, deve-se proceder com as espinhas de peixe.
- Evite usar palitos de dente. Faça a assepsia dos dentes reservadamente, nos toaletes.
- Pode-se, sim, levar o que sobrou para casa, sejam alimentos ou vinho.

- Guardanapo de pano deve ser colocado no colo. Pendurado ao pescoço, só se o prato for uma macarronada suculenta.
- O pão deve ser partido à mão, sem o uso de faca para cortar. As saladas de folhas também não devem ser cortadas – elas devem ser dobradas.

FONTE: Werner (2014, p. 28)

Agora que você já conheceu a relevância da etiqueta no plano das interações sociais, incluindo aspectos como boas maneiras à mesa e a escolha adequada das vestimentas para cada tipo de eventos, iremos examinar a relevância da etiqueta no trabalho. Você irá perceber que a etiqueta corporativa envolve uma série de orientações com relação aos comportamentos apropriados aos espaços de trabalho, capazes de estimular a gentileza e a harmonia. Venha conosco e descubra mais sobre este assunto.

### **3 ETIQUETA PROFISSIONAL**

Nos últimos trinta anos, o mundo passou por muitas transformações em todas as áreas, incluindo as demandas que as empresas e o mundo do trabalho têm sobre seus trabalhadores. Hoje, os gestores buscam pessoas que tenham empatia e sensibilidade, que saibam trabalhar em equipe, resolver conflitos e que sejam gentis.

Antigamente, havia uma certa distinção entre as chamadas habilidades “técnicas/duras” e as chamadas habilidades “relacionais/brandas”. No caso de um profissional da área de eventos, suas principais capacidades técnicas poderiam ser destreza no planejamento de eventos e agilidade para atender os participantes, por exemplo. Experiências profissionais anteriores que permitiram o aprimoramento de habilidades técnicas também são consideradas relevantes.

Há um outro conjunto de competências, as quais normalmente não estão descritas nos currículos, que também são essenciais para o êxito profissional. A habilidade de lidar com as diferenças, de se comunicar de modo gentil e assertivo, o jogo de cintura, entre tantas outras que poderiam ser elucidadas e que passaram a ter um papel cada vez mais decisivo nas organizações. Se você fizer uma reflexão e conversar com algumas pessoas do seu círculo de convivência, você irá perceber que, assim como as habilidades técnicas costumam ser fundamentais para a contratação das pessoas, a fragilidade nas aptidões relacionais figura como importante fator desencadeador de demissões.

Em outras palavras, por mais que o seu colega de trabalho possa ser habilidoso na gestão dos orçamentos dos eventos, por exemplo, em longo prazo, poderá ser difícil para ele permanecer na equipe se ele tiver como costume fazer fofocas dos colegas, ou se chegar sempre atrasado nas reuniões internas ou com os seus clientes.

Neste sentido, a etiqueta profissional está relacionada a esta dimensão dos espaços de trabalho, na qual fazem parte aspectos como comunicação, relacionamento interpessoal, imagem pessoal e ética. Werner (2014, p. 23) ressalta sobre a importância de incorporar a etiqueta no ambiente corporativo:

Foi-se o tempo em que etiqueta era considerada coisa de gente esnobe, resumindo-se em saber como usar os talheres corretos ou sentar-se com as pernas viradinhas para o lado, como as misses. Por mais que algumas dessas coisas ainda sejam importantes em dadas situações, hoje fala-se mais em etiqueta profissional: a busca da harmonia nas relações de trabalho. [...] etiqueta nada mais é do que o conjunto de pequenas regras: não são normas rígidas, mas orientações sociais que nos ajudam a ficar mais sintonizados com as pessoas nos mais diferentes ambientes em que atuamos. São dicas passadas entre pessoas para a boa convivência entre atendentes e clientes, patrões e empregados, colegas, fornecedores e parceiros. Para o uso de muitas dessas regras, basta aplicar o bom senso. Mas nem sempre é tão simples distinguir entre o que é e o que não é de bom tom, o que pode causar mal-estar no trabalho ou até mesmo o que pode ofender e provocar grandes confusões.

Enquanto algumas orientações podem variar de acordo com o ambiente corporativo em questões, certas atitudes não são adequadas no espaço do trabalho e na ocasião da realização do evento. Parte delas estão atreladas aos níveis de boa educação, mas convém reforçar: não fale palavrões; não exponha sua vida particular, principalmente no que se refere aos seus relacionamentos íntimos; não fale mal das pessoas e não fale alto demais. Outra orientação fundamental para o seu êxito profissional: não faça fofoca.

A fofoca pode ser extremamente prejudicial em uma empresa, pois coloca as pessoas uma contra as outras e cria um clima de desconfiança geral. Normalmente as pessoas que têm o hábito de repassar fofocas não são vistas como confiáveis e todos temem ser alvos de suas conversas e histórias, nem sempre exatas ou verdadeiras (WERNER, 2014, p. 40).

De modo geral, “a etiqueta profissional ou corporativa rege as normas de conduta para o mercado corporativo, os ambientes profissionais” (WERNER, 2014, p. 29). As orientações que tangem a etiqueta nos espaços de trabalho se assemelham com as recomendações que permeiam os espaços de convívio social, isto é, estão pautadas pela discrição e elegância. A diferença é que, algumas vezes, estas orientações precisam ser adaptadas ao ambiente de trabalho (WERNER, 2014).

A etiqueta no universo do trabalho está vinculada tanto a questões de ordem estética e visuais, bem como abarca os aspectos subjetivos que colaboram para que se construa um ambiente de trabalho harmonioso e respeitoso. Tal como pontua Werner (2014, p. 38):

Claro que é importante analisarmos o ambiente de trabalho para escolher a roupa certa, o corte de cabelo ideal e até o tom de voz adequado para interagir com as pessoas. Mas muito mais importa do que isso – e certamente com muito mais resultado! É saber criar um ambiente agradável e de confiança.

Seguindo com a ideia da relevância do sentimento de confiança no ambiente de trabalho, Werner (2014, p. 39) observa que: “conseguir promover um ambiente de confiança entre as pessoas não é considerado uma das tarefas mais fáceis no local de trabalho, mas o bom profissional é aquele que consegue fazer com que os colegas se sintam bem na sua presença”.

Não estamos falando aqui sobre ser “amigos” de todas as pessoas que trabalham conosco. Como sabemos, o ambiente corporativo nos convida a interagir com um amplo conjunto de pessoas, muito diversas entre si. Com algumas, imediatamente reconhecemos afinidades, nos identificamos e acabamos desenvolvendo uma relação de amizade porque estamos em sintonia. Por sua vez, com outras, logo de imediato, com base nas nossas percepções e julgamentos, percebemos aspectos que nos desagradam nas outras pessoas: achamos que determinado colega é inconveniente, que o fulano é rabugento, que a beltrana é muito extravagante e que ciclano é mal-humorado. O primeiro lembrete a ser feito é que algumas de nossas percepções podem estar equivocadas. O segundo ponto a ser ressaltado é que, quer você tenha se encantado com a sua nova colega de trabalho ou não, você terá que interagir com ela.

Nestas horas, a etiqueta é de grande serventia. Ela colabora com os dois tipos de situação, observe. Imagine que você esteja trabalhando na organização de um evento e o seu gestor tenha solicitado que você entregue a ele um reporte com o status de cada atividade prevista para aquela semana. Agora imagine que um membro da equipe não tenha cumprido com a tarefa a ele delegada, de elaborar e entregar a lista de todos os convidados do evento. Mesmo que o envolvido seja um amigo seu, você terá que apontar o ocorrido para que o novo cronograma das tarefas subsequentes possa ser ajustado e para que o gestor responsável possa seguir com os encaminhamentos que julgar pertinente e conversar com o seu subordinado.

Observe que a atitude de realizar o trabalho conforme o solicitado está pautado na chamada pequena ética do cotidiano, o nome como historicamente algumas pessoas se referem a etiqueta, tal como menciona Kalil, em entrevista concedida à Revista Exame (GASPARINI, 2017). Agora, vamos imaginar uma outra situação, apenas para ilustrar. Imagine que Pedro esteja trabalhando com você no serviço de entrega dos crachás de identificação de um evento. Vocês irão passar várias horas e vários dias, juntos, lado a lado no balcão de recepção do evento. Imaginemos que você tenha tido a impressão de que Pedro é mal-humorado. Independentemente de suas impressões, um bom profissional é aquele que consegue contornar tais situações e com uma dose de jogo de cintura e de boa educação, irá cumprimentar e tratar Pedro com respeito, evitando realçar as diferenças de temperamento de cada um e focando no resultado esperado de ambos por parte dos organizadores do evento. Novamente, a etiqueta colabora para que um nível mínimo de harmonia seja mantido e visa minimizar o espaço para aquilo que popularmente chamamos de “picuinhas” entre os colegas de trabalho.

Werner (2014, p. 41, grifo do autor) reforça que:

Não temos a obrigação de gostar de todas as pessoas que trabalham conosco. Porém, gostando ou não gostando, temos a obrigação profissional de criar um ambiente de cordialidade e cooperação, sem incentivar a competitividade exacerbada, que leva as pessoas a quererem derrubar o outro para poderem crescer. **Saber conviver com as diferenças também é profissionalismo.**

Como lembra Werner (2014, p. 39) ao tratar da etiqueta corporativa no cotidiano de trabalho:

Todas as empresas têm regras que devem ser cumpridas para o bom andamento dos trabalhos. Nem sempre elas são explícitas ou explicadas ao colaborar quando ele começa a trabalhar na organização. Pelo contrário, a maioria das empresas têm normas tácitas, que vão se formando e consolidando ao longo do tempo, até mesmo sem que as pessoas se deem conta disso. Por isso, cabe ao profissional saber interpretar bem o ambiente de trabalho para agir em conformidade com ele. Com um pouco de perspicácia, é possível perceber como é o ambiente e como devemos agir nele.

A pontualidade é um dos atributos que compõem a etiqueta profissional. Sobre este assunto, Matias (2014, p. 71) comenta que:

Pontualidade significa cumprimento de horário e de compromisso, portanto essa qualidade é essencial para um profissional de recepção em eventos. Não cumprir horário, isto é, se atrasar, demonstra: falta de profissionalismo, falta de respeito em relação aos outros profissionais da equipe, falta de educação e falta de administrar o seu tempo adequadamente.

Outra atitude bastante visada nos espaços de trabalho e que estabelece relação com a ideia de etiqueta é a proatividade.

Proatividade é uma palavra que está em alta no mundo corporativo. Entende-se por proativo o profissional que tem determinação e não espera demandado para desenvolver uma atividade. Ele tem iniciativa e age de forma segura, antecipando-se a eventuais problemas e adotando atitudes firmes. Sua atitude é oposta à do profissional chamado reativo – aquele que apenas responde aos chamados e reage às situações depois que elas se instalam. No entanto, proatividade não deve ser confundida com bajulação. Ninguém gosta de profissionais que querem agradar o tempo todo e que bajulam os chefes em busca de reconhecimento ou recompensa – nem patrões, nem chefes, muito menos colegas (WERNER, 2014, p. 41).

Observe que as noções de etiqueta estão interligadas a outros traços comportamentais desejados no ambiente de trabalho. Tais noções colaboram para que as habilidades e aptidões atreladas ao bom desempenho das pessoas se manifestem de uma maneira gentil e não ofensiva. Por exemplo, se determinada pessoa conhece muito de certo assunto e pode contribuir para a resolução de um problema, sob o ponto de vista da etiqueta, ela será considerada mais agradável se apresentar a solução para a situação de forma firme e gentil, ao invés de tratar os demais colegas do grupo como incapazes ou algo similar – ou seja, se tiver uma atitude esnobe ou arrogante – ainda que o conteúdo da fala seja pertinente, sua imagem profissional será prejudicada.

Por sua vez, Lukover (2015, p. 66) faz notar que a elegância requerida dos profissionais de eventos requer que haja descrição em suas atitudes e comportamentos e pontua:

O profissional dessa área deve saber expressar-se de forma clara e correta, deve ser discreto e saber exatamente qual é sua função nos eventos e situações nas quais seus préstimos profissionais são necessários, mantendo uma conduta irrepreensível. O que quero dizer com isso é que convivemos com fartura de bebida e comida, e com pessoas das mais variadas camadas, e não podemos cometer excessos, nem indiscrições, partindo inclusive do nosso visual, que deverá sempre estar de acordo com a ocasião e ser sempre o mais discreto possível.

Dorta (2015, p. 164) também reforça a relevância da discrição e destaca que:

A discrição e o conhecimento das regras de etiqueta são quesitos fundamentais para que o profissional da área de eventos tenha sucesso em sua atividade e se destaque no campo do conhecimento que optou por atuar. Esse é um processo natural que recebe o reconhecimento em peso setor, porque é uma das características mais importantes e devem ser trabalhadas continuamente nas pessoas que atuam com eventos.

