

Manual de Eventos



— CNI —
— SESI —
— SENAI —
— IEL —

— Sistema —
— **Indústria** —



MANUAL DE EVENTOS





Confederação Nacional da Indústria – CNI
Presidente: Armando de Queiroz Monteiro Neto

Superintendência Corporativa – SUCORP
Superintendente: Antonio Carlos Brito Maciel





*Confederação Nacional da Indústria
Serviço Social da Indústria
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Instituto Euvaldo Lodi*

MANUAL DE EVENTOS

*Brasília
2005*



© 2005. **Confederação Nacional da Indústria – CNI**

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CNI
Unidade de Comunicação Social – UNICOM
Gerência de Relações Públicas

Ficha Catalográfica

C748m

Confederação Nacional da Indústria.
Manual de Eventos – Brasília : CNI, 2005.

130 p. : il.; 26 cm.

ISBN: 85-88566-55-9

1. Evento 2. Cerimonial 3. Protocolo 4. Etiqueta 5. Relações
Públicas I. Título

CDU: 395

Confederação Nacional da Indústria

Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C
Edifício Roberto Simonsen
70040-903 – Brasília – DF
Tel (0xx61) 3317.9001
Fax (0xx61) 3317.9994
www.cni.org.br

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC
Tel (0xx61) 3317.9889/3317.9992
sac@cni.org.br



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1 – INTRODUÇÃO	11
2 – TIPOS DE EVENTOS	13
2.1 – EVENTOS EXPOSITIVOS	13
2.1.1 – Assinatura de Atos	13
2.1.2 – Descerramento de Placa	14
2.1.3 – Exposição	15
2.1.4 – Feira	16
2.1.5 – Inauguração	17
2.1.6 – Lançamento de Selo	18
2.1.7 – Mostra	19
2.1.8 – Pedra Fundamental	19
2.1.9 – Salão	20
2.1.10 – Solenidade de Posse e/ou Transmissão de Cargo	20
2.1.11 – Visita Empresarial / Visita Oficial	22
2.2 – EVENTOS SOCIAIS	23
2.2.1 – Almoço / Jantar	23
2.2.2 – <i>Brunch</i>	26
2.2.3 – Café da Manhã	26
2.2.4 – <i>Coffee Break</i>	27
2.2.5 – Coquetel	27
2.2.6 – Culto Ecumênico	28
2.2.7 – Formatura	29
2.2.8 – <i>Happy Hour</i>	29
2.3 – EVENTOS DIALOGAIS	30
2.3.1 – <i>Brainstorming</i>	30
2.3.2 – Conferência	30
2.3.3 – Congresso	31
2.3.4 – Curso	32
2.3.5 – Debate	33
2.3.6 – Entrevista Coletiva	33
2.3.7 – Fórum	34
2.3.8 – Jornada	35



2.3.9 – Mesa-Redonda	35
2.3.10 – Oficina	35
2.3.11 – Painel	35
2.3.12 – Palestra	36
2.3.13 – Reunião	37
2.3.14 – Semana	37
2.3.15 – Seminário	38
2.3.16 – Simpósio	38
2.3.17 – Videoconferência ou Teleconferência	39
2.3.18 – <i>Workshop</i>	39
2.4 – EVENTOS DE HOMENAGEM	40
2.4.1 – Entrega de Placas, Certificados, Medalhas ou Prêmios	40
2.4.2 – Falecimento	41
2.5 – EVENTOS COMPETITIVOS	41
2.5.1 – Concurso	41
2.5.2 – Torneio Esportivo	42
3 – ETAPAS DA REALIZAÇÃO DE EVENTOS	43
3.1 – PLANEJAMENTO	43
3.1.1 – Objetivos	43
3.1.2 – Público	44
3.1.3 – Estratégias	44
3.2 – COORDENAÇÃO	46
3.3 – ORGANIZAÇÃO	47
3.3.1 – Apoio Operacional	47
3.3.2 – Apoio Logístico	49
3.3.3 – Apoio de Pessoal	50
3.3.4 – Apoio Externo	52
3.4 – AVALIAÇÃO	53
4 – CERIMONIAL	55
4.1 – PRECEDÊNCIA	55
4.1.1 – Conceitos Universais	55
4.1.2 – A Precedência dos Organismos Internacionais	56



4.1.3 – A Precedência dos Países Estrangeiros	56
4.1.4 – A Precedência na Igreja Católica	57
4.1.5 – A Precedência nas Universidades	57
4.1.6 – A Precedência no Âmbito Militar	57
4.1.7 – A Precedência nas Empresas Privadas	58
4.1.8 – A Precedência em Eventos Internos das Entidades Nacionais do Sistema Indústria	58
4.1.9 – A Precedência no Cerimonial Público	59
4.1.10 – A Precedência nos Estados e no Distrito Federal	60
4.1.11 – Casos Omissos	61
4.1.12 – Ordem de Precedência nas Cerimônias Oficiais de Caráter Federal no Distrito Federal	61
4.1.13 – Ordem de Precedência nas Cerimônias Oficiais, nos Estados da Federação, com a Presença de Autoridades Federais	62
4.1.14 – Ordem de Precedência nas Cerimônias Oficiais de Caráter Estadual	62
4.2 – PRESIDÊNCIA	63
4.2.1 – Presidência das Solenidades	63
4.3 – RECEPÇÃO DOS CONVIDADOS	65
4.3.1 – Atraso de Autoridades	65
4.3.2 – Ausência Imprevista	66
4.3.3 – Cancelamento de Cerimônia	66
4.4 – SOLENIDADE DE ABERTURA DO EVENTO	66
4.5 – LUGARES DAS AUTORIDADES E CONVIDADOS ESPECIAIS	67
4.5.1 – Na Composição de Mesas	67
4.5.2 – Nos Veículos de Transporte	69
4.5.3 – No Teatro e no Auditório	69
4.6 – PRONUNCIAMENTOS E DISCURSOS	70
4.7 – TRAJES	71
4.7.1 – Esporte	71
4.7.2 – Esporte Fino ou Passeio	71
4.7.3 – Passeio Completo	71
4.7.4 – Social	71



4.7.5 – <i>Black-Tie</i> ou Rigor	72
4.7.6 – Gala	72
4.8 – SÍMBOLOS NACIONAIS BRASILEIROS	72
4.8.1 – Bandeira Nacional	73
4.8.2 – Hino Nacional	76
4.8.3 – Armas Nacionais	77
4.8.4 – Selo Nacional	77
4.9 – CONVITES	77
4.9.1 – Regras	78
4.9.2 – Expressões Honra e Prazer	79
4.9.3 – Prazos de Envio	79
4.9.4 – Modelo para o Endereçamento	79
4.10 – <i>MAILING LIST</i>	80
4.11 – FORMAS DE TRATAMENTO	81
4.12 – ASPECTOS CULTURAIS	89
REFERÊNCIAS	97
ANEXO	99
Bandeiras dos Estados	101
APÊNDICES	105
A - <i>Check-List</i> de Eventos	107
B - Tipos de Composição de Mesa	116
C - Composição das Bandeiras	119
D - Modelos de Convites	121
E - Modelos de Prisma, Cartão de Mesa e Cartão de Menu	123
F - Modelo de Cartão de Identificação de Autoridade	124
G - Arrumação da Mesa	125
H - Copos	128
I - Modelo da Ficha de Avaliação	130



APRESENTAÇÃO

O Sistema Indústria vive um processo de contínuo aperfeiçoamento de sua estrutura, com vistas a fortalecer sua capacidade de apoio ao crescimento de uma indústria nacional que amplie, cada vez mais, a sua competitividade, incrementando o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social.

Com essa visão, o Planejamento Estratégico do Sistema Indústria deve centrar-se na necessidade de aprimorar o conhecimento do perfil, das necessidades e da satisfação dos seus públicos, bem como sistematizar as relações com o mercado, com clareza na publicação de resultados. Medidas que irão assegurar maior visibilidade das marcas das Entidades da organização, permitindo uma percepção externa uniforme.

A realização de eventos é um importante instrumento de comunicação institucional e contribui para intensificar o relacionamento do Sistema Indústria com os diferentes públicos da comunidade empresarial. Além disso, cria novos conceitos e consolida a imagem da instituição, de seus produtos, serviços e idéias.

Assim, com o objetivo de padronizar os procedimentos operacionais para a realização de eventos, foi elaborado o “Manual de Eventos do Sistema Indústria”, apresentando, de forma prática e objetiva, um conjunto de técnicas e regras que propiciam aos profissionais da área desempenhar suas atividades com maior segurança.

Sua distribuição a todas as Federações das Indústrias e Departamentos Regionais busca ampliar a integração das áreas de comunicação social do Sistema Indústria, na medida em que padroniza o planejamento e os procedimentos, com normas protocolares e de cerimonial.

Dessa forma, espera-se que os eventos realizados pelo Sistema Indústria alcancem seu objetivo maior de fortalecer o relacionamento com seus públicos de interesse.

ANTONIO CARLOS BRITO MACIEL
Superintendente Corporativo



1 – INTRODUÇÃO

O evento é considerado uma das ferramentas de Relações Públicas e, quando bem planejado e organizado por profissionais competentes, possibilita a aproximação da empresa com seus públicos de interesse e o fortalecimento da sua imagem institucional.

É um veículo de comunicação que tem como finalidade atrair a atenção de determinado público e criar um conceito positivo da organização, dos seus produtos e serviços, por meio de um acontecimento cuidadosamente concebido para atingir os resultados almejados.

A Unidade de Comunicação Social – UNICOM empenha-se, cada vez mais, em realizar eventos de forma organizada e competente, visando fortalecer o relacionamento das entidades CNI, SESI, SENAI e IEL com seus públicos .

Este Manual apresenta conceitos e técnicas apropriadas para a organização de eventos com um padrão de excelência que possibilite o alcance dos objetivos dessas Entidades.

Os principais pontos abordados nesta publicação são definições dos diversos tipos de eventos, classificação dos públicos-alvo, roteiros de planejamento, regras e protocolos de um cerimonial, símbolos nacionais brasileiros, tipos de trajes, formas de tratamento, entre outros procedimentos importantes para que o acontecimento transcorra de maneira organizada e com alternativas corretas para os eventuais imprevistos.

Para sua elaboração, foram realizadas pesquisas em publicações de profissionais de Relações Públicas e professores da área com vasta experiência na organização de eventos públicos e privados, buscando registros e esclarecimentos sobre as leis, normas e regras que influem na organização de qualquer acontecimento.

Seu conteúdo não se limita a apresentar o planejamento e a execução de um evento. Esclarece, também, alguns detalhes importantes para a consecução de uma cerimônia bem-sucedida.

Para que um evento obtenha sucesso, gerando sensações positivas antes, durante e após a sua realização, é preciso que seja organizado e gerenciado profissionalmente.

Temos certeza de que os usuários deste Manual irão encontrar nele uma imensa gama de informações e as ferramentas necessárias para o desenvolvimento harmônico das ações.