Chegamos ao final deste tópico após analisarmos as particularidades que regem as regras de etiqueta nos planos sociais e profissionais. Esperamos que as orientações que aqui foram expostas possam colaborar com o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Este é um assunto em constante transformação. Por isso, lembre-se de ler a respeito desta temática e ficar atualizado sobre o assunto para que você possa gradativamente ir ampliando o seu repertório de conhecimento de regras de etiqueta e se torne uma pessoa e um profissional cada vez mais elegante, polido e sofisticado.

# RESUMO DO TÓPICO 1

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- O que é de bom senso para um pode não ser para outro. É por isso que se faz necessária a sistematização de algumas regras de convivência em sociedade.
- O processo de evolução de etiqueta e comportamento social é dinâmico e acompanha exatamente o momento histórico que o indivíduo está vivendo.
- Etiqueta é um conjunto de regras – tácitas, em sua maioria – para promover a boa convivência entre as pessoas.
- Etiqueta nada tem a ver com essa conduta esnobe. Agir de acordo com a etiqueta não é ostentar uma posição social ou buscar uma imagem de luxo, mas procurar se harmonizar nos mais diferentes ambientes.
- As regras de etiqueta social têm o princípio de estabelecer normas de conduta para a boa convivência entre as pessoas. Mais especificamente, são os preceitos que indicam como devemos agir nas mais diversas situações sociais (festas, comemorações e celebrações) e definem boas maneiras em restaurantes, encontros formais com pessoas consideradas importantes na sociedade ou, até mesmo, em velórios e enterros.
- No plano das normas de etiqueta social estão inseridas as denominações dos trajes indicados para distintas situações. Isto porque, dependendo do tipo de evento, pode existir uma orientação sobre o traje que deverá ser utilizado.
- Segundo as normas de etiqueta, os principais tipos de trajes são: esportivo; esporte; esporte fino, passeio, *business casual* ou *tênue de ville*; social ou passeio completo, *black-tie* ou rigor e; gala.

# AUTOATIVIDADE



1 O perfil profissional de quem trabalha com eventos é abrangente e reúne diversas habilidades, competências e atitudes que colaboram para que a qualidade percebida dos serviços prestados seja elevada. A este respeito, é relevante que os profissionais conheçam as principais regras de etiqueta social. Assinale a alternativa INCORRETA referente ao conceito de etiqueta social:

- a) ( ) As regras de etiqueta social têm o princípio de estabelecer normas de conduta para a boa convivência entre as pessoas.
- b) ( ) São os preceitos que indicam como devemos agir nas mais diversas situações sociais, como festas, comemorações e celebrações.
- c) ( ) As regras de etiqueta social envolvem boas maneiras em restaurantes, velórios e enterros e outras situações de convívio social.
- d) ( ) São os preceitos que determinam as precedências hierárquicas quando da realização de eventos formais.

2 A escolha adequada das vestimentas, considerando o horário, o local e o tipo do evento é relevante para a manutenção da elegância. Na área de eventos, o emprego de termos que indicam um conjunto de trajes esperados para cada situação é recorrente. Em se tratando dos trajes femininos, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) O traje esporte fino inclui *tailleur*, vestidos e calças compridas de tecido fino, camisas de seda, sandálias de salto e sapatos de salto.
- b) ( ) O traje passeio incompleto inclui vestidos de altura média, camisetas, tops, tênis e sapatilhas.
- c) ( ) O traje esporte inclui calça jeans, lã ou sarja comprida, terninhos, camisetas, blusas, saias, sandálias baixas, sapatilhas, sapatos e vestidinhos de algodão.
- d) ( ) O traje de gala contempla vestidos muito elaborados e de modo geral, bordados, luvas, estolas e bolsas muito pequenas.





# POSTURA ÉTICA E FÍSICA

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste tópico é apresentar a relevância da postura ética e da postura física na área de eventos. Iniciaremos nosso estudo analisando o conceito de ética e iremos aprender qual a diferença entre a ética e a moral. Posteriormente, será realçado a relação que se estabelece entre a ética e a etiqueta.

No segundo momento do tópico, examinaremos os diversos aspectos que compõem a imagem pessoal e profissional e entenderemos a relevância da postura física neste processo. Vamos tratar de questões como vestimentas, cuidados com os cabelos e de como se colocar de modo elegante quando estiver atuando como recepcionista de um evento. Também elaboramos orientações e várias dicas para que você possa incorporá-las no seu dia a dia de trabalho com facilidade. Venha conosco!

## 2 A RELEVÂNCIA DA ÉTICA NOS EVENTOS

Para balizarmos nossos estudos a respeito da relevância da ética na área de evento, inicialmente discorreremos sobre o conceito de ética e sobre o seu entrelaçamento com o campo da filosofia. Para isso, acompanhe a leitura do verbete Ética, extraído do Dicionário Básico Escolar de Filosofia e exposto a seguir:

## NOTA

### O que é ética?

Não é moral (código de conduta imposto de fora para dentro). Quando agimos de maneira ética, agimos segundo normas que vêm de dentro para fora. Por exemplo: não avançaremos o farol vermelho porque sabemos que isso é errado, mesmo que não haja nenhum policial ou radar nos vigiando. A diferença entre uma pessoa ética e outra que só finge ser é que a primeira tem princípios, ao passo que a segunda só considera errado o que a lei condena.



Segundo Immanuel Kant, somos capazes do que ele chamou de “aprimoramento ético”, ou seja, de nos tornarmos melhores – o que não tem nada a ver com sentimentos ditos humanitários ou religiosos, mas simplesmente com **a melhor maneira de se portar e agir de no interesse do conjunto da sociedade**, e não só em proveito próprio ou de uma facção ou grupo social. Nesse sentido, podemos afirmar que a ética começa no momento em que somos livres. **Enquanto a moral é um código de**

**conduta imposto pela sociedade, a ética forma o conjunto que cada pessoa impõe ou proíbe a si mesma.** Essas leis que fixamos para nós mesmos visam menos satisfazer a nossos desejos do que respeitar e levar em consideração os direitos dos outros.

A ética é um discurso e sobretudo uma prática na primeira pessoa do singular (eu), enquanto a moral diz respeito à primeira pessoa do plural (nós). A ética é o fundamento que determina um comportamento coerente com nós mesmos. A moral nos obriga, enquanto a ética não é outra coisa senão o sentimento de dignidade [...].

Em geral, os estudos sobre ética tratam do bem, enquanto o mal fica relegado às religiões. Talvez devêssemos nos perguntar se existe um bem e um mal dentro de nós, ou se eles estão do lado de fora, dominando-nos; se somos responsáveis ou vítimas. Por isso existe uma parte da filosofia chamada Ética, que trata dessa discussão; ela se ocupa dos princípios que modificam e orientam o comportamento humano. É uma reflexão sobre o conjunto de valores e normas de um grupo, comunidade ou sociedade, chamados valores éticos.

A palavra ética vem do grego *ethos*, sinônimo de caráter. Já moral vem do latim *mores*, tradução latina de outro termo grego, *ethikos* (costumes). Por isso dizem que moral é um conjunto particular de regras de conduta, que funcionam como norma em uma determinada sociedade. Daí a importância da Ética como estudo filosófico, pois ela tem o objetivo de ajudar a estabelecer critérios que permitem julgar se uma ação é boa ou má, e quais são os motivos e as consequências de um ato.

FONTE: PERES, M. N. **Dicionário Básico Escolar de Filosofia**. São Paulo: Global, 2013, p. 116.

Notou como a noção de ética se aproxima, em alguns aspectos, da noção de etiqueta? O principal elemento que aproxima estes dois conceitos é que ambos estão vinculados ao convívio e ao modo mais apropriado de se relacionar com os demais. Conforme Matias (2014, p. 49):

A ética serve para que haja equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém seja prejudicado. Neste sentido, a ética, embora não possa ser confundida com as leis, está relacionada com o sentimento de justiça social. A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais. Do ponto de vista da filosofia, é uma ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos.

Para mostrar como a ética pode se manifestar nos espaços de trabalho, elencamos alguns comportamentos que contribuem para a construção de uma postura profissional ética, acompanhe:

QUADRO 4 – EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS QUE CONTRIBUEM PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POSTURA PROFISSIONAL ÉTICA

A vida profissional é permeada por atitudes e comportamentos que denominam postura ética, que pode ser demonstrada ao:

- Respeitar as pessoas; nosso limite termina onde começa o do outro.
- Cumprir o que foi estabelecido no contrato, para que o contratante cumpra sua parte.
- Antes de iniciar as atividades de trabalho, estabelecer os limites de responsabilidade de cada um.
- Não praticar e nem permitir a prática de atos que possam prejudicar as ações e interesses de outros profissionais.
- Zelar pelo bem público, que é dever de todo o cidadão, como também zelar pelo patrimônio da empresa.
- Não cometer e nem colaborar com injustiças que sejam praticadas contra colegas.
- Respeitar o mercado, os clientes, os concorrentes e a si próprio.
- Atuar profissionalmente com lealdade, dedicação e honestidade para com seus empregadores, chefes e colegas de trabalho.
- Atuar sempre de acordo com a legislação que rege o exercício profissional, buscar cumpri-la sempre.
- Estar sempre atualizado e buscar aperfeiçoamento profissional.

FONTE: Adaptado de Matias (2014, p. 49)

Com relação à dimensão ética na área de eventos, Lukover (2015, p. 66) realça que o respeito com relação aos recursos financeiros daqueles que estão envolvidos no evento também precisa ser considerado e comenta que:

A base de toda atividade remunerada é a satisfação do cliente em suas necessidades e anseios, portanto é fundamental que o profissional da área de eventos tenha essa consciência. Quando falamos em eventos, estamos falando em algo que mexe com os sentimentos, independentemente de ser um evento social particular ou profissional. Há muita coisa em jogo, principalmente a vaidade humana. Cabe ao organizador ter ciência dessa questão, tratar os clientes com deferência e procurar transmitir o máximo de segurança, pois é o que todo cliente espera. Otimizar a verba do cliente trará benefícios mútuos, credibilidade para o organizador e economia para o cliente, porem a qualidade é fundamental. Toda vez que esta estiver ameaçada, em função de corte de despesas, a questão deve ser levantada.

Ademais, ao tratar do aspecto da ética no que diz respeito à conduta profissional, Werner (2014, p. 113) observa que:

O telefone celular e a internet (especialmente as inúmeras possibilidades de conexão com as redes sociais) têm provocado a discussão de uma nova ética e etiqueta profissional. É preciso pensar no assunto, sob pena de adotarmos posturas que fragilizem as nossas relações de trabalho e prejudiquem a nossa credibilidade.

Neste sentido, é importante se atentar para as escolhas dos endereços de e-mails, tendo em vista que eles são utilizados para troca de informações de natureza profissional. A este respeito:

Que credibilidade profissional pode ter uma pessoa que tem como endereço de e-mail 'bruxinhaazuk@xxxxxxx.com.br', 'lulucalegal@xxxxxxx.com.br' ou ainda 'gostosa037@xxxxxxx.com.br'? Acredite: endereços de e-mail com palavrões, apelidos ou tentativas de autoafirmação são tão comuns quanto desaconselháveis. Isso não quer dizer, é claro, que todos os apelidos são proibidos nos endereços de e-mail. O que deve imperar é a lei do bom senso (WERNER, 2014, p. 114).

Conforme percebemos, existe uma estreita relação entre as noções de ética e de etiqueta. Leia os fragmentos de entrevista que selecionamos para você, na qual Gloria Khalil apresenta de um jeito descontraído a conexão que se estabelece entre estes dois termos.

## Entrevista

### Gloria Kalil diz o que parece chique (mas não é) no trabalho

[...]

"Etiqueta não é aquela coisa de levantar o dedinho, isso não existe mais", diz Gloria. "Etiqueta é civilidade, é olhar para si mesmo, mas também olhar para o outro". Daí sua definição de etiqueta como diminutivo de "ética" – a atenção ao entorno, para que a coletividade funcione bem. Envolto em mal-entendidos, o tema frequentemente pode gerar confusões – e até tentativas frustradas de elegância.

Na entrevista, Gloria dá exemplos de comportamentos que parecem "finos", mas não são, além de dar conselhos sobre o guarda-roupa ideal para o trabalho e gestão da reputação em tempos de redes sociais.

EXAME.com – **Historicamente, a etiqueta foi um fator de diferenciação entre ricos e pobres. Talvez por isso, muita gente ainda enxerga temas como elegância e moda como "frescura". Para que servem essas preocupações, afinal?**

Glória Kalil – Vejo a etiqueta como um diminutivo de ética, do francês "*etiquette*", ou seja, uma pequena ética do cotidiano. Etiqueta é uma questão de civilidade. É preciso haver normas para que a sociedade funcione.

Vamos pensar nas regras do trânsito. Suponha que você more numa rua que dá mão para a esquerda, mas você precisa ir com seu carro até uma loja à direita do seu prédio. Seria muito mais fácil pegar o carro e ir para a direita. Mas você pega a mão da esquerda e dá toda uma volta para chegar ao seu destino. Por que você faz o que é mais difícil? Para o bom andamento da sua comunidade. Podemos transpor essa ideia para a etiqueta, como um instrumento de civilidade.

No passado, na corte francesa, ela de fato servia para diferenciar classes sociais. Hoje ela passou a ser uma questão de funcionamento das coisas. E tudo que não faz mais sentido, que é excessivo, deve ser automaticamente rejeitado, porque ficou obsoleto. O que eu reivindico é uma etiqueta com sentido.

### **O que significa ser chique?**

Na minha concepção, é um equilíbrio absoluto entre aparência e conteúdo. Chique é uma pessoa que se apresenta bem, que se veste adequadamente, mas que também tem conteúdo. É alguém que tem cuidado com o outro, que escuta o outro, que sabe medir o seu entorno. Alguém que presta atenção ao seu redor e busca adequação. Não há competência profissional que não se beneficie de boa aparência. Não há boa aparência que compense a falta de competência profissional.

### **O mercado de trabalho hoje vê a etiqueta como uma competência comportamental, da mesma categoria de habilidades como liderança, comunicação e resiliência?**

Sem dúvida. Uma vez fui conversar com um presidente de uma empresa de cosméticos e ele se atrasou para a nossa reunião. O motivo é que ele estava entrevistando dez pessoas que sobraram de um grande recrutamento que a empresa estava fazendo para preencher três cargos. Perguntei quantas pessoas se apresentaram. Ele disse que haviam sido 7 mil. Sobraram dez.

Aquelas dez tinham currículo igual, as mesmas qualificações. "Agora, é olho no olho", ele me disse. O que importava para diferenciar era como a pessoa se vestia, como conversava, ou seja, civilidade, etiqueta. Isso conta muito. Ainda mais hoje, com o desemprego e as dificuldades de se inserir no mercado de trabalho, tudo conta ponto.  
[...]

### **O mundo da moda é muito associado a regras rígidas, no estilo "pode/não pode". Isso ainda está valendo?**

A moda mudou muito. Existe uma imagem famosa do [estilista francês] Christian Dior, em que ele segura uma fita métrica na barra de uma saia de uma moça e diz: "A barra da saia deve estar a 40 centímetros do chão". Ficasse bem em você ou não, tanto faz. Você precisava usar aquilo para mostrar que pertencia a uma determinada classe, ou então estava por fora.

Hoje, as pessoas se vestem não para mostrar a sua classe social, mas sim a sua individualidade. Elas expressam as suas personalidades com mais liberdade. Se você me perguntar: hoje, qual é a saia que está na moda? Eu vou dizer: tem micro, tem mini, tem pelo joelho, tem longa...qual é o seu estilo? Tudo está na moda. Você escolhe aquilo que te representa.

## **Até onde vai essa liberdade de escolha em ambientes de trabalho?**

É preciso associar a sua personalidade com a personalidade da empresa. Existem ambientes formais e informais e hoje surgiram os megainformais, como as startups e espaços de *coworking*, por exemplo. Cada um tem as suas características e seus códigos. É preciso buscar essa associação entre a sua individualidade e o estilo do empregador.

Uma pessoa feliz no seu emprego está de acordo com o código de vestimenta praticado pela empresa. Ela não se sente “violentada” porque tem que colocar um *tailleur* se é advogada, por exemplo, porque ela curte aquele universo, aquilo faz sentido para ela. Se não curte, então talvez ela esteja no lugar errado ou até na profissão errada.

### **No seu novo livro, você afirma que guarda-roupa de trabalho é um guarda-roupa à parte. Por quê?**

Roupa de trabalho não é a sua roupa social, que você usa para ir para festas, baladas e casamentos. Também não é igual a sua roupa do lazer, que você escolhe para ir ao barzinho, ao clube etc. É preciso existir um guarda-roupa apenas para o trabalho.

Um detalhe é que ele também não pode ser *fashion*. Veja o exemplo da Renata Vasconcellos (a jornalista da Globo apresentou uma chamada do “Jornal Nacional” usando uma espécie de roupão, o que causou alvoroço nas redes sociais). Se ela usasse aquele robe numa festa *fashionista*, seria normal, haveria pelo menos três, quatro pessoas iguais a ela. Mas roupa de trabalho é diferente daquilo que você usa numa festa, não pode ser a última moda. A Renata “causou” porque estava num contexto de trabalho formal com uma roupa *fashion*. Virou meme de internet.

### **A internet criou situações inimagináveis num passado recente. O chefe pode ver fotos do seu funcionário bebendo cerveja num churrasco ou assistir a um vídeo dele cantando num karaokê – basta que eles sejam amigos no Facebook. Quais são os efeitos disso para a gestão da imagem de um profissional?**

De fato, ficou tudo muito mais complexo. Não adianta a pessoa aparecer toda bem-vestida no trabalho se está pelada no Facebook. A saída é usar as redes sociais sabendo que você está fornecendo informação aos seus amigos, mas também aos seus chefes, colegas e pessoas que você não conhece tão bem.

Tenha a consciência de que qualquer imagem sua, qualquer roupa sua, qualquer frase sua, tudo vai chegar ao mundo. E toda informação tem consequência. Se você acha que aquela publicação pode ser prejudicial para a sua carreira, guarde para você.

[...]

### **Em espaços de *coworking* e escritórios sem paredes, a convivência com outros profissionais é intensa. Qual é a regra de ouro para ser elegante em ambientes compartilhados?**

Por mais que os ambientes de trabalho tenham mudado e hoje existam todos esses espaços alternativos, os contatos humanos continuam sendo os mesmos. Trabalhar junto depende de civilidade. Você precisa ser educado, limpar o que suja, respeitar o espaço do seu colega, ser organizado, enfim, você precisa olhar para o outro.

Quem pensa na etiqueta como algo ligado à vaidade está pensando numa etiqueta francesa, aquela coisa de levantar o dedinho. Isso não existe mais. Etiqueta é civilidade, é olhar para si mesmo, mas também olhar para o outro e saber conviver. Hoje, o mundo está muito junto, as pessoas convivem intensamente entre si e também com outras culturas, de outras partes do planeta, a um clique de distância. Você precisa tomar conhecimento do seu ambiente e respeitar as diferenças para viver bem em sociedade.

FONTE: <<https://exame.abril.com.br/carreira/ gloria-kalil-diz-o-que-parece-chique-mas-nao-e-no-trabalho/>>. Acesso em: 14 maio 2020.

## **3 POSTURA FÍSICA**

Quando falamos em postura física estamos nos referindo tanto aos aspectos gestuais e de movimento, ligados à conotação mais literal desta palavra, como também a dimensão da imagem pessoal e da apresentação, isto é, que postura assumimos perante a imagem que projetamos. Matias (2014, p. 74) nos diz que postura física “é a forma como o corpo ou parte dele se apresenta e também seus movimentos”. Neste âmbito, estão inclusos todos os detalhes concernentes à apresentação pessoal propriamente dita, tais como vestimentas, cabelos, unhas e maquiagem.

Com relação à questão das vestimentas, Werner (2014, p. 138) comenta que:

Estar bem vestido não é, necessariamente, usar roupas de grife ou da última moda. Apresentar-se bem é, antes de tudo, mostrar cuidado com a higiene. Roupas limpas, bem passadas, no tamanho certo nosso corpo (nem grandes, nem apertadas), cabelos bem cortados e penteados, unhas aparadas e benfeitas, calçados em bom estado etc., tudo isso ajuda a compor um visual agradável aos olhos do grupo – e, portanto, o visual de uma pessoa se torna mais confiável aos olhos da sociedade.

Por sua vez, Moellwald e Moellwald (2014, p. 73) salientam que:

As roupas têm um papel importante nas apresentações porque colaboram para compor a imagem da pessoa e influenciam a percepção de quem está se relacionando conosco. A primeira coisa que vemos quando somos apresentados a alguém que não conhecemos é sua imagem. E é por meio dela que fazemos nossas primeiras considerações [...].



Na área de eventos, em se tratando das vestimentas é recorrente a adoção de uniformes para a equipe. Gonçalves (2006 *apud* DORTA, 2015, p. 165) aponta que a adoção do uniforme tem diversas funções:

Padronizar a vestimenta da equipe; transmitir a ideia de que todos desempenham suas respectivas atividades em torno de um mesmo ideal; apresentar uma diferenciação entre os cargos; agilizar o atendimento ao cliente; demonstrar profissionalismo na recepção aos participantes de um evento.

## IMPORTANTE

### Cuide bem do seu uniforme e escolha sapatos adequados para trabalhar com eventos

#### Uniforme

O uniforme utilizado nos diferentes eventos se presta à identificação do grupo de trabalho e à unidade visual do evento. Use-o de acordo com as normas estabelecidas pela organização do evento, se for necessário lavá-lo, cuide para não manchar ou danificar, particularmente com a temperatura do ferro elétrico. Mantenha seu uniforme sempre impecável.

Para evitar transtornos aos organizadores de eventos, o profissional de recepção, ao ser contratado para um trabalho, deve informar corretamente sua altura, peso, manequim e também o número de sapato que usa.

Essas informações são importantes, porque o uniforme não deve ser apertado, curto e nem desconfortável, e sim propiciar sensação agradável de uso. É aconselhável provar o uniforme antes do evento para evitar surpresas desagradáveis e contratempo profissional.

#### Sapatos

- Manter os calçados sempre limpos e secos, guardados em local bem ventilado e livre de umidade.
- Os sapatos devem combinar com o uniforme.
- A cor dos sapatos normalmente é definida pela própria organização do evento.
- Procure utilizar sempre sapatos já usados (amaciados), de saltos de alturas confortáveis.
- Dar preferência por sapato de qualidade e confortável. Não existe nada pior que sapato apertado quando sua função básica é estar em pé ou caminhando.



FONTE: MATIAS, M. **A arte de receber em eventos**. Barueri: Manole, 2014, p. 71.

Em se tratando da projeção da imagem pessoal nos espaços de trabalho, convém reforçar as seguintes orientações a respeito dos cuidados a serem seguidos com os cabelos e a barba, acompanhe:

### **Dicas de higiene e imagem pessoal**

#### Cabelos femininos

- Devem ter um bom corte, que combine com o tipo de cabelo e também com o rosto [...]
- Devem estar sempre limpos, bem penteados e não podem comprometer a movimentação durante o evento.
- Para cabelos tingidos a tintura deverá ser retocada para evitar exposição das raízes do cabelo, o que demonstra sinal de desleixo [...]
- Para cabelos compridos, a fim de evitar que caiam no rosto, é aconselhável que sejam presos com fivela que combine com o uniforme ou então com elástico de cor escura ou neutra.
- Arrumar os cabelos e/ou penteá-los enquanto atende ao público deve ser a última procuração. Portanto, mantenha-os em ordem.

FONTE: Adaptado de Matias (2014, p. 67)

Com relação aos cuidados com a aparência dos cabelos, a moda e algumas tendências e formas de cortes, tinturas e penteados podem variar. Sendo assim, caso você faça mechas nos cabelos, por exemplo, sabe-se que a altura da raiz pode variar. Como estamos apresentando ao longo desta unidade, a ideia não é ficarmos refém de normas estáticas e imutáveis. Essas orientações que foram expostas são lembretes para que você não se esqueça que na área de eventos é relevante termos cuidado com a imagem pessoal que projetamos. Neste sentido, são os detalhes que, em conjunto, configuram uma imagem de asseio, harmonia, cuidado e capricho. Elencamos agora algumas recomendações direcionados aos homens, acompanhe:

### **Dicas de higiene e imagem pessoal**

#### Cabelos masculinos

- Devem estar limpos, cortados e penteados de forma elegante. [...]
- Para cabelos compridos, é aconselhável o uso do rabo de cavalo e o uso de elástico de cor escura ou neutra.
- Ainda para cabelos compridos, deve-se evitar o uso de bandanas ou de acessórios chamativos para prendê-los.

#### Barba

- Manter diariamente a barba bem feita.
- Para quem usa barba, mantê-la sempre aparada.