2 – TIPOS DE EVENTOS

Devido à multiplicidade de eventos realizados no Sistema Indústria, com características distintas e próprias, cabe classificá-los por tipo, podendo ser enquadrados em várias áreas de interesse, como educativa, cultural, empresarial, política, desportiva, social, entre outras. Do ponto de vista de sua categoria, os eventos podem ser institucionais, promocionais ou mercadológicos.

Neste Manual, os eventos estão classificados como:

- **Expositivos:** são formas de expor publicamente produtos, serviços, publicações, objetos, documentos, entre outros materiais, visando à sua divulgação – feira, salão, mostra, exposição, inauguração, assinatura de atos, entres outros.
- **Sociais:** baseiam-se no entretenimento, no lazer, no compartilhamento, na aproximação entre pessoas e na confraternização – almoço, *brunch*, coquetel, café da manhã, *coffee break*, *happy hour*, jantar, entre outros.
- **Dialogais:** têm como base a informação, o questionamento e a discussão sobre determinado assunto – palestra, conferência, fórum, seminário, simpósio, congresso, entrevista, entre outros.
- **Homenagens:** caracterizam-se pelo ato de homenagear com honraria funcionários ou pessoas ligadas à organização – entrega de placas, medalhas ou prêmios, cerimônia por falecimento e outras.
- **Competitivos:** caracterizam-se pelo espírito de competição nas áreas cultural, científica e esportiva – concurso, jogos, torneio, entre outros.

2.1 – EVENTOS EXPOSITIVOS

Esses tipos de evento são formas de expor publicamente produtos, serviços, objetos, fotografias, documentos, entre outros materiais, com a finalidade de divulgação e/ou venda.

2.1.1 – ASSINATURA DE ATOS

Definição: Evento caracterizado pela realização de atos solenes de assinatura de contratos, convênios, termos de compromisso, lançamentos de campanhas, ou outros, marcando o compromisso firmado entre organizações para o desenvolvimento de ações em parceria.

Objetivo: Tornar público o ato celebrado entre organizações.

Duração: Variável.

Público-alvo: Parceiros e clientes potenciais.

Planejamento:

- definir o local, podendo a solenidade ocorrer em um salão, em um auditório ou, se envolver um número limitado de participantes, no próprio gabinete da autoridade ou na sala de reuniões de um dos órgãos interessados no ato;
- organizar a chegada e o encaminhamento das autoridades, convidados e imprensa aos lugares a eles reservados;
- preparar mesa de honra, se houver, e contratar mestre-de-cerimônias para conduzir o evento;
- designar um técnico ou pessoa versada sobre o objeto da reunião para fazer uma pequena explanação sobre o conteúdo do ato a ser assinado (opcional);
- realizar, após o ato de assinatura pelas partes envolvidas, os discursos que devem ser proferidos, começando pela pessoa de menor hierarquia e encerrando com a fala da autoridade mais importante.

2.1.2 – DESCERRAMENTO DE PLACA

Definição: Evento caracterizado pelo ato de descerramento de uma placa para homenagear pessoas que se destacaram pelo seu trabalho na empresa, para marcar solenidades de inauguração ou outras.

Objetivo: Homenagear pessoas que se destacaram ou marcar um acontecimento histórico em uma organização.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- participar a homenagem à família, caso o homenageado seja uma pessoa falecida;
- produzir o convite, que deve ser encabeçado por quem propõe a homenagem;
- definir o material da placa: bronze, aço escovado, outros;
- preparar a redação do texto e a arte-final que será gravada na placa;
- registrar na placa, no caso de inaugurações, o nome da empresa ou da unidade que está sendo inaugurada, o nome e o cargo da(s) autoridade(s) envolvida(s) no empreendimento (presidente, diretor, outros), colaboradores da obra, patrocinadores, data e local da inauguração;
- observar a norma de precedência – hierarquia do maior para o menor – quando houver mais de um nome de autoridade a ser gravado na placa;
- definir onde será afixada a placa, podendo ser em parede, em coluna

- interna ou sobre suporte construído em concreto;
- definir a cor e o tipo de tecido para a cobertura – jérsei, cetim ou veludo, que não amarrote –, podendo ser empregadas as cores oficiais da Bandeira Nacional, do estado ou da empresa. É importante lembrar que não se deve utilizar bandeira para cobrir a placa;
 - prender o pano à placa de uma forma que facilite o descerramento. O mais prático é utilizar fitas adesivas dupla face, que evitam furos na parede e também são mais práticas e seguras na hora do descerramento. É importante que a fita esteja colada no tecido para evitar que apareça nas fotos;
 - preparar o local onde acontecerá a cerimônia, providenciando microfone para o mestre-de-cerimônias e para os discursos;
 - demarcar os lugares onde ficarão as pessoas que irão proceder ao ato de descerramento, as autoridades, os convidados, os familiares e a imprensa;
 - iniciar a cerimônia explicando o motivo da homenagem e, em seguida, apresentar um breve currículo do homenageado;
 - organizar os discursos em ordem crescente de hierarquia e, logo após, realizar o ato de descerramento. A autoridade que irá proceder ao descerramento deverá ficar de um dos lados da placa e o homenageado, caso haja, ou outra autoridade que ajudará no ato, ficará do outro lado;
 - ao descerrar a placa, uma ou as duas autoridades retira(m) o pano, podendo deixá-lo preso a uma das extremidades ou desprendendo-o totalmente da placa. O tecido é entregue a uma recepcionista ou pessoa de apoio do Cerimonial, que deverá estar nas proximidades e que irá dobrá-lo.

2.1.3 – EXPOSIÇÃO

Definição: Evento em que há um “cenário” cuidadosamente preparado para a apresentação de produtos e serviços da empresa e para atender aos mais diversos questionamentos do público visitante. Pode ser itinerante ou não.

Objetivo: Projetar técnica e institucionalmente a empresa, criando oportunidades de negócios e troca de informações.

Duração: Variável, em média 9 dias.

Público-alvo: Comunidade em geral e pessoas ligadas ao tema principal do evento.

Planejamento:

- definir previamente o que vai ser exposto e como será a participação da empresa: em estande, com utilização de painéis fotográficos, *banners*, identificação externa (testeira) ou outros materiais. No caso de eventos

- das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, todo o material de sinalização e divulgação institucional deve ser produzido sob a orientação da Gerência de Publicidade e Propaganda da UNICOM;
- apresentar a empresa de maneira uniforme, devendo sempre haver unicidade no discurso, na ação, no atendimento e na atuação. Os funcionários participantes devem usar peças (crachá, camiseta, bonés ou outro tipo de uniforme) que facilitem sua identificação;
 - produzir peças de divulgação (fôlderes, folhetos, jornais, *releases*, entre outras), que serão distribuídas nos estandes, apropriadas para a ocasião e direcionadas ao interesse do público-alvo;
 - definir a infra-estrutura necessária para a realização do evento: empresa montadora, ornamentação, programação visual, armazenamento, estacionamento, recepção dos participantes, coquetel de abertura, serviços de telefonia, serviços de luz e som, serviços gerais, segurança, serviços médicos, entre outros.

2.1.4 – FEIRA

Definição: Evento caracterizado pela exposição de produtos em estandes. É promovido por uma entidade que estabelece as regras gerais e permite aos expositores seguir a filosofia de suas empresas para atingir os objetivos institucionais, apresentando e comercializando sua tecnologia, seus produtos e serviços. Nesse tipo de evento, além da comercialização de produtos, a instituição mostra à comunidade, em geral, o seu trabalho e a sua importância para a sociedade brasileira. Pode ser de pequeno, médio ou grande porte e, geralmente, acontece paralelamente a seminários e congressos.

Objetivo: Apresentar ao público-alvo tecnologias, serviços e/ou produtos disponíveis para comercialização.

Duração: Variável, em média 9 dias.

Público-alvo: Parceiros e clientes potenciais.

Planejamento:

- estabelecer uma comissão organizadora para definir as diretrizes do evento; delimitar o local, observando-se a relação entre a área de exposição, o tamanho dos estandes, o número de expositores e a expectativa de público; captar parcerias ou apoio externo;
- definir a infra-estrutura necessária para a realização do evento: empresa montadora, ornamentação, programação visual, armazenamento, estacionamento, recepção, serviços de telefonia, serviços de luz e som, serviços gerais, segurança, serviços médicos, entre outros;

- adotar os mesmos procedimentos apresentados na **Exposição**;
- promover formas de cadastramento de visitantes (possíveis clientes) para futuras ações de envio de *e-mails* promocionais ou de *telemarketing*, com o objetivo de realizar novos negócios.

2.1.5 – INAUGURAÇÃO

Definição: Evento caracterizado pela apresentação de novas instalações ou unidades da empresa.

Objetivo: Divulgar institucionalmente a empresa.

Duração: No máximo, 4 horas.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- ter em conta que uma **Inauguração** requer planejamento específico, com cuidados especiais em relação ao cerimonial. Para o bom andamento da solenidade, devem ser observados os seguintes procedimentos: escolha do local onde se dará a **Inauguração**; lista de convidados; divulgação por meio da imprensa; contratação de fotógrafo e equipe de filmagem; decoração do local; contratação de serviços de *buffet*; contratação de músicos, se for o caso; definição do local de estacionamento das autoridades; contratação de seguranças, de recepcionistas e de mestre-de-cerimônias; aquisição de ramalhetes de flores para serem entregues a pessoas especiais; checagem de todos os serviços de apoio, limpeza, parte elétrica, entre outros; roteiro do programa e percurso; *script* do cerimonial;
- montar uma exposição próxima ao local da **Inauguração** pode contribuir para enriquecer o evento;
- definir se será servido coquetel ou se haverá degustação de produtos. Nos casos em que for oferecido coquetel, almoço ou jantar, será sempre parte do último ato;
- observar algumas providências para a **Inauguração**, baseadas nas orientações de Sara Gomes, em seu *Guia do Cerimonial do Trivial ao Formal* (1997, p. 147 e 148):

Corte simbólico da fita: apesar da tradição do termo “corte”, não se usa mais tesoura para romper a fita que dá por simbolicamente inaugurado qualquer prédio. Utiliza-se somente um laço, que é desfeito pela autoridade convidada. O laço deve apresentar duas pontas para que seja desfeito sem maiores dificuldades. O anfitrião deve segurar uma das pontas do laço, e a maior autoridade, a outra. O local de colocação da fita será previamente definido pelo organizador do evento. Podem ser utilizadas duas colunas (ou balaústres), colocadas à entrada do local a ser

inaugurado, com distância, uma da outra, de aproximadamente três metros. É recomendável que do lado interior à fita permaneçam somente fotógrafos e pessoal de serviço. Os convidados deverão aguardar e entrarão após o corte simbólico da fita. A fita deve ter, de preferência, de 6 a 8 cm de largura e pode ser de qualquer cor ou da cor oficial da empresa, do País ou do estado (ex: verde e amarela ou de uma só cor).

Descerramento de placa comemorativa: Deve haver uma placa de registro do que está sendo inaugurado, na qual constarão informações como data, nome das pessoas que colaboraram na obra, diretores da organização na época e autoridades. A placa deve estar coberta por um tecido disposto como cortina, preso de uma forma que facilite o descerramento, em qualquer cor, ou nas cores nacionais. É proibida a utilização da Bandeira Nacional.