FONTE: Matias (2014, p. 67)

As normas e recomendações apresentadas costumam ser praticadas por empresas na área de eventos, mas cabe ressaltar que poderão variar de acordo com o tipo de evento e as características do contratante. Matias (2014, p. 67) lembra que “é aconselhável ao profissional de recepção de eventos seguir as normas e orientações estabelecidas pela organização e/ou coordenação do evento no que se refere aos cabelos”.

Vamos apresentar em seguida um conjunto de orientações e dicas concernentes à postura física, propriamente dita. No processo de comunicação entre as pessoas, além do conteúdo verbal, a chamada comunicação não verbal também interfere na percepção que as pessoas têm a respeito de um determinado atendimento/interação profissional. Sendo assim, os cuidados com a postura física são relevantes, pois, primeiramente, eles são importantes para a manutenção da saúde e o bem-estar do indivíduo, pois interferem diretamente nos impactos que desencadeiam nas articulações em todo o corpo humano. Além disso, a postura física adequada confere elegância e demonstração de bons modos para aquele que a sustenta. Ademais, uma postura física ereta e alinhada, colabora para que os clientes e público do evento percebam a pessoa como disposta, motivada e interessada em ajudar. Vamos as orientações então?

#### QUADRO 7 – ORIENTAÇÕES PARA MANTER A POSTURA EM EVENTOS

##### **Dicas para uma boa postura**

###### *Em pé (pés/pernas)*

- Manter os pés em paralelo e os calcanhares juntos, mas levemente separados, sem se tocarem. Nessa posição não se deve flexionar os joelhos e nem esticar as pernas. Manter a posição anterior para os calcanhares, e flexionar apenas um dos joelhos. Essa posição é menos cansativa para quem vai ficar longos períodos em pé.
- Ficar com as costas eretas, queixo ligeiramente erguido, com o corpo apoiado sobre os pés.
- Evitar apoiar-se em apenas um pé, o que não é elegante e ao mesmo tempo mais cansativo.
- Contrair os músculos abdominais possibilita uma postura mais ereta e elegante.
- Caminhar sempre olhando a linha do horizonte, o que demonstra elegância e segurança.
- Evitar encostar-se pelos cantos.
- Evitar ficar em pé com os joelhos separado.
- Evitar ficar em pé com os pés cruzados.
- Evitar apoiar-se em móveis e paredes, isso demonstra cansaço e postura deselegante.
- Evite ficar de braços cruzados.

FONTE: Matias (2014, p. 75)

FIGURA 5 – EXEMPLO DE BOA POSTURA EM EVENTOS



FONTE: <<https://cutt.ly/6pq4pKq>>. Acesso em: 14 maio 2020.

## DICA

Dicas de postura para profissionais que atuam na recepção de eventos

Acompanhe as dicas de postura para as recepcionistas de eventos apresentadas no link: <https://www.youtube.com/watch?v=xoy6l1KrAA>.



Outra dúvida recorrente para quem trabalha com eventos é o que fazer com as mãos/ braços quando estamos de pé. Existe um receio de parecer desajeitado. Além, para quem está começando na profissão de recepcionista pode haver uma dose de nervosismo que pode desencadear insegurança sobre como repousar os braços e mãos e mãos próximos ao corpo. Por isso, separamos algumas dicas no quadro que se apresenta a seguir, acompanhe:

### **Dicas para uma boa postura**

#### *Em pé (braços/mãos)*

- Movimentar braços e mãos com suavidade e leveza.
- Apoiar os antebraços na parte da frente dos quadris, deixar as mãos separadas. Manter os braços de forma relaxada nas costas, com as mãos unidas na altura dos quadris (essa posição é considerada de descanso e/ou espera).
- Evitar mãos e braços tensos.
- Evitar colocar as mãos na cintura.
- Colocar os braços cruzados na altura da cintura, mantendo os polegares sob os antebraços e outros quatro dedos deverão ficar à mostra sobre o antebraço.

FONTE: Matias (2014, p. 75)

Veja também estas outras sugestões para melhorar a sua postura.

#### QUADRO 8 – DICA PARA UMA BOA POSTURA EM PÉ OU SENTADO

##### **Dicas para uma boa postura**

*Em pé ou sentado (cabeça/tronco/pescoço)*

- O movimentar da cabeça e o olhar devem estar de acordo com o restante do corpo.
- Manter a cabeça ligeiramente erguida, porque queixo muito alto pode significar arrogância e, muito baixo, submissão, insegurança e inferioridade.
- Evitar ficar com os ombros curvados (caídos), mantê-los sempre na linha dos quadris.
- Manter troncos e nádegas tensionados; isso possibilita uma postura ereta e elegante.
- Manter a planta dos pés sempre fixadas no solo para manter o equilíbrio do corpo.

FONTE: Matias (2014, p. 76)

Elegância e boa postura andam juntas. Acompanhe algumas orientações complementares que selecionamos para você e que colaboram para que você construa uma imagem profissional elegante e apropriada.

## NOTA

##### **Dicas para uma boa postura**

###### *No andar*

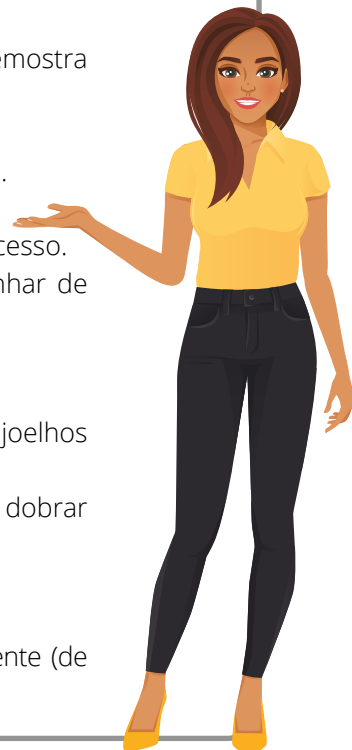
- Andar sempre com os olhos fixos no horizonte; isso demonstra segurança e elegância.
- Evitar andar de pernas abertas.
- Evitar caminhar com passos muitos largos ou muito curtos.
- Caminhar sem balançar demasiadamente os braços.
- Evitar caminhar arrastando os pés fazendo barulho em excesso.
- Observar o tipo de piso do local de trabalho para caminhar de forma adequada, sem fazer barulho.

###### *Como apanhar objetos*

- Para objetos que estão no chão, deve-se flexionar os joelhos (unidos) e pegar o objeto de lado.
- Nunca pegar objetos no chão com as pernas esticadas e dobrar apenas a cintura.

###### *Portas*

- Nunca entrar em qualquer ambiente sem bater discretamente (de leve) na porta ou então sem ser anunciado.



### *Olhar*

- Sempre olhar as pessoas nos olhos, de forma profissional.
- O olhar deve transmitir simpatia e hospitalidade.
- Evitar olhar as pessoas começando pelos pés e terminando no rosto, ou vice-versa.
- Evitar olhares cínicos e debochados.

### *Cumprimentar (aperto de mão)*

- É aconselhável segurar a mão da outra pessoa com naturalidade, sem apertar.
- Nunca aperte a mão da outra pessoa com força.
- Nunca pegar a mão da outra pessoa pela ponta dos dedos, porque isso demonstra antipatia.
- Ao cumprimentar o outro, é aconselhável segurar a mão com naturalidade, olhar nos olhos e não ficar sacudindo o braço.
- Nunca ficar segurando por muito tempo a mão da outra pessoa.
- Manter uma distância de cerca de 50 cm da outra pessoa.

FONTE: MATIAS, M. **A arte de receber em eventos**. Barueri: Manole, 2014, p. 77)

Ainda com relação ao aperto de mãos e às impressões advindas deste gesto, Werner (2014, p. 54) salienta que:

Quando alguém aperta muito forte a mão do interlocutor, pode passar uma imagem de querer dominar a situação, ser egoísta ou mesmo não confiável. Já os apertos de mãos fracos e frouxos evocam a insegurança, o desinteresse e o retraimento. Os desajeitados, com movimentos bruscos ao segurar a mão do outro, passam a imagem de nervosismo, falta de habilidade social. Na hora de cumprimentar alguém com um aperto de mãos, a palma da sua mão deve descansar contra a palma da mão do outro. O espaço entre o seu polegar e o seu indicador deve tocar o mesmo espaço da mão do outro. Seus dedos devem cruzar-se suavemente contra a mão do seu interlocutor. O momento também favorece um breve contato visual, que transmite segurança, confiabilidade e simpatia.

Ainda com relação à questão dos gestos e cumprimentos nos espaços de trabalho, convém ressaltar que, na área de eventos, é comum que ocorram interações pessoais com estrangeiros. Nestes casos, as orientações a respeito dos cumprimentos e demais manifestações de cordialidade precisam ser tratadas com ainda mais cuidado e atenção. Isto porque:

Alguns estrangeiros têm uma maneira diferente de ver os comportamentos e a proximidade entre as pessoas. As diferenças culturais não são percebidas apenas na religião, na comida ou no vestuário, mas também no comportamento e na proximidade entre as pessoas. Muitos estrangeiros se assustam e até sentem-se incomodados com tanto calor humano dos brasileiros. Somo

dados a beijos e abraços e adoramos ficar bem pertinho e tocar uns nos outros enquanto falamos, comportamentos impensáveis para alguns estrangeiros. Somos tão dados à proximidade física que, muitas vezes, podemos ser mal interpretados nas nossas atitudes (MOELLWALD, MOELLWALD, 2014, p. 15).

Neste sentido, a principal orientação a ser seguida é a observância da chamada Bolha de Privacidade que diz respeito à distância física que as pessoas gostam de manter em relação às outras e isto envolve também a distância que gostamos que as pessoas mantenham quando não são íntimas (MOELLWALD, MOELLWALD, 2014). Este espaço considerado ao interagir com uma pessoa varia de acordo com as tradições e costumes de cada país. Sendo assim, reiteramos a instrução de observar e perceber como estão agindo as pessoas que circulam pelo evento. Notando o modo como elas gesticulam, se cumprimentam e interagem entre si, você poderá ter várias pistas sobre como proceder. Por mais desconfortável e desafiador que possa parecer, precisamos mencionar que:

Os brasileiros, com o excesso de calor humano e intimidade que lhes é peculiar, vira e mexe, sofrem, por parte de quem não os conhecem bem, interpretações diferentes acerca do seu comportamento. Não é incomum um estrangeiro acreditar que pode ter mais intimidade do que o normal quando conhece, por exemplo, uma mulher brasileira. Nosso hábito de proximidade e afetuosidade nos confere a imagem de certa liberalidade que não necessariamente corresponde à realidade (MOELLWALD, MOELLWALD, 2014, p. 16).

Considerando o enfoque desta disciplina, não iremos nos aprofundar nos aspectos antropológicos, culturais e sociais atrelados aos cenários que foram descritos. O que se verifica, na prática, é que pessoas agradáveis, gentis, afetuosas e bem-intencionadas, podem correr o risco de serem mal interpretadas nos eventos. É uma pena que situações como essa possam acontecer, o que os profissionais de eventos podem fazer é aprimorar cada vez mais a habilidade de observação e do jogo de cintura. Outra orientação relevante é de reportar aos seus superiores qualquer situação que gere desconforto ou que denote falta de respeito.

Chegamos ao final deste tópico após discorrermos sobre os aspectos que fazem parte da postura ética nos espaços de trabalho e depois de termos examinados diversos aspectos e detalhes sobre os quais precisamos nos atentar no ímpeto de mantermos uma boa imagem pessoal e profissional. Pouco a pouco, você irá se familiarizar com cada uma destas sugestões e orientações que foram repassadas e poderá melhorar a projeção da sua imagem corporativa. Fechamos o tópico com algumas dicas finais, acompanhe!

**Dicas de postura e imagem pessoal relacionadas a área de eventos**

- Não demonstrar cansaço.
- Não ficar conversando com os colegas de trabalho sobre assuntos que não sejam referentes ao evento.
- Manter a distância suficiente ao se aproximar das pessoas, especialmente para dar recados que não podem ser ouvidos por todos, mas que também não precisam ser dados próximos da orelha do ouvinte.
- Evitar beijos no rosto ao cumprimentar as pessoas, pois nem sempre são bem-vindos.
- Nunca deixe seu posto de trabalho sem um substituto ou sem ser autorizado.
- Usar crachá de identificação.
- Não ingerir qualquer tipo de alimento enquanto atende ao público.
- Não mascar chiclete, não chupar balar, não roer unhas, não palitar os dentes ou qualquer outro ato semelhante durante o período de trabalho.
- Não ingerir bebidas alcoólicas durante o trabalho.
- Aceitar comida e bebida dizendo sim ou não, e não como é visto costumeiramente: “obrigada”.

FONTE: Matias (2014, p. 78)



# RESUMO DO TÓPICO 2

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- Enquanto a moral é um código de conduta imposto pela sociedade, a ética forma o conjunto que cada pessoa impõe ou proíbe a si mesma.
- A ética é um discurso e sobretudo uma prática na primeira pessoa do singular (eu), enquanto a moral diz respeito à primeira pessoa do plural (nós). A ética é o fundamento que determina um comportamento coerente com nós mesmos. A moral nos obriga, enquanto a ética não é outra coisa senão o sentimento de dignidade.
- A ética serve para que haja equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém seja prejudicado.
- Etiqueta é uma questão de civilidade. É preciso haver normas para que a sociedade funcione.
- Quando falamos em postura física, estamos nos referindo tanto aos aspectos gestuais e de movimento, ligados à conotação mais literal desta palavra, como também a dimensão da imagem pessoal e da apresentação, isto é, que postura assumimos perante a imagem que projetamos.
- Apresentar-se bem é, antes de tudo, mostrar cuidado com a higiene.
- As roupas têm um papel importante nas apresentações porque colaboram para compor a imagem da pessoa e influenciam a percepção de quem está se relacionando conosco.
- Na área de eventos, em se tratando das vestimentas, é recorrente a adoção de uniformes para a equipe.
- Elegância e boa postura andam juntas.

# AUTOATIVIDADE



1 Aos profissionais da área de eventos, é requerido que eles mantenham uma postura ética perante seus colegas de trabalho, empregadores e participantes dos eventos, tendo em vista a relevância da ética nas interações humanas. A este respeito, com relação ao conceito de ética, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) A ética determina as implicações legais ligadas ao desenvolvimento social.
- b) ( ) É um campo do saber que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade.
- c) ( ) A ética serve para que haja equilíbrio e bom funcionamento social.
- d) ( ) A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais.

2 Nos espaços de trabalho, o uso de vestimentas apropriadas colabora para que se construa uma imagem de solidez e profissionalismo. Na área de eventos, diversas empresas optam pelo uso de uniformes, especialmente durante o transcorrer dos eventos. Em se tratando das vantagens que o uso de uniforme pode promover para as equipes que realizam eventos, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) Uniformes permitem que os profissionais não se preocupem com sua imagem pessoal.
- b) ( ) O uso do uniforme padroniza a vestimenta da equipe.
- c) ( ) O uso de uniforme pode agilizar o atendimento ao cliente.
- d) ( ) Uniformes demonstram profissionalismo na recepção aos participantes de um evento.



# ELABORAÇÃO DE CONVITES, LISTA DE CONVIDADOS E PRONOMES DE TRATAMENTO

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste tópico é mostrar quais os cuidados e orientações que devem ser considerados ao se enviar um convite para um determinado evento e apresentar algumas recomendações a respeito da elaboração da lista de convidados. Entenderemos com que antecedência um convite deve ser enviado e quais informações devem constar nele.

Também discorreremos sobre o emprego adequado dos pronomes de tratamento ao se redigir um convite e ao se reportar a uma autoridade. Ao final, apresentaremos algumas recomendações adicionais relacionadas ao envio de e-mails nos espaços de trabalho.

## 2 CONVITES

Os convites são um elemento relevante no processo de planejamento de um evento. A função primordial de um convite é a de permitir que a parte convidada possa se preparar para prestigiar o evento, organizando a sua agenda e, quando se aplicar, se planejar com relação às vestimentas a serem usadas e o pensar e ter condições para comprar os presentes (se a natureza do evento assim o recomendar).

Dependendo do tipo de evento a que se destina, os convites podem ser bem diferentes. No caso dos cerimoniais formais, alguns convites são enviados acompanhados de ofício, como parte do protocolo. Já nos eventos sociais, os convites, além de seu caráter informativo, são um pequeno indicativo de que como será o evento. No caso dos casamentos, por exemplo, muitos convidados apreciam os detalhes que compõem o convite, tais como: o tipo do papel, a mensagem/citação escolhida para ele e, assim, começam a vivenciar de um modo positivo, as expectativas e os preparativos para o grande dia.

Sejam os convites direcionados a eventos oficiais ou sociais, eles precisam respeitar algumas orientações gerais, a saber:

O convite deve ser objetivo, e sem erros de ortografia, com a forma de tratamento correta. Quando se convida uma autoridade, deve-se fazê-lo por ofício, mas esse procedimento está caindo em desuso, e a maioria dos órgãos tem preferido emitir convites impressos.

Geralmente envia-se ofício-convite apenas para as autoridades que vão compor a mesa de honra ou vão compor a mesa de honra ou que vão fazer uso da palavra durante a solenidade ou são palestrantes, mas mesmo assim envia-se o convite impresso em anexo. O ofício-convite informa detalhes sobre o evento para aqueles que farão o uso da palavra (YANES, 2014, p. 96).

Com relação à forma como o convite é enviado, Yanes (2014, p. 96, grifo do autor) esclarece que ele pode ser:

**Impresso:** a opção pelo tradicional. **Semi-impresso:** padronizado com espaço em branco para colocação do nome do convidado e outras informações como hora, local e data (isso acontece em empresas). **Carta ou ofício:** para convidar autoridades superiores, e de preferência a entrega deve ser feita “ em mãos”. **Por telefone, e-mail e comunidades virtuais:** quando o evento for informal, com grande visibilidade e número de convidados.

Outra dúvida recorrente diz respeito à antecedência necessária para o envio dos convites. O prazo que antecede o envio do convite varia segundo o tipo de evento. Em linhas gerais, a orientação é a seguinte:

#### QUADRO 10 – ALGUMAS ORIENTAÇÕES A RESPEITO DOS PRAZOS PARA O ENVIO DOS CONVITES

##### **Prazos para envio de convites**

Eventos sociais ou corporativos devem procurar respeitar os prazos para o envio de convites. Fazendo isso, evita-se que os convidados deixem de comparecer porque assumiram outros compromissos e possam se preparar em todos os sentidos. Os prazos sugeridos aqui seguem uma relação comum e utilizada em todos os eventos de cunho social e oficial:

- 30 dias para eventos que exijam trajes especiais, gala, black-tie ou fantasia, presença de autoridades, palestrantes, conferencistas, solenidades;
- 30 dias para casamentos, bodas e festas dessa natureza;
- 15 dias para de 15 anos ou outros eventos sociais;
- 10 dias para eventos profissionais que não estejam incluídos na lista dos que necessitam de 30 dias;
- 3 a 5 dias para qualquer evento informal (jantares sociais, para pequenos grupos, e informais).

FONTE: Moellwald e Moellwald (2014, p. 111)

Vale complementar que para eventos sociais vêm sendo adotado o *Save the date*. Em tradução simples, a expressão significa “guarde esta data”, “marque a data”, “marque em sua agenda”, “reserve esta data” ou algo do tipo.

Trata-se de uma comunicação, normalmente enviada por e-mail que solicita que o convidado “reserve a data do evento em sua agenda”. Esta prática é comum em casamentos e confraternizações empresariais. A razão do seu envio é que o *Save the date* é que ele permite que o convidado já vá se organizando para participar do evento enquanto alguns detalhes com relação ao planejamento do evento ainda não foram definidos. Imagine, por exemplo, que o casal ainda esteja fechando o contrato com o espaço no qual será realizado o evento e esteja comparando duas opções. Se o convidado já souber da data, ele poderá ir se preparando para prestigiar o evento.

O gesto de confirmar a presença após receber um convite, é antes de tudo, um ato de respeito de boa educação com os anfitriões. Ademais, ressalta-se que:

A confirmação de presença é necessária em qualquer tipo de cerimônia, para determinação da montagem de salas (número de cadeiras, mesas reservadas, formato etc.), composição da mesa de honra ou palanque e providências para recepção em aeroportos, contratação de transporte durante a estada, hospedagem, alimentação (número de mesas, cadeiras, garçons, equipe da cozinha, preparação e nível de qualificação) e atividades sociais se necessário. O cerimonializador do evento pode e deve contatar as autoridades, antes da data do evento (YANES, 2014, p. 97).

O procedimento de confirmação de presença dos convites recebidos, tradicionalmente, vale-se de várias siglas, conforme apresentamos a seguir:

#### QUADRO 11 – SIGLAS UTILIZADAS PARA RETORNAR OS CONVITES RECEBIDOS

##### **R.S.V.P. e outras formas de lembranças usadas nos convites**

Sigla usada nos convites para indicar a necessidade de resposta sobre a presença ou não do convidado ao evento. De forma geral, é seguida pelo telefone ou *e-mail* para a resposta, constando, por sua vez, o nome da pessoa responsável por receber as confirmações.

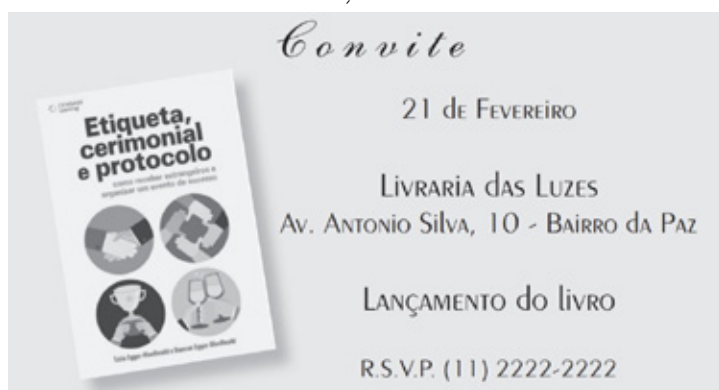
O R.S.V.P (*Répondez s'il vous plaît*) pode aparecer com outras denominações e/ou acompanhado de outras expressões que trazem algum tipo de solicitação ao convidado:

- R.P.F. (responda, por favor).
- regrets only: usado só para apontar o eventual não comparecimento.
- P.M. (*pour memoire*): expressão de origem francesa usada quando o convite foi feito pessoalmente ou por telefone, tem o objetivo de lembrar o convidado.
- Indispensável a apresentação deste: os convidados devem se fazer acompanhar do convite recebido em papal.
- Pessoal e intransferível: é usado em grandes festas para autenticar a pessoa que recebeu o convite.

FONTE: Moellwald e Moellwald (2014, p. 110)

Observe na imagem um exemplo de utilização das siglas adotadas para responder a um convite.

FIGURA 6 – EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DA SIGLA R.S.V.P EM UM CONVITE



FONTE Moellwald e Moellwald (2014, p. 110)

Moellwald e Moellwald (2014, p. 111) expõem algumas orientações adicionais concernentes aos envios dos convites e os seus envelopes, a saber:

Coloca-se o remetente apenas quando o convite não é entregue pessoalmente; a forma correta de tratamento, precedência do nome do convidado e a indicação de seu cargo após o nome são exigências para qualquer convite profissional ou ligado ao governo; qualquer convite para um evento informal pode ser feito por telefone, e-mail ou mesmo, dependendo das circunstâncias, por torpedo, SMS ou outro meio correspondente; caso o evento exija um traje especial, isto deverá estar escrito no corpo do convite [...].

Por fim, lembre-se que:

Procure comparecer vestido com o traje pedido nos convites. Lembre-se de que, na maioria das vezes, o anfitrião se esmerou muito para proporcionar o melhor para os seus convidados e, se ele pediu, por que não? Comparecer ao evento com o traje solicitado é uma forma de agradecer e demonstrar respeito ao anfitrião (MOELLWALD; MOELLWALD, 2014, p. 78).

### 3 LISTA DE CONVIDADOS

A elaboração da lista de convidados de um evento é uma etapa relevante do estágio de planejamento e organização de um evento. Os critérios utilizados para balizar o número de convidados em um evento variam muito, dependendo do perfil, do local de realização do evento e do orçamento disponível.

Independentemente da natureza do evento, é indispensável ter controle sobre a lista de convidados e, sobretudo, do número confirmado. Como vimos, o conhecimento e a expectativa do número de pessoas que irão comparecer ao evento são imprescindíveis,

para que se organize todo o evento, desde estacionamento, alimentação, serviços de apoio e tudo mais. Para efetuar este controle do número de convidados, a utilização de listas, planilhas e ferramentas tecnológicas similares é fundamental.

A respeito dos critérios que norteiam quem se convida ou não para um evento, são diversos. Nos eventos sociais familiares, por exemplo, pesa a dimensão afetiva. Em eventos corporativos, a tônica poderá ser em convidar pessoas que tenham boa visibilidade no setor em que atuam, por exemplo.

Para colaborar com este entendimento, selecionamos duas reportagens para você. Na primeira, são repassadas orientações concernentes ao envio de lista de convidados em eventos empresariais. Na segunda, apresenta-se algumas dicas na hora de elaborar a lista de convidados de um casamento. Estes materiais irão ajudar a você a desenvolver a habilidade de elaborar estas listas de convidados. Boa leitura!