Bênção: Pode ser realizada durante a visita às instalações, ou por meio de uma bênção geral logo após o rompimento da fita. Se houver placa alusiva à inauguração, a bênção deverá ocorrer próximo à placa, após seu descerramento. A autoridade religiosa que proceder à bênção poderá ser da igreja próxima ou um conhecido do anfitrião.

Discursos: O anfitrião é quem deverá falar em primeiro lugar, transmitindo as boas-vindas e mostrando os objetivos do empreendimento. Em alguns casos, quando devidamente autorizada pelo anfitrião, outra pessoa poderá apresentar os detalhes do que está sendo inaugurado. As demais pessoas devem discursar em ordem crescente de precedência. Assim, no final, fala a maior autoridade.

Visita às instalações: Após o **Ato Inaugural**, os presentes devem ser convidados a visitar as instalações. As autoridades acompanhadas do anfitrião irão à frente. Os responsáveis pela obra devem seguir como guias, fornecendo explicações sobre o empreendimento. Caso não seja possível visitar as instalações, devem ser apresentados vídeos com imagens e dados importantes do empreendimento logo após os discursos ou durante o coquetel.

2.1.6 – LANÇAMENTO DE SELO

Definição: É caracterizado por um ato que faz parte da programação de uma data comemorativa importante, como o aniversário da empresa.

Objetivo: Marcar um acontecimento de grande relevância para a empresa.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- enviar o tema do **Selo**, com antecedência de um ano, para a Empresa de Correios e Telégrafos – ECT, para que ele seja apresentado à comissão que aprova ou não o tema;
- produzir, após a aprovação do tema, o selo e o carimbo para obliterá-lo;
- confeccionar um álbum de lançamento, assim composto: o edital, o envelope de primeiro dia do selo e o selo;
- dispor o álbum e o carimbo em uma mesa especial na cerimônia de lançamento;
- definir a autoridade (presidente da empresa ou autoridade convidada) que fará o lançamento do selo, durante a cerimônia, obliterando-o, ou seja, carimbando-o pela primeira vez. Após obliterá-lo, a autoridade deve erguer o álbum para que a imprensa registre e a platéia possa conhecê-lo;
- aplicar o selo em materiais gráficos (folhetos, cartazes, outros), durante o período de comemoração.

2.1.7 – MOSTRA

Definição: É o mesmo que **Exposição**, mas sem objetivo de venda. É pequena, circulante e visa somente divulgar. Pode ser itinerante ou não. É a única forma de expor que circula, isto é, pode ser vista em vários locais, com a mesma forma e conteúdo. Ex.: Mostra de Fotos.

Objetivo: Divulgar institucionalmente a empresa ou atuar na promoção cultural.

Duração: Em média, 5 dias.

Público-alvo: Comunidade em geral, pessoas ligadas ao tema e público interno.

Planejamento:

- adotar os mesmos procedimentos apresentados na **Exposição**;
- recorrer a fotos e objetos antigos dos próprios empregados quando a finalidade for retratar a história da empresa.

2.1.8 – PEDRA FUNDAMENTAL

Definição: Solenidade que marca o início de uma obra. Mesmo que não coincida com o começo efetivo da construção, o evento traz para o público a expectativa de progresso, de desenvolvimento e de melhora da situação.

A solenidade pode também significar o ato formal da doação de um terreno. Faz parte da cerimônia o depósito de uma urna no solo, contendo objetos que marcam o dia: cópia da planta da obra,

moedas e cédulas correntes no País, jornais locais da data, selos do ano, fotografias, cópia do convite da solenidade, entre outros.

Objetivo: Garantir que a obra que se inicia tenha repercussão positiva junto ao público ligado à instituição.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- visitar o local e definir onde será instalada a “pedra fundamental”, que, geralmente, consiste em uma caixa de alvenaria, construída pouco abaixo do nível do solo, e com as dimensões necessárias para receber a urna descrita acima. Essa caixa de alvenaria deverá receber uma tampa pré-fabricada de cimento;
- produzir uma placa alusiva ao início da obra (ver Descerramento de Placa, 2.1.2);
- providenciar para o dia da solenidade: transporte para os participantes (opcional), microfones para os discursos, mesa de apoio a ser posicionada ao lado da “pedra fundamental” para colocar o material que será depositado na urna, um profissional para entregar à autoridade uma colher de pedreiro para a fixação da tampa na caixa;
- observar o seguinte roteiro da cerimônia, baseado em algumas orientações de Gilda Fleury Meirelles, em *Protocolo e Cerimonial - Normas, Ritos e Pompa* (2002, p. 242): mestre-de-cerimônias convida os participantes para se aproximarem do local onde está instalada a “pedra fundamental”, o anfitrião para abrir a cerimônia e as autoridades para a colocação dos documentos na urna, relacionando-os à medida que são depositados; o anfitrião lacra a urna e coloca-a na cova; a maior autoridade joga a primeira pá de massa sobre a tampa; um pedreiro termina o serviço de fechamento da caixa; as maiores autoridades efetuam o descerramento da placa alusiva ao início da obra; sessão de pronunciamentos das autoridades em ordem crescente de hierarquia; encerramento.

2.1.9 – SALÃO

Apresenta as mesmas características de demonstração de produtos como a **Feira**, podendo não ter objetivos mercadológicos imediatos. Menos amplo e abrangente do que a **Feira**, normalmente visa somente divulgar.

2.1.10 – SOLENIDADE DE POSSE E/OU TRANSMISSÃO DE CARGO

Definição: Solenidade que marca o encerramento da administração de um alto executivo da instituição e o início da gestão do seu sucessor.

No caso de ser criada uma nova unidade da empresa, esse evento marca a posse do seu dirigente.

Objetivo: Prestar homenagem ao dirigente que deixa o cargo e empossar o seu sucessor, que poderá apresentar-se aos diversos públicos da organização.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- definir a lista de convidados: pessoas ligadas de forma direta ou indireta à organização, autoridades do governo com envolvimento no setor em que atua a empresa, representantes de classe ou pessoas ligadas aos órgãos de representação das atividades exercidas pela empresa, órgãos de comunicação, funcionários, outros;
- definir o convite, recebimento e controle de confirmação de presenças, recepção dos convidados, roteiro do cerimonial, programação e seleção de recursos audiovisuais, divulgação para veículos de comunicação, festividade após a cerimônia;
- providenciar a elaboração do Termo de Posse pelo Departamento Jurídico da Instituição;
- preparar um resumo do currículo do empossado, o qual poderá ser lido no Ato de Posse (opcional);
- contratar serviços de terceiros (mestre-de-cerimônias, recepcionistas, fotógrafo, equipamentos de luz/som/vídeo, serviços de *buffet*, entre outros);
- tomar em consideração que as cerimônias de posse e de transmissão de cargo são simultâneas;
- observar o seguinte roteiro da cerimônia, baseado em algumas orientações de Meirelles (2002, p. 237):
 - a. o mestre-de-cerimônias dá início à solenidade tão logo a nova diretoria ocupe os lugares predeterminados;
 - b. o empossado poderá optar por entrar acompanhado do vice ou da nova diretoria, com acordes de música, objetivando despertar emoção;
 - c. a mesa de honra será composta pelo presidente antigo e o novo presidente, vice-presidentes antigo e novo, autoridades e diretores;
 - d. a composição se dará com o presidente atual ao centro, o novo à sua direita, os vice-presidentes ao lado de seus pares e assim por diante, um à direita e outro à esquerda, em ordem hierárquica;
 - e. com autoridades governamentais presentes, observar o Decreto 70.274;

- f. pode ser executado o Hino Nacional;
- g. caso a pessoa que preside a mesa decida falar, esta fará a abertura. Não falando o Presidente da Mesa, o próprio mestre-de-cerimônias abrirá a solenidade;
- h. palavras de quem deixa o cargo;
- i. agradecimento a quem está deixando o cargo e boas-vindas a quem toma posse;
- j. leitura do Termo de Posse, seguida da assinatura do Termo de Posse pela nova diretoria;
- k. pronunciamento de compromisso de quem está assumindo o cargo (quando é uma posse coletiva, o empossado de mais alto nível fala em nome de todos);
- l. encerramento da solenidade pelo Presidente da Mesa ou pelo próprio mestre-de-cerimônias;
- m. após a cerimônia, se o antigo presidente não for participar das festividades, deverá ser acompanhado até a porta da organização pela nova diretoria;
- n. na saída, as autoridades deverão ser acompanhadas até a porta pelo anfitrião, pelos diretores ou pela equipe de cerimonial;
- o. cumprimentos e coquetel.

2.1.11 – VISITA EMPRESARIAL / VISITA OFICIAL

Definição: Evento em que uma ou mais pessoas comparece(m) à empresa para conhecer os resultados de seus trabalhos, suas atividades e instalações.

Objetivo: Divulgar institucionalmente a empresa ou ações de *benchmarking*.

Duração: De acordo com a disponibilidade de tempo do(s) visitante(s) ou conforme programa estabelecido em convite da empresa.

Público-alvo: Empresários, técnicos, autoridades, estudantes, imprensa e outros membros da comunidade nacional e internacional.

Planejamento:

- definir a visita, que pode ser de dois tipos: 1) política de portas abertas – visitas de grupos de interesse da empresa, como revendedores, distribuidores, representantes de empresas parceiras, funcionários novos, entre outros; 2) visitas especiais – missões especiais, visitas estrangeiras, comitivas, autoridades e personalidades;
- marcar a visita de acordo com o interesse da empresa ou do visitante;
- elaborar um roteiro da visita, além de um protocolo e cerimonial adequado, com a assinatura do Livro de Visitas se for uma prática na empresa;
- preparar os locais a serem visitados;

- conhecer os costumes do visitante;
- criar um clima de integração entre os participantes;
- comunicar a visita aos funcionários dos departamentos envolvidos;
- observar que, em qualquer evento que conte com a presença de autoridades, caberá ao anfitrião acompanhá-las em todo o itinerário, mantendo-se sempre ao seu lado para prestar esclarecimentos sobre a empresa, apresentar pessoas e auxiliar no cumprimento do programa;
- providenciar serviços de apoio, como segurança, transporte, tradução consecutiva, fotógrafo e atendimento da copa;
- distribuir materiais informativos, como folder, relatório, vídeo, entre outros. Pode ocorrer troca de brindes;
- apresentar o programa previamente, quando as visitas forem programadas com antecedência.

DIFERENÇAS BÁSICAS ENTRE EXPOSIÇÃO, FEIRA, SALÃO E MOSTRA

Não confundir **Feira** ou **Salão** com **Exposição** propriamente dita, ou com **Mostra**.

Exposição	Promoção: empresa / entidade / outros Não existe autonomia para os expositores O promotor é que estabelece sua filosofia
Feira	Promoção: entidade Estandes: autônomos Expositores têm objetivos mercadológicos, coordenam a sua apresentação e a venda de produtos
Salão	Mesmas características da Feira
Mostra	Exposição sem o objetivo de venda

2.2 – EVENTOS SOCIAIS

2.2.1 – ALMOÇO / JANTAR

Definição: São eventos sociais realizados nos espaços internos da empresa ou em restaurantes, clubes ou hotéis, reunindo pessoas em torno de mesas bem servidas, num clima harmônico. Atualmente, se constituem em um prolongamento das atividades empresariais, sendo um momento no qual se fecham negócios, discutem-se contratos ou consolidam-se parcerias ou associações.