### **Aprenda como fazer uma Lista de Convidados para Eventos**

O primeiro passo para produzir um bom evento é a elaboração da lista de convidados. É a partir dela que será possível embasar todo o restante do planejamento, como a escolha do mobiliário, a confecção de brindes, a contratação do buffet e muito mais; mas, afinal, como fazer uma lista de convidados?

#### **Considere o perfil do evento**

Não existe fórmula mágica para elaborar uma lista perfeita em todas as ocasiões. Cada evento possui características únicas e, por consequência, demandas diferenciadas. Por isso, para saber como montar uma lista de convidados é preciso, primeiro, entender o perfil do evento, isso é essencial para trabalhar a situação de forma adequada.

No caso de congressos e eventos corporativos, nos quais o networking é um grande objetivo para a maior parte dos interessados, fica ainda mais marcante a importância de um *mailling* consistente e selecionado, já que os próprios convidados passam a ser atrações do evento.

Também é muito comum que esse tipo de evento conte com convidados especiais, como congressistas e palestrantes. Nesses casos, é essencial que tais nomes sejam escolhidos com bastante cuidado, já que suas falas serão associadas à própria organização. Além disso, eles podem ser responsáveis por atrair uma grande parte do público.

Trabalhar com uma lista bem apurada também ajuda a criar uma atmosfera em que todos fiquem satisfeitos. Assim, é possível selecionar o público de acordo com o estilo da ocasião, de forma que todos possam se sentir mais confortáveis naquele local.



## **Crie listas menores**

A organização é a palavra-chave quando se fala em elaborar a lista de convidados. Uma boa estratégia para facilitar a sistematização da lista é setorizá-la por categorias, ou seja, criar sublistas menores, que podem ser separadas de diversas formas e vão facilitar na hora de identificar o convidado, agilizando o processo. Além disso, essa divisão também é uma boa forma de conferir a lista e garantir que ninguém importante deixou de ser convidado.

Para fazer isso, você pode separar os convidados que irão se apresentar, os que possuem cortesia, os membros da imprensa, os parceiros etc. Com essa divisão, fica mais fácil identificar os convidados, o que é importante, até mesmo, para a logística do próprio evento, como o direcionamento da pessoa para o setor correto, por exemplo.

## **Defina um orçamento**

Para fazer a lista de convidados é fundamental estabelecer um teto de gastos, já que essa definição é necessária para saber o limite de pessoas que poderão ser convidadas. Lembre-se de que *buffets* costumam cobrar por pessoa e é preciso providenciar mobiliário suficiente para que todos fiquem confortáveis durante o dia.

A contratação de colaboradores para trabalhar durante o evento também varia de acordo com o número de convidados, que influencia decisões como a quantidade de garçons, seguranças, apoios, portaria e mais. Para garantir que o limite não seja ultrapassado, o segredo é saber filtrar os convidados que são, de fato, importantes. No caso de eventos corporativos, dê prioridade aos parceiros com os quais você tem interesse em estreitar as relações e privilegiar.

## **Utilize soluções tecnológicas**

Quem produz eventos sabe que os custos podem ser enormes e, por isso mesmo, está sempre em busca de soluções que possam baratear o processo. Se elas ainda ajudam a diminuir as preocupações e tarefas, então, melhor ainda. Por isso, existe uma gama de ferramentas tecnológicas voltadas a solucionar os problemas desse nicho de mercado. [...] o uso de um leitor de QRCode é uma outra solução que tem sido cada vez mais requisitada nas produções de eventos. Isso, porque a ferramenta faz com que o check-in dos convidados seja bem mais ágil e eficiente.

## **Confirme as presenças**

Muita gente pode achar o processo de confirmar as presenças muito trabalhoso, mas ele é essencial para o sucesso do evento – e já existem soluções tecnológicas voltadas para otimizar essa tarefa. O ideal é que isso seja feito com certa antecedência, cerca de cinco dias antes do evento. Desse modo, ainda há

tempo disponível para realizar mudanças e adaptações rápidas, como a inclusão de novos convidados. Nesse momento, é interessante revisar a lista mais uma vez, para garantir que todos os convidados importantes foram lembrados.

### **Se prepare para imprevistos**

Mesmo com todos esses cuidados, é bem comum ter que lidar com problemas de última hora em relação à lista. Pode ser que algum convidado importante não possa mais comparecer, ou que parceiros influentes queiram incluir novas pessoas à lista. Para resolver essas situações, é preciso sempre ter um plano B encaminhado. Uma boa prática é a de deixar uma margem de garantia na lista, de forma que novos convidados não significarão entraves logísticos. Para calcular essa estimativa é preciso considerar um tamanho do evento, o espaço disponível e o perfil dos convidados. [...]

FONTE: <<https://lets.events/blog/como-fazer-uma-lista-de-convidados/>>. Acesso em: 14 maio 2020.

### **Lista de convidados: Quem convidar para o casamento?**

A primeira grande decisão a ser tomada é quem convidar para o casamento. Isso porque é a partir da lista de convidados que podemos decidir os principais detalhes da festa, como:

- Estilo.
- Local do casamento.
- Quantidade de convites de casamento.

Pensando nisso, elencamos os principais critérios para convidar para casamento e, desta forma, conseguir uma lista de convidados de casamento sucinta e especial.

Lista de convidados de casamento: como fazer?

Comece fazendo uma lista completa de todos os conhecidos, amigos e parentes que vocês gostariam de convidar. Pode fazer sem medo! Depois, caso a lista esteja muito maior do que haviam planejado, risque as seguintes pessoas:

**Amigos e parentes distantes:** pessoas que vocês não encontram há tempos e conversam apenas algumas vezes para saber se está tudo bem. Qualquer um que não for amigo de verdade não precisa convidar.

**Amigos de terceiros:** a amiga da sua mãe, que você quase nunca vê (mas que sua mãe adoraria convidar) não precisa tirar o lugar de alguém que seja importante para você. É um momento de festa e a família fica empolgada para compartilhar com o máximo de amigos que encontram. É natural acontecer, mas você precisa explicar que não pode distribuir convites.

**Ex e afins:** qualquer pessoa relacionada a eles pode ser riscada da lista, a não ser que você realmente seja amigo dele, claro.

**Amigos virtuais:** é comum fazermos amizade por meio das redes sociais, mas isso não significa que você precisa convidá-los para o casamento. Deixe a amizade apenas nas redes.

**Vizinhos e colegas de trabalho:** se forem amigos próximos, não tem problema convidá-los. Acontece que muitos noivos pensam que tem obrigação de convidar. Não convide por obrigação!

**Dica:** nunca faça a lista com a quantidade exata, pois sempre tem alguém que desiste de ir ao casamento de última hora. O indicado é adicionar 10% da quantidade programada de convidados. Por exemplo: festas para 200 convidados podem chegar a ter 220 pessoas na lista.

### **Porcentagem de faltosos em casamento**

Esse número dependerá da quantidade de convidados da lista de casamento. Quanto menos convidados, menos faltosos; e quanto mais convidados, mais faltas.

Portanto, caso planeje um *mini wedding*, não extrapole na lista porque as chances de todos irem é muito maior do que a de um casamento para 300 convidados.

Para não se preocupar com o número de convidados a mais, faça um RSVP.

### **Tipos de RSVP**

- O RSVP (confirmação de presença), pode ser realizado de diferentes maneiras. Separamos três:
- Telefone ou e-mail no convite: no final do convite, os noivos adicionam um telefone ou endereço de e-mail para os convidados enviarem a confirmação até determinado dia.
- Site de casamento: a maioria dos sites de casamento possuem esta função. No convite, os noivos adicionam a URL do site para que os convidados acessem e confirmem a presença.
- QR code: é uma imagem que o convidado precisa tirar foto para ser encaminhado a um site, onde ele poderá fazer o RSVP.

Atenção! O RSVP pode ser utilizado apenas como medida de adquirir uma média da quantidade de pessoas que irão ao casamento. Não considere a quantidade dada por ele como certa. Muitos convidados confirmam, mas não vão; enquanto outros não confirmam a presença e aparecem na festa como se nada tivesse acontecido... entregue a lista completa para o buffet (mesmo com os nomes de quem não confirmou) e evite que algum convidado acabe ficando de fora.

### **Como convidar poucas pessoas para o casamento**

Esse é o dilema de muitas noivas que estão em busca de um mini wedding. Hoje em dia é praticamente impossível fazer uma lista com 80 ou 100 convidados, porém siga nossas dicas para reduzir o máximo que puder:

### **Apenas pessoas próximas**

Aquela prima ou amiga que está sempre por perto. O irmão. A tia que você adora. O amigo que sempre passa na sua casa para comer uma pizza e bater papo... pessoas assim, que fazem parte do seu dia a dia. Apenas elas são importantes para compartilhar um momento tão especial quanto o casamento ao seu lado.

### **Não convide por obrigação**

Elimine qualquer um que você considere uma "obrigação" convidar. A festa é pequena, não tem como convidar todos.

### **E o convite?**

Para informar que a lista é pequena, utilize a expressão "*mini wedding*". O texto pode ser o seguinte:

"Convidam para seu *mini wedding*, a realizar-se no dia ... às ... horas. Após a cerimônia, os convidados serão recepcionados no mesmo local".

### **Não tem segredo!**

Quem convidar para padrinho de casamento?

Entre todos esses convidados importantes, escolha os que se destacam entre eles para cumprirem o papel de padrinhos.

A quantidade deverá ser de acordo com o número de convidados. Caso a festa seja grande, pode escolher mais casais; mas se for pequena, uma quantidade menor é mais adequada e proporcional. [...]

FONTE: <<https://www.papeleestilo.com.br/lista-de-convidados/>>. Acesso em: 14 maio 2020.

## **4 PRONOMES DE TRATAMENTO**

Os pronomes de tratamento são formas usadas no trato com as pessoas. Lukover (2015, p. 71) explica que "o emprego dos pronomes de tratamento obedece a uma secular tradição. São de uso consagrado. A estruturação das formas de tratamento empregadas considera a área de atuação e a posição hierárquica de cada autoridade. De modo geral, as autoridades podem ser agrupadas em universitárias, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas e civis (DORTA, 2015).

Lukover (2015, p. 74) reforça que:

Acrescente-se que Doutor não é forma de tratamento, e sim título acadêmico. Não deve ser usado indiscriminadamente. Seu emprego deve restringir-se apenas a comunicações dirigidas a pessoas que

tenham tal grau por terem concluído curso universitário de doutorado. Nos demais casos, o tratamento Senhor confere a desejada formalidade às comunicações.

O uso dos pronomes de tratamento é balizado por um conjunto de formas de tratamentos. Cada uma delas é adequada para um tipo de situação. Apresentamos um quadro no qual tais denominações são apresentadas. Lembre-se de consultar este material sempre que tiver dúvidas.

QUADRO 12 – PRONOMES DE TRATAMENTO

<b>Autoridade</b>	<b>Tratamento</b>	<b>Vocativo Endereçamento</b>
Abades e Superiores de Conventos	Vossa Paternidade (VP)	Reverendíssimo Senhor
Arcebispos e Bispos	Vossa Excelência Reverendíssima (V. Exma)	Reverendíssimo Senhor
Cardeais	Vossa Excelência (V. Exa.) Vossa Eminência Reverendíssima	Eminentíssimo Senhor Cardeal
Chefes de Casas Militares	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Chefe
Poder Executivo Cônsules	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Cônsul
Deputados Federais e Estaduais	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Deputado
Desembargadores da Justiça	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Desembargador
Doutor (PHD)	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Senhor Doutor
Doutor (médico)	Doutor (a) (Dr. Dra.)	Doutor (a) + nome
Embaixadores	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Embaixador
Empresas em geral	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Prezados Senhores (as)
Executivos	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Senhor/Diretor
Governadores de Estado	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Governador
Juízes de Direito	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Juiz Meritíssimo
Marechais, Almirantes, Brigadeiros e Generais	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Marechal, Senhor Almirante, Senhor Brigadeiro e Senhor General
Demais patentes militares	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Senhor + Patente
Ministros de Estado	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Ministro
Monsenhores e Cônegos	Vossa Reverendíssima (V. Revma.)	Reverendíssimo Senhor
Papa	Vossa Santidade	Santíssimo Padre
Pessoas em geral	Vossa Senhoria (V.Sa.) Senhor (a) (Sr. Sra.)	Prezado Senhor Prezada Senhora
Prefeitos Municipais	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Prefeito
Presidente da Câmara de Deputados	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Presidente da Câmara de Deputados
Presidente da Câmara Municipal	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Presidente da Câmara Municipal
Presidente da República	Vossa Excelência (V. Exa.)	Excelentíssimo Senhor Presidente da República
Presidente do Congresso Nacional	Vossa Excelência (V. Exa.)	Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional
Presidentes do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência (V. Exa.)	Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal
Presidentes e Diretores de Autarquias Federais, Estaduais e Municipais	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Senhor Presidente Senhor Diretor
Príncipes e Duques	Vossa Alteza (V. A)	Sereníssimo Senhor
Professores	Vossa Senhoria (V. Sa.)	Senhor Professor
Reis e Imperadores	Vossa Majestade	Sereníssimo Senhor
Reitores de Universidades	Vossa Magnificência (V.M)	Magnífico Reitor
Sacerdotes e outras autoridades eclesásticas	Vossa Reverência (V. R)	Reverendíssimo Senhor Reverendíssima Senhora
Secretários de Estado e de Município	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Secretário
Senadores da República	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Senador
Veredores	Vossa Excelência (V. Exa.)	Senhor Vereador
Vice-Presidente da República	Vossa Excelência (V. Exa.)	Excelentíssimo Senhor Vice-Presidente da República Federativa do Brasil
Vice-Reitores de Universidades	Vossa Magnificência (V.M)	Magnífico Vice-Reitor

FONTE: Yanes (2014, p. 99)

## 5 ORIENTAÇÕES E LEMBRETES COM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO ESCRITA NO UNIVERSO DO TRABALHO

Assim como algumas relações corporativas tornaram-se menos formais, de modo semelhante, verifica-se também que ocorreu uma diminuição da formalidade do processo comunicativo de muitas empresas. Conforme vimos, as comunicações que permanecem seguindo as regras protocolares não se enquadram nesta tendência.