Objetivo: Consolidação de negócios entre parceiros empresariais ou outros acontecimentos. Almoços e jantares podem ser realizados por ocasião de comemorações, homenagens, programa de visitas, entre outros eventos.

Duração: Livre.

Planejamento:

- observar que todas as recepções (almoço/jantar), sejam elas formais ou informais, exigem um planejamento geral para que seja criado no local um ambiente harmonioso em que se enquadrem perfeitamente as mesas com seus acessórios, a organização do pessoal de serviço e o menu com bebidas e comidas adequadas;
- promover um ambiente cordial e festivo entre os convidados. Além da música ambiental, alguns focos de interesse podem ser proporcionados por meio da exibição de vídeos, dança, espetáculos, entre outros meios;
- definir a decoração do ambiente e da mesa. Deve prevalecer como regra um tom de beleza serena, de discricção, de harmonia na combinação de objetos, de conforto utilitário e de boa qualidade;
- escolher previamente o cardápio, levando em conta as restrições feitas por algumas pessoas, muitas vezes por motivo religioso, cultural, dieta especial, preferências culinárias, entre outros. De maneira geral, recomendam-se refeições leves;
- tomar em consideração que nos almoços/jantares de cerimônia o ambiente é naturalmente formal e sério. Em grandes banquetes, a mesa pode ter a forma de U e a disposição das autoridades é na cabeceira, colocando-se o anfitrião no centro da mesa, seguindo-se à sua direita o lugar de honra (convidado de maior hierarquia presente) e para as demais autoridades (o segundo, à esquerda; o terceiro, à direita; e assim por diante) deve-se seguir a ordem de precedência hierárquica vigente no caso;
- verificar se o homenageado possui nível hierárquico sensivelmente superior ao do anfitrião, pois este pode ceder-lhe o centro da mesa e, conforme o protocolo, sentar-se à sua direita ou à sua esquerda. A exceção é feita com a presença do Presidente ou do Vice-Presidente da República, que sempre ocupam posição privilegiada. Nesse caso, o anfitrião deverá sentar-se à esquerda da autoridade, ficando à direita o convidado de maior hierarquia presente. Se não houver autoridade de hierarquia superior, o lugar à direita será do anfitrião;
- definir o tipo de serviço – forma de servir do evento – que deve ser determinado de acordo com o público presente e o protocolo da ocasião, exigindo maior ou menor requinte. São três os tipos utilizados no Brasil (ver Apêndice G):



- 1) **Serviço à Francesa** – é o mais requintado, com todos os convidados sentados à mesa, obedecendo a algumas normas de serviço:
 - a. os convidados se servem, com a baixela oferecida pelos garçons; ou os garçons servem os convidados, fazendo uma pinça com a colher e o garfo para retirar os alimentos das baixelas e colocá-los no prato;
 - b. os participantes não ficam com o local do prato vazio, devendo, para isso, utilizar-se o *sousplat*;
 - c. os garçons trocam os pratos na seqüência, servindo pela esquerda e retirando os pratos pela direita;
 - d. para servir a sobremesa, o *sousplat* é retirado;
 - e. evita-se servir o café na mesa de refeições, sendo servido em mesa especial, juntamente com digestivos, pequenos bombons de menta ou *petits-fours*.
- 2) **Serviço à Inglesa** – semelhante ao serviço à francesa, sendo que o prato é servido já arrumado aos convidados, geralmente decorado. Hoje, também é chamado de Serviço Empratado. É utilizado em eventos nos quais o fator tempo é determinante de sucesso, pois oferece mais agilidade nos serviços.
- 3) **Serviço Americano** – conhecido como *buffet* americano, caracteriza-se pela disposição dos pratos em *buffets*, onde os convidados se servem, fazendo em seguida sua refeição comodamente sentados. O número de ilhas de *buffets* deve ser planejado de acordo com o número de convidados. É muito utilizado por sua praticidade e agilidade, mas não se trata de um estilo requintado. Entretanto, mesmo sendo um tipo de serviço mais descontraído, os detalhes com a arrumação das mesas e com a decoração devem ser observados, pois denotam atenção com os convidados. As mesas de refeição podem estar arrumadas como nos outros estilos, mas o mais comum são os pratos, talheres e guardanapos estarem dispostos em mesa própria, assim como as sobremesas. As bebidas são servidas pelos garçons, assim como o café, em mesa especial, à saída do salão. Neste estilo, são dispensados os licores e os bombons, mas servi-los demonstra um carinho especial com os convidados.
 - Observar algumas regras ao servir vinho nas refeições:
 - a. os vinhos brancos, rosados e verdes são servidos frios ou gelados; os tintos na temperatura natural ou refrescados;
 - b. recomenda-se não servir vinho acompanhado de saladas temperadas com vinagre;
 - c. o champanhe acompanha qualquer tipo de prato, inclusive doces, e deve ser servido gelado;

- d. os vinhos brancos são servidos antes dos tintos;
- e. serve-se vinho branco – com peixes e pratos à base de vinho branco; branco seco – com entradas, saladas, peixe defumado e patê; branco doce – com sobremesas e frutas;
- f. serve-se vinho *rosée* – com refeições leves de verão;
- g. serve-se vinho verde – com bacalhau;
serve-se vinho tinto – com carnes, queijos, aves, massas ou sopas;
tinto leve – com carne branca;
- i. vinho do Porto e Moscatel são servidos no final das refeições.

2.2.2 – BRUNCH

Definição: É uma refeição de múltipla escolha que une o café da manhã e o almoço, no meio do dia. Nos Estados Unidos da América, país de onde foi trazido, é um *breakfast e lunch*, ou seja, uma composição de café da manhã e almoço. Utilizado para lançamento de tecnologias, serviços e produtos; uma coletiva de imprensa ou apresentação de uma novidade no mercado. Evento inadequado para confraternização e entretenimento. Há hotéis que oferecem esse serviço.

Objetivo: Apresentar uma idéia ou um produto, com finalidade comercial.

Duração: Livre, com horário ideal entre 10 horas e 15 horas.

Público-alvo: Clientes potenciais.

Planejamento:

- servir em travessas e *réchauds*, como um *buffet*, reunindo pratos frios e quentes, café, leite, chá, chocolate, sucos diversos, vinho branco e até champanhe, iogurtes, pães diversos, frios, frutas, omeletes, panquecas, geléias, tortas doces e salgadas, *petits-fours*, canapés e carnes brancas;
- apresentar tudo isso em mesa decorada com flores, pratos e talheres.

2.2.3 – CAFÉ DA MANHÃ

Definição: Evento com alto retorno empresarial, em função do horário, no qual os participantes têm maior capacidade de captação e assimilação dos assuntos a serem abordados.

Objetivo: Reunir os participantes para apresentar uma nova filosofia da empresa, mudanças gerenciais, novos produtos, comunicados de fusão, entre outros temas de interesse da empresa.

Duração: Em torno de 45 minutos, seguido de pronunciamento.

Público-alvo: Interno ou externo. Usualmente utilizado por políticos e executivos para a realização de reuniões de trabalho.

Planejamento:

- iniciar o evento em torno das 7h30 e 8h30, o que deve estar indicado no convite;
- aguardar a chegada da maioria dos convidados, com tolerância de 15 minutos;
- preparar um ambiente onde os convidados podem participar sentados;
- organizar o serviço no estilo *buffet* ou à francesa, com uma variedade de salgados, doces, frutas, pães, frios, queijos, sucos, chás, café, leite, chocolate quente, água, entre outras opções;
- realizar os pronunciamentos após o término do serviço de café;
- entregar o material informativo ou promocional na saída do evento.

2.2.4 – COFFEE BREAK

Definição: Não se trata de um evento, mas sim de um lanche oferecido no intervalo de eventos tanto no período da manhã como no da tarde. Outra versão é o *Welcome Coffee*, utilizado durante o credenciamento dos participantes de um evento, para evitar desperdício de tempo com intervalos prolongados e possibilitar a integração no início do evento.

Objetivo: Oferecer aos participantes um descanso entre as fases de um evento.

Duração: Em média, 15 minutos.

Público-alvo: Interno ou externo, de acordo com o público do evento que servirá de intervalo.

Planejamento:

- servir em mesa devidamente decorada e estrategicamente colocada em local de fácil acesso;
- oferecer uma variedade de salgados, doces, frutas, pães, frios, queijos, sucos, chás, café, leite, água, entre outras opções. Evitar frituras.

2.2.5 – COQUETEL

Definição: É um encontro de confraternização no qual as pessoas ficam em pé e se servem de bebidas diversas e petiscos finos.

Objetivo: Reunir pessoas para um momento de descontração, realizado antes ou após um evento formal como, por exemplo, uma inauguração ou uma sessão solene.

Duração: Livre, mas normalmente não ultrapassa 2 horas.

Público-alvo: Funcionários, autoridades, jornalistas e outras pessoas igualmente ligadas ao objetivo do evento.

Planejamento:

- servir a bebida e a comida por meio de garçons ou em mesas estrategicamente colocadas;

- posicionar mesas de apoio e cadeiras espalhadas pelo salão, apesar de os convidados normalmente conversarem em pé;
- determinar o horário do início do evento empresarial que pode ser entre 19 horas e 21 horas;
- oferecer coquetel antes do almoço quando a ocasião for mais formal. Nesse caso, é somente um apoio para o almoço;
- contratar um fornecedor conhecido pelos bons serviços e que tenha boa apresentação nas pratarias e louças;
- definir o cardápio do coquetel. Salgadinhos variados e bebidas constituem o cardápio do coquetel *party*; se acrescido de um prato quente é o coquetel *souper*; todo esse cardápio servido em uma mesa, estilo americano, é o coquetel *buffet*. Os salgadinhos e aperitivos também podem ser substituídos por queijos e vinhos, por pequenas porções de pratos tradicionais da culinária ou caldos;
- definir as bebidas. Podem ser coquetéis com álcool e sem álcool, vinhos, cervejas, drinques, água mineral com e sem gás, *prosecco* (vinho espumante italiano), sucos de frutas naturais;
- evitar frituras, dando preferência a finos canapés e salgadinhos especiais;
- contratar um conjunto ou música ambiental selecionada, que torna o evento mais agradável.

2.2.6 – CULTO ECUMÊNICO

Definição: Evento com celebração religiosa por ocasião do aniversário da empresa, Páscoa, Ação de Graças, entre outras datas especiais.

Objetivo: Promover a integração entre os participantes, sensibilizando-os para uma reflexão de cunho espiritual.

Duração: De 45 minutos a 1 hora.

Público-alvo: Interno ou externo.

Planejamento:

- definir o local da cerimônia religiosa, que poderá acontecer num auditório ou no pátio da empresa;
- definir os celebrantes do culto, que poderão ser representantes de diferentes religiões, ficando a escolha a critério da empresa;
- solicitar aos celebrantes que tragam o seu material;
- determinar com os celebrantes os trechos da Bíblia, ou de outras obras, que serão lidos durante o culto;
- montar um altar com uma toalha engomada, candelabros, velas, flores, frutas e uma Bíblia, ou outra obra;
- escolher um comentarista e as pessoas que farão as leituras especiais;
- contratar um coral ou um grupo de músicos para abrilhantar o evento.

2.2.7 – **FORMATURA**

Definição: Evento das Instituições de Ensino, como SESI e SENAI, caracterizado por uma solenidade formal de encerramento de um estágio escolar, geralmente marcado pela entrega de certificados de conclusão.

Objetivo: Marcar a conclusão de um curso realizado por grupo de formandos.

Duração: Variável, dependendo do número de formandos.

Público-alvo: Alunos, funcionários e convidados.

Planejamento:

- atentar para a antecedência necessária à organização do evento;
- definir uma Comissão Organizadora para a **Formatura**;
- escolher o Paraninfo (pessoa de destaque); o Patrono (membro do corpo docente); o Orador (formando que possua o dom da oratória); os Homenageados (Deus, mestres, pais, colegas, outros);
- definir os eventos que farão parte da programação e os locais onde serão realizados: missa ou culto ecumênico (opcional), cerimônia de entrega de certificados, coquetel, outros. O auditório deverá ter capacidade para acomodar não só os formandos, como também seus parentes e amigos;
- produzir o convite, que deverá conter: a logomarca da Instituição de Ensino, a fotografia da turma (opcional), linha pontilhada para que o aluno escreva à mão seu nome (cada formando deve subscrever seus convites), o texto;
- organizar o roteiro da cerimônia: os alunos ocupam as primeiras fileiras do auditório ordenados em seqüência da chamada; o mestre-de-cerimônias anuncia a solenidade, compõe a Mesa de Honra e anuncia a execução do Hino Nacional Brasileiro; o Diretor da Instituição, ou pessoa por ele designada, abre e preside a solenidade; um dos formandos faz a leitura do juramento e os demais posicionam-se de pé, com o braço estendido à frente do corpo (opcional); os formandos são chamados para subir ao palco e receber o diploma das mãos do Paraninfo, devendo cumprimentar os demais componentes da mesa; a seguir, o orador faz seu discurso, posicionado no púlpito, seguindo-se o discurso do Paraninfo (no púlpito) e, por último, o discurso do Diretor da Instituição (microfone instalado na Mesa de Honra), que encerra a solenidade.

2.2.8 – **HAPPY HOUR**

Definição: Encontro informal e descontraído, após o trabalho, para troca de idéias.

Objetivo: Entrosar e descontrair os participantes.

Duração: Curta, sempre ao final da tarde, com horário ideal entre 17h30 e 19 horas.

Público-alvo: Funcionários da empresa ou convidados.

Planejamento:

- atentar para o local, que deve ser aconchegante e confortável;
- promover entretenimento durante o evento (sorteios, jogos e brincadeiras);
- evitar falar de trabalho ou negócios, assim como evitar locais que comprometam a imagem da instituição organizadora.

2.3 – EVENTOS DIALOGAIS

2.3.1 – BRAINSTORMING

Definição: É um tipo de encontro no qual as pessoas se propõem a apresentar idéias acerca de um problema. Esta técnica é utilizada quando se quer fazer uma análise exaustiva de todas as possibilidades, sem descartar previamente nada, e estimular a imaginação dos participantes.

Roteiro:

- exposição do problema, pelo coordenador, de 10 a 15 minutos;
- lançamento das idéias pelos participantes, seleção das idéias e síntese;
- o coordenador do grupo encarrega-se de fazer a seleção da melhor sugestão para a questão. É um tipo de encontro muito utilizado pela área publicitária. Essa reunião possui uma fase criativa e outra avaliativa;
- é importante providenciar recursos de acordo com a metodologia a ser utilizada (fichas, *flip chart*, quadros, murais, canetas, outros).

2.3.2 – CONFERÊNCIA

Definição: É a exposição de um assunto com tema informativo, técnico ou científico, de amplo conhecimento do conferencista, o qual geralmente é pessoa reconhecidamente competente. Exige a presença de um presidente de mesa, que fará a apresentação do conferencista e coordenará os trabalhos.

Objetivo: Estudar determinado tema, debater e extrair conclusões sobre ele, visando a um maior aprendizado e conhecimento, e informar aos públicos específicos sobre vários aspectos de um determinado assunto.

Duração: 1 hora, sendo 40 minutos para a conferência e 20 minutos para o debate.

Público-alvo: Especialistas e interessados no tema. Geralmente apresentada para um público superior a 50 pessoas.

Planejamento:

- escolher um local ideal para a sua realização que deve ser um auditório amplo, arejado e com poltronas confortáveis;
- prever a permanência de um técnico para operação dos recursos audiovisuais;
- estabelecer o tempo da **Conferência**, que não deve ultrapassar 1 hora e 30 minutos para não ficar cansativo. Caso isso aconteça, é necessário um intervalo;
- definir os participantes da mesa diretora. Não é aconselhável mais que duas pessoas – presidente da mesa e conferencista;
- organizar o momento para as perguntas, que deverão ser feitas ao final da apresentação, por escrito ou ao microfone, entregue por recepcionista, com identificação do autor;
- observar que a **Conferência** exige maior formalidade na condução do que uma **Palestra**;
- providenciar profissionais de apoio, uma ou duas pessoas (esse número varia de acordo com a quantidade de participantes), para fazer o recolhimento das perguntas e entregá-las ao presidente da mesa;
- verificar a necessidade de gravação ou filmagem da **Conferência**, que só pode ser realizada com a autorização do conferencista.

2.3.3 – CONGRESSO

Definição: Reunião formal e periódica de profissionais que atuam numa mesma área, promovida por entidades associativas. As sessões de trabalho compreendem várias atividades, como mesas-redondas, debates, palestras, painéis, entre outras formas de apresentação de assuntos de interesse a um determinado ramo profissional.

Objetivo: Apresentar temas específicos, estudar, debater e extrair conclusões sobre eles.

Duração: Até 5 dias, com no máximo 8 horas diárias.

Público-alvo: Profissionais, estudantes e interessados no tema.

Planejamento:

- observar que todo **Congresso** deve ter uma comissão organizadora que propõe o regulamento, isto é, o conjunto de normas que definem sua execução, como: data, horário, local, programa, duração, forma de inscrições, hospedagem, transporte, visitas, entre outras necessidades para a realização do evento. Da mesma forma, essa comissão define o regimento do Congresso, isto é, as regras de montagem, a função de cada membro da comissão organizadora, as cotas de patrocínio, as regras

- de apresentação dos trabalhos e subtemas pelos apresentadores;
- estabelecer as comissões técnicas, formadas por um grupo de estudiosos de um tema ou profissionais de determinada área, que deverão analisar os trabalhos e debater os temas que serão apresentados no plenário;
- divulgar o evento, com prazo razoável de antecedência, para o público interessado;
- providenciar a abertura de uma conta bancária, em nome do evento, para movimentação de recursos financeiros;
- organizar a forma de credenciamento, a entrega de pastas, que devem conter um bloco de anotações, caneta e informações sobre as empresas promotoras e organizadoras, a entrega dos certificados e a publicação dos anais;
- verificar a necessidade de inserir outros assuntos relacionados ao tema central. Podem ser apresentados sob diferentes formas: painel, palestra, simpósio, mostra, exposição, entre outros;
- tomar providências para que os trabalhos das comissões técnicas sejam apresentados por escrito e com a antecedência prevista e reunidos em um documento único que será entregue aos congressistas;
- verificar as necessidades de recursos audiovisuais dos palestrantes e as necessidades de alimentação (*coffee break*, almoço e jantar) em função da programação;
- organizar uma programação cultural, social e de confraternização, no fim do dia, denota atenção com os participantes.

2.3.4 – CURSO

Definição: Treinamento ou reciclagem de pessoas para execução de tarefas específicas.

Objetivo: Capacitar os participantes para execução de suas atividades de trabalho.

Duração: No mínimo 8 horas e no máximo 12 meses.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- planejar o curso de acordo com as demandas identificadas;
- estabelecer o número de participantes, que não deve ser superior a 35 pessoas, tendo em vista que são permitidos perguntas e debates;
- organizar o credenciamento e a entrega de pasta, contendo material técnico em apostilas ou livro didático, bloco de anotações e caneta;
- providenciar os recursos audiovisuais, que, de acordo com as necessidades do curso, podem ser: projetor multimídia, tela, computador, equipamento de sonorização, entre outros;

- promover a entrega dos certificados aos participantes no final do curso, atendidas as exigências de participação e aproveitamento;
- observar que, caso o instrutor/palestrante não seja um empregado, o convite a ele endereçado deve ser acompanhado de material informativo sobre a empresa.

2.3.5 – DEBATE

Definição: É a discussão entre duas ou mais pessoas que defendem pontos de vista diferentes sobre um tema.

Objetivo: Apresentação de idéias antagônicas e polêmicas. Muito utilizado em campanhas eleitorais.

Planejamento:

- designar um moderador para a coordenação do evento;
- determinar se o **Debate** será aberto ao público ou transmitido por veículos de mídia – debate público;
- estabelecer o número de participantes no **Debate**, considerando que mais de dois participantes reduz a oportunidade da palavra;
- informar a platéia de que ela só poderá participar com aplausos e protestos moderados. As perguntas só podem ser feitas em momentos estabelecidos pelo moderador;
- observar que, empresarialmente, o **Debate** está em franco desuso, sendo substituído por eventos que tenham retorno maior para o organizador, como a **Mesa-Redonda** e o **Painel**.

2.3.6 – ENTREVISTA COLETIVA

Definição: É um evento em que uma autoridade da empresa comunica aos profissionais da imprensa um fato novo, de alta relevância para a sociedade, abrindo, em seguida, espaço para questionamentos. Alcança alto retorno se utilizada com objetividade e transparência pela empresa, fazendo da imprensa sua parceira.

Objetivo: Transmitir informações de grande interesse para a sociedade.

Duração: Variável.

Público-alvo: Imprensa local e/ou nacional.

Planejamento:

- observar que, no caso das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, a avaliação da conveniência de uma coletiva é realizada pela Gerência de Jornalismo da UNICOM, que define com os gestores do produto ou da ação as informações a serem divulgadas, o horário, a duração e o número de entrevistados (recomenda-se no máximo dois);

- providenciar o envio de sugestão de pauta e a distribuição de *releases* às redações, com antecedência mínima de 24 horas, preferencialmente, ao editor da área a que está ligado o assunto da coletiva;
- definir se haverá uma exposição inicial e, portanto, necessidades de recursos audiovisuais e de apoio técnico para operação dos equipamentos;
- dispor o mobiliário no formato auditório e providenciar microfones (no mínimo três), água e café para os participantes;
- preparar o espaço físico, que deverá ter um painel de fundo com a identificação visual do tema a ser abordado e a logomarca da instituição;
- organizar o procedimento de credenciamento dos jornalistas, assim como a entrega do *press kit* sobre o evento.