Como boa parte da comunicação profissional se dá por meios eletrônicos (especialmente e-mails), as mensagens têm como principal objetivo a transmissão de um conteúdo de forma rápida e objetiva. Assim sendo, a linguagem deve ser bastante clara e sem delongas que tomam o tempo do leitor sem acrescentar conteúdo. [...] no entanto, faz-se necessário alertar para o bom senso, pois muitas pessoas confundem linguagem informal e rápida com liberalidade para invadir espaços e ultrapassar limites na hierarquia organizacional (WERNER, 2014, p. 102).

### NOTA

#### Dicas para redigir e-mails

Os e-mails estão entre as formas de comunicação mais usuais nas empresas. Nas relações pessoais, eles estão perdendo espaço rapidamente para a troca de mensagens por meio das redes sociais. Para que a mensagem seja transmitida sem problemas, alguns cuidados são importantes.

Primeiro, é preciso considerar que as mensagens de e-mail são escritas. Isso, por si só, pode causar alguns problemas e mal-entendidos. Portanto, certifique-se de que a pessoa irá interpretar da maneira como você quis transmitir o seu recado.

Além disso, há sinais que ajudam a transmitir a intenção das mensagens, mas, se não soubermos o significado deles, podemos prejudicar ainda mais a compreensão. Por exemplo: usar negrito, palavras inteiras escritas com letras maiúsculas ou escrever em vermelho pode significar que você está **gritando**. Portanto, só use se essa for a sua intenção – e acreditamos que isso não seja de bom tom no ambiente profissional.

A linguagem dos e-mails pode ser direta, sem enrolações. No entanto, é sempre mais simpático usar uma saudação inicial e uma assinatura para que a mensagem não fique brusca.

Não há necessidade de usar linguagem pernóstica e expressões inócuas, como as antigas “cartas comerciais”, que tinham sempre expressões como “Venho por meio desta...”. Este tipo de expressão está em desuso, mas é claro que sempre se deve considerar a quem estamos nos dirigindo, respeitando a hierarquia da empresa e as pessoas. A linguagem de um e-mail é semelhante à de um bilhete, simples e direta, sem rodeios, mas com gentileza e cordialidade [...].

Muito cuidado com as mensagens respondidas “a todos”. Certifique-se de se é mesmo importante mandar a resposta a todos, para não sobrecarregar a caixa de mensagens dos colegas com respostas que digam apenas “ok”, “recebido”, “confirmado” etc. Além disso, evite expressar indignações,



protestos e xingamentos, porque não é raro pessoas falarem mal de colegas que também estão recebendo a mensagem, causando transtornos e constrangimentos.

Da mesma forma, é importante certificar-se de que a sua mensagem está sendo encaminhada para o destinatário correto. É comum clicar em *responder* quando a intenção é *encaminhar*, ou mesmo digitar o nome do destinatário e não conferir – e a memória do programa de e-mail pode ter selecionado outro nome parecido. Erros assim podem gerar desde situações engraçadas até problemas sérios.

FONTE: WERNER, A. **Etiqueta social e empresarial**. Curitiba: InterSaberes, 2014, p. 121.

Com relação ao emprego de expressões em negrito ou em realce no corpo das mensagens de trabalho, o seu uso pode ser empregado, desde com a devida atenção. Por exemplo, imagine que ao longo do e-mail você escreva: “Reforço que as confirmações deverão ser enviadas até o dia **5 de abril de 2020**, para assegurarmos a adequada acomodação de todos os participantes do evento”. O tom da mensagem permanece gentil. Contudo, se ao final de um e-mail você terminar a mensagem com o texto “**Aguardo o seu retorno!**”, o conteúdo adquire um tom impositivo e agressivo. Neste sentido, tenha em mente que algumas destas orientações podem variar ao longo do tempo e, mais do que seguir um conjunto de regras fixas, o mais importante é aprimorar a habilidade da empatia e da gentileza.

Chegamos ao final deste tópico e desta disciplina! Foram muitos aprendizados! Esperamos que as explicações e orientações que aqui foram passadas contribuam para o seu desenvolvimento pessoal, acadêmico e profissional! Desejamos sucesso em sua trajetória!

Confira a leitura complementar que selecionamos para vocês. Ela é composta por fragmentos de textos que tratam dos conteúdos que foram tratados nesta disciplina, escritos de forma descontraída pela autora Claudia Matarazzo, em seu livro *Etiqueta sem frescura*. Boa leitura!

# LEITURA COMPLEMENTAR



## ETIQUETA SEM FRESCURA

Claudia Matarazzo

### POSTURA E ELEGÂNCIA – POSTURA CORPORAL

#### Costas retas

Viver bem começa por sentir-se bem. E a postura é fundamental. Que tal costas retas, queixo erguido e aquele ar de quem está sempre de bem com a vida? Não é melhor aproveitar a paisagem ao redor do que ficar contando as pedras do caminho? Mas cuidado! Não vá exagerar. Deixe as costas confortavelmente retas, que a elegância e a fluidez no andar vão surgir naturalmente. Em pé: o que eu faço com essas mãos? Algumas pessoas nunca sabem o que fazer com as mãos. Em geral, são pessoas tímidas, que se sentem inseguras e usam a gesticulação como forma de esconder essa insegurança. No entanto, é perfeitamente possível treinar e aprender a usar os gestos com moderação. Costas retas, ombros erguidos e braços pendentes com suavidade. As mãos podem ficar à frente do corpo, um pouco abaixo da linha da cintura e até mesmo apoiadas uma na outra. Os homens podem fazer isso com as mãos para trás. Apoiar as duas mãos na cintura, imitando açucareiro, não pode. Nem apoiar uma mão só, como uma xícara de chá. Enrolar uma mecha de cabelo ou roer unhas também está fora de questão para quem quer ser elegante.

#### Sentado: pernas, para que te quero?

Ao se sentar, procure não entrelaçar as pernas num ato de contorcionismo. Além de feio, é incômodo. Mantenha as pernas paralelas e, se for cruzá-las, certifique-se de que a postura não pareça forçada. Colocar os pés em cima de uma mesinha ou na cadeira da frente é uma tentação que deve ser contida a todo custo; num ambiente muito íntimo, pode-se usar um banquinho próprio para essa finalidade. As pernas também podem se transformar em um problema quando a gente está em pé. Algumas pessoas ficam numa posição totalmente torta, se equilibrando em cima de uma perna só e jogando o peso de um lado para outro.

O ideal é apoiar o peso do corpo nas duas pernas, porque isso transmite uma sensação de segurança e tranquilidade, tornando a conversa mais agradável.

#### Olhos nos olhos

Como é importante o olhar! É o nosso primeiro contato com qualquer pessoa e deve transmitir o máximo de simpatia. Olhe sempre nos olhos da outra pessoa, sem medo. Claro que não é para ficar lançando olhares sedutores (a não ser que essa seja



a intenção), mas as pessoas percebem a diferença entre um olhar caloroso e um olhar indiferente. Você não percebe?

Óculos escuros podem ser lindos, mas devem ser usados sob o sol, ao ar livre. É horrível entrar em um ambiente fechado de óculos escuros. Mesmo que você seja fotofóbico, existem as lentes fotocromáticas, que ficam mais claras quando se entra em um ambiente mais escuro. Pode ser moderninho, mas nem cantor de rock deve usar óculos escuros à noite.

## **Distância**

É muito importante manter uma distância correta das pessoas. Se você ficar muito longe, numa postura reservada, vai criar uma verdadeira barreira que dificulta o entendimento e uma relação agradável. Se ficar muito perto, é uma invasão de privacidade, muito próxima da violência. Pegar pelas lapelas, tocar no braço, falar ao ouvido, tudo isso tem uma grande chance de transformar você em um interlocutor insuportável.

O ideal é manter uma distância de mais ou menos 50 centímetros, seja em pé ou sentado. É uma distância confortável que, em geral, as pessoas de bom senso respeitam sem perceber.

## **AFABILIDADE E CORTESIA**

### **Simplesmente simpatia**

Simpatia é fundamental em qualquer situação. É ela que aproxima as pessoas e torna a vida da gente muito mais fácil. Infelizmente não há uma regra para ser simpático, mas preocupar-se com o bem-estar das pessoas, sem dúvida, é um bom começo.

### **Obrigada, desculpe e por favor**

"Obrigada", "desculpe" e "por favor" são três expressõezinhas simples que podem transformar o mundo num lugar muito melhor para se viver. Não é por acaso que as mães preocupadas ensinam seus filhos a usar essas palavras desde cedo. Crianças que sabem usar essas expressões se transformam em sucesso instantâneo assim que abrem a boca. Já reparou?

Abuse do "obrigada", "desculpe" e "por favor", porque você só tem a ganhar, quer fazer um teste? Chegue a um restaurante depois das quatro da manhã, quando o garçom estiver bem cansado, e trate-o com toda a simpatia do mundo. Com certeza, o serviço vai ser irrepreensível. Pode acreditar.

### **Bom humor**

Sair por aí de cara fechada, emburrado feito um buldogue, só vai piorar o seu dia. Sorria, nem que seja necessário um esforço sobre-humano para isso. Manter o bom humor, além de melhorar o seu relacionamento com as outras pessoas, faz você ficar jovem por mais tempo (a ciência comprova isso).

Se for muito difícil sorrir, pelo menos esteja aberto ao sorriso. Já ajuda.

## **Tolerância**

No premiado filme *A Lista de Schindler*, numa frase que, sozinha, já valeria um Oscar, o protagonista diz: "Tem o poder quem sabe perdoar". É bom ter em mente que ninguém é perfeito, e o próximo a errar pode ser você. OK, tudo tem seus limites. Não dá para ser tolerante com alguém que invade o seu quarto regendo uma banda militar às duas e quinze da manhã, por exemplo. Ser tolerante não significa ser trouxa.

## **Gentileza**

Ser gentil é diferente de ser cortês, afável ou simpático. É algo muito mais sutil, o fundamento de todas as regras de boa convivência social. Ser gentil pode ser entendido como estar interessado nos pequenos problemas cotidianos dos outros e fazer o possível para amenizá-los.

Não importa se é alguém da família, um amigo ou alguém que você acabou de conhecer no convívio social, a gentileza é a maior qualidade de todas.

Só não vale ser o gentil profissional, aquele que guarda na manga um gesto gentil pré-fabricado e usa permanentemente aquele sorriso mecânico que não sobe aos olhos. Mesmo as pessoas mais ingênuas percebem a diferença.

[...]

## **Precedências**

Gentileza é fundamental, e bom senso é indispensável. Em qualquer porta, quem sai tem preferência em relação a quem entra, não importando sexo ou idade, pela óbvia questão de facilitar a circulação. Fora isso, a regra é conhecida: primeiro os mais velhos, depois as mulheres, e por último os marmanjos. Segurar a porta é muito simpático, mas cuidado para não ficar na frente de quem está entrando, porque atravanca e anula a gentileza.

[...]

## **COMUNICAÇÃO APRESENTAÇÕES**

### **Precedências**

Quem apresenta quem, quem deve ser apresentado primeiro, como apresentar. Com algumas regras simples, resolvemos sem sofrimento esses impasses. Veja só:

- os mais jovens são apresentados aos mais velhos;
- o homem é apresentado à mulher;
- a mulher solteira é apresentada à mulher casada.