2.3.7 – FÓRUM

Definição: É caracterizado pelo debate de idéias e opiniões, com a participação de um grande número de pessoas na platéia.

Objetivo: Obter um número expressivo de opiniões sobre vários aspectos de um determinado assunto.

Duração: 1 hora, sendo 40 minutos de debate entre os apresentadores e 20 minutos para a platéia opinar, perguntar e receber respostas.

Público-alvo: Interessados no tema.

Planejamento:

- escolher um local amplo para a sua realização;
- designar um moderador para cada debate, encarregado de coordenar os trabalhos e evitar tumultos decorrentes, por exemplo, do excesso de opiniões;
- observar que a mesma programação poderá conter vários fóruns, seguidos ou simultâneos. O **Fórum** assemelha-se, em muitos aspectos, a **Debates** e é aberto à platéia para perguntas;
- organizar a inscrição dos participantes que desejam opinar;
- abordar problemas públicos e temas polêmicos é recomendável para o alcance de melhor retorno;
- estabelecer um intervalo de pelo menos 10 minutos entre um debate e outro;
- montar grupos de trabalho sobre temas técnicos específicos é possível, apresentando-se, no final da programação, as conclusões finais a todos os participantes;
- designar alguns técnicos capacitados para fazer o acompanhamento, a consolidação do material produzido e o devido registro e anais do **Fórum**.

2.3.8 – JORNADA

Definição: Encontro de grupos profissionais, de âmbito regional, para discutir periodicamente assuntos do grupo. É promovido por entidades de classe. As conclusões podem servir de diretrizes para a classe.

Duração: Vários dias.

Planejamento:

- Assemelha-se ao **Seminário** (item 2.3.15).

2.3.9 – MESA-REDONDA

Definição: Evento que reúne de quatro a oito pessoas, geralmente especialistas que, sentados em semicírculo, debatem e apresentam seus pontos de vista sobre um assunto polêmico e de interesse público.

Objetivo: Debater e discutir determinado tema.

Duração: 1 hora, podendo se prolongar por 30 minutos.

Público-alvo: Segmentos interessados no assunto.

Planejamento:

- definir se a **Mesa-Redonda** será aberta ou fechada, permitindo ou não a participação da platéia ou dos ouvintes e dos telespectadores, no caso de transmissão pela mídia;
- estabelecer um moderador que coordena os trabalhos, informando as regras e orientando os participantes para que a discussão permaneça em torno do tema principal;
- orientar que, após a exposição de todos os participantes, que sempre dispõem do mesmo tempo, ocorrem os debates entre eles e, se for o caso, a platéia, os ouvintes ou telespectadores participam com perguntas, as quais são recebidas por uma equipe especializada, que faz uma triagem. As respostas são fornecidas na hora, ou, por falta de tempo, enviadas ao questionador posteriormente.

2.3.10 – OFICINA

Definição: É semelhante ao **Workshop**, sendo que a **Oficina** é mais utilizada na área educacional e o **Workshop** na área comercial/empresarial (ver detalhamento no item **Workshop** – 2.3.18).

2.3.11 – PAINEL

Definição: Evento em que um orador e até quatro painelistas explanam sua visão sobre um tema predeterminado, sempre coordenado por um moderador.

Objetivo: Explicar, debater e obter conclusões sobre um determinado tema.

Duração: Até 1 hora e 30 minutos.

Público-alvo: Pessoas interessadas no tema.

Planejamento:

- observar que a espontaneidade é uma das grandes armas do sucesso dessa atividade;
- orientar que o orador dispõe de 15 minutos para fazer sua apresentação e cada um dos painelistas, 10 minutos;
- estabelecer que, após as apresentações, o orador e os painelistas respondem às perguntas da platéia, que devem ser entregues ao moderador, por escrito, com a identificação do autor.

2.3.12 – PALESTRA

Definição: É a exposição de um assunto para uma platéia relativamente pequena. O assunto é geralmente de natureza educativa e os ouvintes já possuem algum conhecimento sobre o que será exposto.

Objetivo: Informar e atualizar o público sobre um determinado assunto.

Duração: Em torno de 1 hora, sendo 40 minutos para a apresentação e 20 minutos para perguntas e respostas.

Público-alvo: Interno e/ou externo, dependendo do tema escolhido.

Planejamento:

- definir se a **Palestra** será proferida por um especialista da própria empresa ou por ela convidado;
- estabelecer que, após a apresentação do tema, o orador responde às perguntas da platéia, que podem ser feitas diretamente ao palestrante ou entregues ao moderador, por escrito e com a identificação do autor;
- escolher um moderador para coordenação dos trabalhos, apresentação do palestrante, triagem de perguntas e controle do tempo;
- providenciar microfones para os participantes, dependendo do local;
- observar que é aconselhável um número inferior a 50 pessoas para que se evitem tumultos e excesso de manifestações/colocações;
- verificar a necessidade de recursos audiovisuais, podendo ser operados pelo próprio palestrante;
- verificar a necessidade de fotos, filmagens e gravações, mas deve ser determinado o momento certo para a execução desses serviços a fim de não atrapalhar a apresentação do palestrante.

2.3.13 – REUNIÃO

Definição: Evento que reúne grupos de pessoas da empresa ou de outras instituições, a fim de discutir, debater e solucionar temas relacionados com suas políticas, ações e resultados de trabalho.

Objetivo: Discutir um assunto predeterminado e decidir, em conjunto, quais as melhores ações a serem desenvolvidas.

Duração: De acordo com o tema a ser tratado.

Público-alvo: Interno ou externo.

Planejamento:

- observar que, antes da reunião, seus organizadores devem convidar ou convocar todos os participantes, informando o programa e o horário de início e término do evento;
- efetuar a confirmação da presença dos participantes;
- definir um coordenador para estabelecer o esquema de participação e os pronunciamentos;
- providenciar toda a infra-estrutura logística: local, equipamento, material e pessoal de apoio;
- observar a importância de que todos os participantes tenham a oportunidade de expressar sua opinião e suas idéias sobre o assunto, porém as contribuições devem ser efetuadas com objetividade;
- providenciar a descrição dos resultados da **Reunião** em um relatório ou ata.

2.3.14 – SEMANA

Definição: É a nomenclatura atribuída a um tipo de encontro semelhante ao **Congresso**, no qual pessoas se reúnem para discutir assuntos de interesse comum, nos segmentos acadêmico ou empresarial.

Objetivo: Quando o encontro é acadêmico, visa informar aos estudantes algo de suas áreas de atuação. Para a empresa, a **Semana**, seja qual for o tema, massifica um assunto, facilitando sua memorização.

Duração: De acordo com o tema a ser tratado.

Público-alvo: Interno ou externo.

Planejamento:

- observar que a dinâmica é a mesma de um **Congresso**. No segmento acadêmico, reúne estudantes sob a coordenação de professores e apoio de profissionais especializados para discutir temas relacionados à classe a qual pertencem. No segmento empresarial, serve para denominar uma série de atividades realizadas pela organização, dedicadas a um tema único e com uma semana de duração.

Exemplo: Semana de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

2.3.15 – SEMINÁRIO

Definição: Evento em que dois ou mais expositores apresentam vários aspectos de um determinado assunto.

Objetivo: Informar e debater determinado assunto sob vários ângulos.

Duração: Um dia inteiro.

Público-alvo: Interessados no tema.

Planejamento:

- observar que as principais diferenças entre **Palestra** e **Seminário** são o tempo de duração e o número de expositores. O **Seminário** pode acontecer durante um dia inteiro. Quando esse mesmo evento ocorre em mais de um dia, denomina-se **Jornada**. Entretanto, esse conceito já foi modificado, principalmente pela classe empresarial, que utiliza o termo **Seminário**, realizando eventos para discussão de um tema em mais de um dia;
- promover o **Seminário** dividido em três fases: exposição, discussão e conclusão. Deve ser conduzido por um coordenador que domina o assunto;
- entregar aos participantes os materiais (pasta, bloco, caneta, entre outros) no credenciamento e o certificado de participação ao final do evento;
- estabelecer que, ao final das apresentações, iniciam-se os debates, sendo as perguntas feitas por escrito ou verbalmente;
- atentar que nessa modalidade de evento é possível ocorrer exposição paralela.

2.3.16 – SIMPÓSIO

Definição: Evento em que especialistas de renome expõem seus conhecimentos e suas experiências sobre um mesmo tema.

Objetivo: Realizar um intercâmbio de informações para a tomada de decisão.

Duração: De 1 a 3 dias.

Público-alvo: Interessados no tema.

Planejamento:

- definir se, durante o simpósio, serão realizados outros tipos de eventos expositivos e demonstrativos, como feira, mostra, salão, exposição e outros, sempre relacionados ao tema principal;
- estabelecer que as perguntas devem ocorrer sempre no final da sessão, devendo ser por escrito e com seu autor identificado;
- escalonar o tema geral em subtemas, que podem ser apresentados em forma de conferências;
- observar que o **Simpósio** difere da **Mesa-Redonda** porque os debates ocorrem diretamente com a platéia, que formula perguntas aos expositores,

sob a direção de um coordenador. É mais eclético que o **Congresso**, pois permite a participação de pessoas de diferentes segmentos, eventualmente interessadas;

- definir um programa preestabelecido por uma equipe organizadora.

2.3.17 – VIDEOCONFERÊNCIA OU TELECONFERÊNCIA

Definição: É uma tecnologia que permite a interação entre um grupo de pessoas que se encontram em espaços diferentes e distantes. A apresentação é feita por meio de recursos audiovisuais e eletrônicos que possibilitam a interlocução entre os participantes, com as interrupções necessárias a qualquer instante.

Objetivo: Manter a interatividade entre grupos interessados em um tema, visando encurtar distâncias, racionalizar diálogos, reduzir investimentos e acelerar a troca de informações entre pessoas e empresas.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno ou externo.

Planejamento:

- observar que as **Videoconferências** realizadas no Sistema Indústria são feitas por meio da Infovia, uma rede privada que possibilita a integração de voz, imagem e dados, com a transmissão instantânea para os diversos locais participantes;
- verificar a necessidade de equipamentos com antecedência e solicitar à Área de Tecnologia;
- testar sempre os equipamentos, de preferência no dia anterior ao da videoconferência, verificando se o áudio e o vídeo estão em perfeitas condições de transmissão. O teste deve ser feito com todos os locais participantes;
- indicar um mediador para fazer as perguntas dos participantes ao conferencista, em cada uma das localidades participantes.

2.3.18 – WORKSHOP

Definição: São encontros em que há uma parte expositiva seguida de demonstrações do objeto (produto) que gerou o evento. O termo em inglês define uma oficina de trabalho. O evento pode ser dividido em duas partes: teórica e prática. Os participantes são de uma mesma área ou de um mesmo segmento de trabalho, e se reúnem para debater, praticar e tentar encontrar soluções para o tema proposto.

Objetivo: Familiarizar os participantes sobre um determinado assunto para um maior dinamismo, aliando a teoria à prática.