Essas três regrinhas já vão facilitar a sua vida na maioria dos casos. A etiqueta tradicional, no entanto, diz que as pessoas menos importantes são apresentadas às pessoas de maior destaque. Por exemplo, um ministro deve ser apresentado a um presidente e nunca o contrário. Só que, no cotidiano, isso é muito antipático, você não acha?

Outra coisa: as pessoas devem ser apresentadas com nome e sobrenome, a não ser em situações informais, como na rua ou na praia. Também não se deve apresentar ninguém como "minha mulher" ou "meu marido".

As pessoas têm nome e gostam de ser chamadas por ele.

Também é horrível apresentar a mulher com o nome do marido. Por exemplo: Maria da Silva é casada com João Pereira. O correto é apresentar assim: "Esta é a senhora Maria da Silva Pereira" e nunca "Esta é a senhora João Pereira". Essa norma de apresentação era muito usada antigamente, e hoje é perdoável apenas em reuniões comerciais, feiras e eventos empresariais, mas, francamente, acho-a simplesmente insuportável. Onde fica a individualidade da dona Maria?

## **Autoapresentação**

Sou uma pessoa tímida. É muito difícil para mim a tal autoapresentação. Mas há situações em que ela é necessária. Por exemplo, numa viagem de doze horas de avião, quando nosso vizinho de poltrona engata uma conversa gostosa (se for chata fuja, se finja de surdo, vale tudo para viajar em paz!). Chega um ponto em que você tem que dizer o seu nome. Faça a autoapresentação da maneira mais natural possível, como se ela fizesse parte da conversa, e dispense o "senhor" ou "senhora". Simplesmente diga o seu nome. É mais do que suficiente.

## **Para não errar**

Numa reunião social, saber apresentar os convidados tem uma grande importância e colabora muito para o sucesso da festa.

Quem faz as apresentações são os anfitriões. A eles cabe ser claros, mas os convidados devem prestar atenção para que se evite aquele desagradável "Como é mesmo o seu nome?" durante a conversa. Também não tente ser esperto e usar a saída: "Vocês já se conhecem, não é?" Porque você pode ouvir um "Ainda não" bilateral. E aí, como é que fica?

É muito simpático por parte dos anfitriões acrescentar algumas informações sobre a pessoa que está sendo apresentada. Isso facilita que algum assunto em comum surja entre as pessoas e aumenta a integração de todos à reunião. E atenção: nunca apresente alguém usando o "ex". Por exemplo: "Este é fulano de tal, ex-diretor de tal empresa". Ninguém é "ex" nada. Se você quiser mencionar a ocupação do apresentado, informe-se sobre a atual.

Um clássico: "Você não se lembra de mim?". Além de deselegante, coloca a outra pessoa numa situação delicada. E se ela realmente não se lembrar, porque você envelheceu ou engordou demais? Agora, ajuda muito completar a frase: "Você se lembra de mim? Estudamos juntos no ginásio!" Mesmo se não se lembrar, seu interlocutor vai ao menos se situar.

[...]

### **Simpatia, sim!**

Na verdade, para que você tenha uma conversa agradável, bastaria manter uma postura básica: ser simpático. E transmita muito calor humano, porque hoje é o que todo mundo procura. Olhe nos olhos, sorria, seja atencioso e preocupado com o bem-estar da outra pessoa. O resto vem naturalmente.

### **Gerais**

Há sete pecados capitais que você deve banir de toda conversa.

- Maledicência: prefira calar-se a falar mal de alguém. (Resista, resista!)
- Excesso de naturalidade: nada de falar sobre doenças, problemas cotidianos, intimidades e tudo o mais, que não fica bem fora de casa. Palavrões não! Seja qual for a situação.
- Bocejo: o inimigo número 1 de qualquer conversa. Se a situação estiver insuportavelmente tediosa e você não conseguir segurar o bocejo, continue olhando nos olhos da outra pessoa, demonstrando interesse. Não esqueça de desculpar-se depois, explicando sua exaustão.
- Consultas profissionais: em reuniões sociais elas são totalmente descabidas. Ao conversar com um médico, nunca comente aquela doença que persegue você desde a infância. No máximo, peça um cartão e marque uma consulta por telefone.
- Falar de negócios: para isso existem reuniões de negócios.
- Piadas: utilize-as apenas se você for profissional, mesmo assim somente com cachê. Numa reunião, a segunda piada já fica chata.
- Intransigência: respeite a religião, o paladar e a opinião política dos outros. Não discuta esses tópicos quando você perceber que pode dar confusão [...].

FONTE: MATARAZZO, Claudia. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

# RESUMO DO TÓPICO 3

## **Neste tópico, você adquiriu certos aprendizados, como:**

- Os convites são um elemento relevante no processo de planejamento de um evento.
- A função primordial de um convite é a de permitir que a parte convidada possa se preparar para prestigiar o evento.
- O convite deve ser objetivo, e sem erros de ortografia, com a forma de tratamento correta.
- Com relação à forma como o convite é enviado, ele pode ser impresso, semi-impresso, carta ou ofício e; por telefone, e-mail e comunidades virtuais.
- O prazo que antecede o envio do convite varia segundo o tipo de evento.
- Eventos sociais ou corporativos devem procurar respeitar os prazos para o envio de convites. Fazendo isso, evita-se que os convidados deixem de comparecer porque assumiram outros compromissos e possam se preparar em todos os sentidos.
- O gesto de confirmar a presença após receber um convite, é antes de tudo, um ato de respeito de boa educação com os anfitriões.
- A confirmação de presença é necessária em qualquer tipo de cerimônia para a organização do evento.
- O procedimento de confirmação de presença dos convites recebidos, tradicionalmente, vale-se de várias siglas.
- A elaboração da lista de convidados de um evento é uma etapa relevante do estágio de planejamento e organização de um evento. Os critérios utilizados para balizar o número de convidados em um evento variam muito, dependendo do perfil do evento, do local de realização do evento e do orçamento disponível.
- Para efetuar este controle do número de convidados, a utilização de listas, planilhas e ferramentas tecnológicas similares é fundamental.
- Cada evento possui características únicas e, por consequência, demandas diferenciadas. Por isso, para saber como montar uma lista de convidados é preciso, primeiro, entender o perfil do evento, isso é essencial para trabalhar a situação de forma adequada.

- O emprego dos pronomes de tratamento obedece a uma secular tradição. São de uso consagrado.
- A estruturação das formas de tratamento empregadas considera a área de atuação e a posição hierárquica de cada autoridade.
- As autoridades podem ser agrupadas em universitárias, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas e civis.

# AUTOATIVIDADE



1 Em se tratando de cerimonial, protocolo e etiqueta na área de eventos, os convites cumprem um importante papel no sentido de estimular a participação das partes convidadas nos eventos, bem como contribuem para que o planejamento do evento, no que tange ao número de pessoas que irão participar, seja mais preciso. Sobre esse assunto, assinale a alternativa CORRETA:

- a) ( ) O emprego da sigla R.S.P.V é recorrente nos convites e ela serve para indicar que o convite se estende a todos os membros da família.
- b) ( ) Os convites de eventos geralmente podem ser transferidos para outras partes interessadas, desde que se respeite o número de pessoas esperadas.
- c) ( ) A indicação geral dos organizadores de eventos é que todos os convites sejam enviados com trinta dias de antecedência.
- d) ( ) P.M. (*pour memoire*) é uma expressão de origem francesa usada quando o convite foi feito pessoalmente ou por telefone, tem o objetivo de lembrar o convidado.

2 Ao se redigir um convite é importante que se atente para o uso adequado dos pronomes de tratamento, para que se evite desconfortos, constrangimentos e até mesmo, situações de desrespeito. Em se tratando dos pronomes de tratamento, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) ( ) A estruturação das formas de tratamento empregadas considera a área de atuação e a posição hierárquica de cada autoridade.
- b) ( ) Os pronomes de tratamento determinam a ordem dos discursos de cada cerimonial e o formato das apresentações.
- c) ( ) O emprego dos pronomes de tratamento obedece a uma secular tradição e são de uso consagrado.
- d) ( ) De modo geral, as autoridades podem ser agrupadas em universitárias, judiciárias, militares, eclesiásticas, monárquicas e civis.

# REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 16.004, de 30 de agosto de 2016**. Esta Norma fornece diretrizes para a classificação de eventos e os termos específicos utilizados no segmento. Disponível em: <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=359730>. Acesso em: 8 maio 2020.

ANDRADE, R. B. **Manual de eventos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2013.

ASCOM. **Manual de Eventos ANAC**. 2012. Disponível em: [https://ead2.iff.edu.br/pluginfile.php/20252/mod\\_resource/content/0/Manual\\_Eventos\\_da\\_ANAC.pdf](https://ead2.iff.edu.br/pluginfile.php/20252/mod_resource/content/0/Manual_Eventos_da_ANAC.pdf). Acesso em 20 de fevereiro de 2020.

BRASIL. **Decreto nº 15.671, de 6 de setembro de 1922**. Declara oficial a letra do Hymno Nacional Brasileiro, escrita por Joaquim Osório Duque Estrada. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-15671-6-setembro-1922-487497-republicacao-91987-pe.html>. Acesso em: 13 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889**. Estabelece os distintivos da bandeira e das armas nacionais, e dos selos e sinetes da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1851-1899/D0004.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1851-1899/D0004.htm). Acesso em: 13 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972**. Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D70274.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm). Acesso em: 8 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972**. Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D70274.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm). Acesso em: 13 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 5.700, de 1º de setembro de 1971**. Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l5700.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5700.htm). Acesso em: 13 maio 2020.

CANTON, M. Evento: da proposta ao planejamento. **Turismo-Visão e Ação**, Balneário Camboriú, v. 1, n. 1, p. 101, 1998.

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos**: manual para planejamento e execução. 13 ed. São Paulo: Summus, 2015.

DORTA, L. O. (Org.). **Fundamentos em técnicas de eventos**. Porto Alegre: Bookman, 2015.



EGGER-MOELLWALD, L.; EGGER-MOELLWALD, D. **Etiqueta, cerimonial e protocolo**: como receber estrangeiros e organizar um evento de sucesso. Boston: Cengage Learning, 2014.

EGOV. **Curso cerimonial e protocolo de eventos**. Disponível em: <http://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/Apostila-2.pdf>. Acesso em: 13 maio 2020.

EVEN 3. **O que são os anais de eventos?** 2018. Disponível em: <http://digitalpub.com.br/o-que-sao-os-anais-de-eventos/>. Acesso em: 8 maio 2020.

GASPARINI, C. **Gloria Kalil diz o que parece chique (mas não é) no trabalho**. 2017. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/gloria-kalil-diz-o-que-parece-chique-mas-nao-e-no-trabalho/>. Acesso em: 14 maio 2020.

HAYRAN, H. **Cerimonial e Protocolo na Organização de Eventos**. 2018. Disponível em: <https://www.vpeventos.com/blog/cerimonial-e-protocolo-na-organizacao-de-eventos/>. Acesso em 13 maio 2020.

IBGE. **A bandeira do Brasil e outros símbolos nacionais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101632.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2020.

LINHARES, L. **Aprenda como fazer uma lista de convidados para eventos**. 2017. Disponível em: <https://lets.events/blog/como-fazer-uma-lista-de-convidados/>. Acesso em: 14 maio 2020.

LUKOWER, A. **Cerimonial e protocolo**. São Paulo: Contexto, 2015.

LUZ, M. **A história dos símbolos nacionais**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 1999.

MATARAZZO, C. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MATIAS, M. **A arte de receber em eventos**. Barueri: Manole, 2014.

MATIAS, M. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 5. ed. Barueri: Manole, 2013.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - **Guia de eventos, cerimonial e protocolo para a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. 2. Ed. Brasília: Editora IFB, 2017. Disponível em: <https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2017/07/Guia-de-Eventos.pdf>. Acesso em: 8 maio 2020.

MOELLWALD, D. E.; MOELLWALD, L. E. **Etiqueta, cerimonial e protocolo**: como receber estrangeiros e organizar um evento de sucesso. Boston: Cengage Learning, 2014.

NAKANE, A. M. (Org.). **Gestão e organização de eventos**. São Paulo: Pearson, 2017.

PAPÉL E ESTILO. **Blog de Casamento**. 2018. Disponível em: <https://www.papeleestilo.com.br/lista-de-convidados/>. Acesso em: 11 maio 2020.

PERES, M. N. **Dicionário Básico Escolar de Filosofia**. São Paulo: Global, 2013.

WERNER, A. **Etiqueta social e empresarial**. Curitiba: InterSaberes, 2014.

YANES, A. F. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2014.