Duração: De 8 a 30 horas, com, no mínimo, 3 horas e, no máximo, 8 horas diárias.

Público-alvo: Interno ou externo.

Planejamento:

- definir se o **Workshop** será implementado paralelamente a outro evento, como sua parte prática;
- organizar o credenciamento, a entrega de pasta contendo material técnico, bloco de anotações e caneta;
- entregar os certificados ao final do evento, atendidas as exigências de participação;
- limitar a participação de, no máximo, 30 pessoas.

2.4 – EVENTOS DE HOMENAGEM

2.4.1 – ENTREGA DE PLACAS, CERTIFICADOS, MEDALHAS OU PRÊMIOS

Definição: Evento caracterizado pelo ato de homenagear personalidades e empresários de destaque, como forma de reconhecimento pelo trabalho realizado em favor de alguma causa ou assunto, a exemplo da Ordem do Mérito Industrial, da CNI, e da Medalha do Mérito Industrial, das Federações das Indústrias dos estados brasileiros. Evento utilizado, também, para homenagear empregados por ocasião das comemorações de fim de ano ou de aniversário da empresa.

Objetivo: Visa homenagear pessoas que realizaram um trabalho de grande relevância para o setor industrial, como, também, empregados que completam 10, 15, 20 ou 30 anos de empresa, que estão se aposentando ou que estão deixando o cargo ou a empresa.

Duração: Variável.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- seguir os procedimentos estabelecidos em regulamento próprio;
- definir o material que será entregue (certificado, placa, medalha, outro);
- preparar a redação do texto do material e a arte-final;
- conferir, com antecedência, todo o material a ser entregue, pois podem ocorrer erros na gravação dos nomes, na qualidade dos serviços ou outros;
- preparar o local da solenidade (auditório ou salão) com ornamentação, limpeza, infra-estrutura (mesa de honra, som, luz, ar condicionado, outras);
- preparar a recepção dos convidados, pessoas agraciadas e autoridades,

- posicionando-as nos lugares a elas destinados;
- iniciar a solenidade com a composição da Mesa de Honra;
 - executar o Hino Nacional, dependendo do tipo da solenidade;
 - observar que, ao fazer a abertura, o presidente da solenidade deve explicar o motivo da entrega da placa/medalha ou certificado;
 - estabelecer que o mestre-de-cerimônias fará a leitura da lista de pessoas que serão homenageadas. Sendo pequeno o número de agraciados, cada um, ao ser anunciado, deve dirigir-se a quem irá proceder à entrega, receber a homenagem, cumprimentar a(s) autoridade(s) e retornar a seu lugar;
 - verificar se mais de uma pessoa será homenageada. Nesse caso, os certificados podem ser transportados por uma recepcionista, que os conduz dentro de uma bandeja de prata; as placas ou medalhas são conduzidas em almofada aveludada;
 - estabelecer que, ao se proceder à entrega, a recepcionista deve conduzir a placa/medalha ou certificado e ficar ao lado da autoridade que irá agradecer (no lado oposto ao qual a autoridade irá caminhar). A autoridade deve fazer a entrega com a mão esquerda, conduzindo o gesto de forma que a pessoa que recebe a homenagem faça-o com a mão esquerda, deixando a mão direita livre para os cumprimentos;
 - fazer constar no roteiro do mestre-de-cerimônias a leitura em voz alta, para toda a platéia, da mensagem gravada na placa/certificado.

2.4.2 – FALECIMENTO

Sugestão: É usual o envio de flores ou coroas, de maneira restrita, com dizeres como: “Homenagem de seus amigos...”, “Homenagem de seus alunos...”, “Saudades de seus pares...”, entre outros. Telegramas também poderão ser enviados.

2.5 – EVENTOS COMPETITIVOS

2.5.1 – CONCURSO

Definição: Competição que ocorre nas áreas cultural, científica, tecnológica ou outras, a exemplo do Concurso Nacional de Criatividade para Docentes – CONCRID do SENAI e do Prêmio BITEC do IEL. É coordenado por uma comissão, devendo ter um regulamento, um júri e uma premiação.

Objetivo: Integrar, desenvolver a criatividade e criar um clima de competição saudável na empresa.

Duração: Predeterminado.

Público-alvo: Pode ser direcionado tanto para o público interno quanto para o público externo das empresas.

Planejamento:

- apresentar no regulamento todas as diretrizes do **Concurso** e a sua forma de julgamento. O regulamento deve ser elaborado por uma comissão organizadora, contendo: tema e objetivo; registro em órgão competente (se necessário); data de início e de término; público-alvo; área de abrangência; critérios de participação e julgamento; inscrições; proibições e sanções; júri e premiação;
- divulgar o **Concurso** com bastante antecedência, principalmente por haver data-limite para as inscrições;
- definir um júri que deve ser de total confiança e isento de interesses;
- observar que o **Concurso** pode abranger uma série de temas, como: fotografias, *slogans*, reportagens, monografias, tecnologias, símbolos, entre outros;
- divulgar os resultados amplamente, demonstrando transparência no processo.

2.5.2 – TORNEIO ESPORTIVO

Definição: É uma competição de caráter esportivo, a exemplo dos Jogos do SESI, que promovem a integração de trabalhadores de diversos estados e países.

Objetivo: Promover a integração e a competição saudável entre as pessoas, que podem ser funcionários, atletas, entre outras categorias.

Duração: De acordo com a modalidade.

Público-alvo: Interno e externo.

Planejamento:

- observar que, no caso dos Jogos do SESI, organizados sob a coordenação da Gerência de Esportes do Departamento Nacional, devem ser seguidos os procedimentos já estabelecidos em regulamentos próprios;
- observar que, no caso de outros torneios, a comissão organizadora deverá estabelecer um regulamento de acordo com a modalidade esportiva escolhida e deverá primar pela isenção;
- recorrer à assessoria de um técnico profissional ou especialista na modalidade esportiva escolhida;
- atentar que as federações esportivas dispõem de normas para a organização de torneios da sua modalidade;
- divulgar amplamente os resultados do evento, demonstrando transparência no processo.



3 – ETAPAS DA REALIZAÇÃO DE EVENTOS

Neste capítulo, serão apresentados os passos necessários para a condução de um evento, desde o momento em que foi decidida a sua realização até a sua conclusão.

Esses passos caracterizam um processo, por serem repetitivos, previsíveis e mensuráveis.

O processo está exposto de forma minuciosa, com a finalidade de detalhar, desdobrar e descrever cada uma das atividades destacadas, para facilitar o atendimento às necessidades do usuário e fornecer uma visão mais ampla do trabalho a ser realizado, possibilitando a implementação de mudanças sempre que se fizerem necessárias.

Algumas informações apresentadas neste capítulo foram colhidas da obra *Tudo sobre Eventos*, de Gilda Fleury Meirelles (1999, p. 71 a 131), e adaptadas à realidade das instituições que integram o Sistema Indústria.

As atividades estão descritas e reunidas em quatro grandes grupos: planejamento, organização, execução e avaliação, objetivando atender aos diversos tipos de eventos realizados por essas instituições.

3.1 – PLANEJAMENTO

O planejamento é fundamental para a organização de um evento, permitindo a racionalização das atividades, o gerenciamento dos recursos disponíveis e a realização das diversas etapas de implementação com um risco menor de imprevistos.

Partindo da premissa de que conceituar corretamente o evento e adequá-lo ao seu objetivo é fator básico para o alcance de resultados, parte do sucesso já está garantido.

A seguir, serão apresentados os itens que compõem um planejamento global, cabendo a cada usuário, utilizando a sua capacidade de coordenação e bom senso, ajustá-los ao tipo de evento que está organizando.

Cada evento possui suas características próprias e específicas, mas três são os elementos que devem constar em seu planejamento: os objetivos, o público e as estratégias.

3.1.1 – OBJETIVOS

Objetivo é o que se pretende obter como resultado na realização de um evento, seja ele de caráter institucional ou promocional.

Segundo Meirelles (1999, p. 72), “os objetivos são fatores essenciais para criar, estabelecer, firmar e divulgar o conceito e a imagem de uma organização,

pessoa ou produto”. Portanto, determiná-los corretamente é fundamental para o êxito de qualquer planejamento.

Quando os objetivos estiverem estabelecidos de forma clara e precisa, já podem ser definidos o público-alvo e as estratégias que serão utilizadas para alcançá-los.

3.1.2 – PÚBLICO

É o grupo de pessoas que se pretende atingir com a realização do evento. Para que se obtenham bons resultados, ampliando o grau de relacionamento e convivência entre a empresa e um público específico, é importante que haja uma adequação correta entre a organização, esse público e o evento.

Os públicos das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, são:

Público Interno – funcionários e familiares da CNI, do SESI, do SENAI e do IEL Nacional, Terceirizados, Consultores, Estagiários e Diretoria do Sistema.

Público Misto – fornecedores, funcionários dos Departamentos Regionais do SESI, do SENAI e do IEL, Conselhos, Federações das Indústrias e Sindicatos a elas filiados, Entidades do Sistema S e Associações Setoriais da Indústria.

Público Externo – industriais, industriários, governo, imprensa, universidades e instituições de pesquisa, organizações parceiras, autoridades e lideranças internacionais, comunidade em geral, entre outros.

Esse público, em função da magnitude do evento programado, poderá ser reduzido ou ampliado.

3.1.3 – ESTRATÉGIAS

Estratégias são todas as ações que serão desenvolvidas, durante a execução do evento, para alcançar os objetivos propostos e obter os resultados desejados de sensibilização dos públicos identificados. De acordo com Meirelles (1999, p. 75), são considerados como estratégias:

3.1.3.1 – Análise das variáveis socioambientais – os aspectos culturais, sociais, políticos e legais interferem na concepção e nos resultados de um evento. Devem ser avaliados a história, a simbologia, os ritos, as cores e as tradições do público envolvido no evento, e também os aspectos ambientais, como clima e localização geográfica.

3.1.3.2 – Alocação de recursos financeiros – a organização, ao definir como política estratégica ou institucional a realização de um evento, deverá dispor dos meios necessários para o empreendimento.



3.1.3.3 – Definição do local – depende do tipo de evento que será realizado (se for uma palestra, um auditório; se for um coquetel, um salão). Os critérios para escolha do local devem levar em conta a necessidade da seguinte infra-estrutura: apoio operacional, apoio logístico, apoio externo (segurança, estacionamento, meios de transporte e serviços essenciais). A seleção deverá estar embasada na oferta de melhores preços, instalações, serviços, equipamentos e localização.

3.1.3.4 – Definição de data e horário – são fatores importantes para o sucesso do evento, devendo estar adequados ao tipo de evento e à expectativa e conveniência do público a ser atingido.

3.1.3.5 – Programação visual – tem como objetivo o registro e a identificação do evento. Sua função é captar a atenção do público-alvo por meio de uma mensagem clara, direta, limpa, bonita e agradável. Sob o ponto de vista estético, devem ser analisadas criatividade, originalidade, forma, beleza, harmonia e memorização. Mesmo que a organização não tenha optado por uma programação visual exclusiva para o evento, deve utilizar a sua própria marca, que será divulgada em toda a comunicação, como: bloco de anotações, brinde, caneta, cartão de agradecimento, certificado, convite, crachá, credencial de estacionamento, envelope, ficha de inscrição, folder informativo, lápis, mapa de acesso, material para a imprensa, material publicitário e visual, painel, papel de carta, pastas, placas indicativas de local, prismas para mesa, programa, recibo, regimento, regulamento, tíquetes de almoço, entre outros itens.

3.1.3.6 – Definição do traje de acordo com o estilo do evento – é necessário definir o estilo do evento – formal ou informal – para que seja estabelecido o traje que será sugerido aos participantes.

3.1.3.7 – Divulgação – constitui-se em um dos elementos de importância fundamental para o sucesso do evento, seja a assessoria de imprensa ou a publicidade. Nos dois campos, devem ser consideradas duas premissas básicas: informar sobre o evento como um todo e criar a expectativa dos diversos públicos envolvidos. A divulgação para a imprensa (*press-release*) deve ser clara, objetiva e honesta. Caso o evento seja de grande porte e haja muitas informações a serem divulgadas, recomenda-se uma coletiva de imprensa, com a preparação de *press-kit*, contendo os seguintes itens: *press-release* (informações com redação jornalística), *briefing* sobre o evento (dados sobre o evento), programa e regulamento; relação de autoridades, palestrantes, patrocinadores, entre outras personalidades; material promocional e fotos ilustrativas.

Dependendo do porte do evento, deve ser reservada verba para a realização de campanha de publicidade adequada, com veiculação nas mídias: impressa (jornais e revistas), falada (rádio), eletrônica (televisão e *site*) e externa (*outdoor*, faixas e *banners*).

3.2 – COORDENAÇÃO

Na organização de qualquer evento, independente do porte, é essencial que as diversas atividades do processo de preparação e montagem estejam sob a coordenação e o controle de profissionais responsáveis. Portanto, já na concepção do evento, deve ser fixada pelo seu organizador uma equipe de coordenação, com atribuições e responsabilidades bem definidas.

Meirelles (1999, p. 95) orienta que essa coordenação deve ser geral e por setores de atividades, para que as diversas necessidades de um evento tenham seus responsáveis.

A coordenação-geral tem sob sua responsabilidade o planejamento geral, a distribuição de atribuições para os demais coordenadores, a definição do público, a coordenação e a supervisão das atividades em todas as fases, a aprovação dos orçamentos, a elaboração de relatórios e a avaliação final.

As demais coordenações ficam divididas por campo de ação:

- elaboração da listagem de convidados;
- elaboração do programa, regulamento e regimento;
- elaboração dos impressos e da programação visual;
- elaboração do projeto de divulgação;
- assessoria de imprensa;
- seleção e contratação de profissionais especializados (palestrantes, debatedores, outros técnicos);
- contratação dos locais necessários para o evento (hotéis, restaurantes, salas, auditórios, entre outros);
- organização de toda a logística necessária (transporte, hospedagem, alimentação, outros);
- contratação e coordenação dos serviços de apoio operacional de recursos audiovisuais e de iluminação;
- contratação e coordenação dos serviços de infra-estrutura (móveis, segurança, limpeza, manutenção, outros);
- contratação e coordenação dos materiais e serviços de copa (louças, talheres, copos, toalhas, garçons, copeiros, outros);
- recepção dos participantes;
- serviços de secretaria;
- contratação de outros serviços de terceiros (recepcionistas, mestre-de-



- cerimônias, decoração, tradução simultânea, outros);
- organização do cerimonial.

3.3 – ORGANIZAÇÃO

Utilizando a mesma forma de classificação apresentada com muita propriedade por Meirelles (1999, p. 99), estão relacionados, a seguir, todos os itens que devem ser observados na organização de um evento:

3.3.1 – APOIO OPERACIONAL

É toda a infra-estrutura física necessária para a realização do evento como: auditório, salões, secretaria, sala *VIP*, sala de imprensa, som, luz, recursos audiovisuais, tradução simultânea, entre outras.

3.3.1.1 – Montagem dos espaços físicos – mobiliário

De acordo com a formatação do evento, são realizados diferentes estilos de montagem do mobiliário:

Eventos de plenário em auditório – para eventos informativos e solenidades em que os participantes não necessitam fazer anotações.

Eventos de plenário escolar – para eventos informativos e questionadores em que os participantes necessitam fazer anotações; cadeiras acompanhadas por mesas; só é aconselhável para número pequeno de participantes.

Eventos de plenário espinha-de-peixe – para eventos informativos e questionadores em que os participantes necessitam fazer anotações; cadeiras acompanhadas por mesas dispostas diagonalmente, com espaço central formado no corredor; permite boa visibilidade da mesa diretora; número de participantes de acordo com o tamanho da sala.

Eventos de plenário com mesas em “U” – para eventos informativos que necessitam de anotações e interação entre os participantes; normalmente utilizado em convenções e treinamentos; cadeiras acompanhadas por mesas dispostas em forma de “U”; número de participantes de acordo com o tamanho da sala.

Eventos estilo linear como reuniões e banquetes – pode ser montada uma mesa retangular, mesa em “U” ou mesa retangular com dentes, de acordo com o protocolo pertinente ao evento; permite o diálogo e a interação entre os participantes; sem platéia; caracteriza-se pela montagem de várias mesas quadradas ou retangulares.

Eventos abertos como inaugurações, coquetéis – os participantes permanecem de pé; de acordo com o evento, deverá conter mesas de apoio; o cálculo de capacidade (espaço x participante) é de um metro quadrado por pessoa.

3.3.1.2 – Secretaria de eventos

Localizada na entrada do evento, a secretaria deve ter uma equipe de recepcionistas responsáveis pelas seguintes tarefas:

- recepção do público em geral;
- registro de novas inscrições, quando for o caso;
- entrega de material como crachás, pastas, material informativo, certificados, outros;
- informações gerais;
- controle de presença;
- atualização de dados cadastrais.

3.3.1.3 – Sala VIP

Local destinado à recepção, pelos anfitriões ou organizadores do evento, de autoridades, convidados especiais e palestrantes. A Sala *VIP* deve estar montada próxima ao local do evento, com a estrutura de sofás e poltronas, decoração discreta, material informativo sobre o evento e serviço de apoio.

3.3.1.4 – Sala de Imprensa

Local preparado para atender à imprensa e fornecer informações sobre o evento. Nele serão realizadas as entrevistas e encontros com os jornalistas devendo, portanto, estar equipado com mesa de reunião e cadeiras, microcomputadores com impressora, máquina copiadora, linhas telefônicas, aparelho de fax, material informativo sobre o evento, *briefing* sobre a programação, material de apoio e serviços de apoio.

3.3.1.5 – Sala das Comissões Técnicas

Local para discussão, deliberação, votação e aprovação de aspectos técnicos, reservada para não perturbar o andamento do evento. Deve estar montada com mesa e cadeiras, linha telefônica, material de apoio e serviços de apoio.

3.3.1.6 – Sala da Segurança

Em grandes eventos, é necessário destinar um local para servir de apoio à equipe que prestará serviços de segurança. Deve ser montado com mesa e cadeiras, armário para guarda de equipamentos e linha telefônica. Um integrante da equipe de segurança permanece com um rádio na sala.

3.3.1.7 – Sala do Ambulatório

Conforme a legislação, os eventos com mais de 100 pessoas devem dispor de um local para atendimento médico de emergência, de acordo com o tipo de público (crianças, idosos, outros). Para isso, podem ser utilizados os serviços dos profissionais do Sistema ou ser contratada uma empresa de serviço de saúde. É possível solicitar, também, o apoio do Corpo de Bombeiros que, de acordo com o público envolvido no evento, coloca à disposição seu serviço de UTI ou UTE móvel.

3.3.1.8 – Sala de Transporte

Em grandes eventos, com deslocamento de participantes, é necessário destinar um local para concentrar os motoristas que estarão prestando serviços de transporte e para o devido estacionamento dos seus veículos. Esse espaço deve ser montado com mesa e cadeiras, linha telefônica e serviço de rádio.

3.3.1.9 – Cabine de som, luz e tradução

Local para os serviços de sonorização, iluminação e tradução do evento. Quando os equipamentos disponíveis no Sistema não atendem às necessidades do evento, devem ser contratadas empresas especializadas em cada ramo, para instalação e operação do serviço.

3.3.2 – APOIO LOGÍSTICO

É formado pelos equipamentos e materiais necessários à operacionalização de um evento, variando de acordo com o seu tipo e tamanho. São eles: equipamentos audiovisuais, elétricos e eletrônicos; materiais para secretaria e materiais diversos. No apêndice que compõe o Manual, item *Check-list* para eventos, esses materiais e equipamentos estão relacionados em planilhas específicas, que possibilitam o monitoramento, durante todas as etapas do evento, com local para a identificação da quantidade, a descrição técnica, o responsável pela execução e o prazo de instalação/fornecimento.

3.3.3 – APOIO DE PESSOAL

As pessoas que estarão trabalhando no evento – tanto de empresas terceirizadas como da própria organização – necessitam de coordenação, treinamento, direcionamento de responsabilidades e uniformes.

Na contratação de empresas especializadas, devem ser observadas a idoneidade e as referências para uma análise qualitativa do serviço que prestam, o preço de mercado em relação ao tipo de evento, e a elaboração de contrato de prestação de serviços. Alguns profissionais, por sua função destacada nos eventos, devem possuir determinados requisitos básicos descritos abaixo.

3.3.3.1 – Recepcionistas

São encarregadas da recepção dos participantes do evento e do atendimento à organização, à mesa de honra e aos palestrantes. Nas solenidades, atuam de forma sincronizada com o mestre-de-cerimônias.

Para tanto, devem ser observadas:

- **aparência pessoal** – uniformizadas com cores discretas (como bordô, marinho, preto, bege, verde-musgo), maquiagem sóbria e cabelos presos;
- **postura – educação** – cordialidade e simpatia; postura corporal adequada e correta;
- **profissionalismo** – treinamento, conhecimento do programa do evento, da pauta do dia, do local e suas facilidades.

3.3.3.2 – Mestre-de-Cerimônias

É o profissional que, seguindo o roteiro e o *script* do cerimonial, conduz o evento, devendo estar adequadamente trajado e possuir jogo de cintura.

Outros requisitos necessários ao mestre-de-cerimônias são: memória, habilidade, inspiração, criatividade, entusiasmo, determinação, observação, teatralização, síntese, ritmo, voz, vocabulário, expressão corporal, postura, apresentação pessoal, naturalidade e conhecimento. É importante que tenha noções de cerimonial, não seja apenas um locutor.

3.3.3.3 – Tradução Simultânea e Consecutiva

A tradução simultânea é feita por intérpretes, geralmente dois profissionais para cada idioma, que trabalham em regime de revezamento. A tradução é transmitida aos participantes simultaneamente à fala do conferencista, por meio de fones transmissores e receptores.

A empresa contratada monta uma cabine transmissora e fornece fones para cada um dos participantes, mediante cadastramento do usuário para controle de devolução.

A tradução consecutiva não exige cabine e fones, sendo feita por tradutor/intérprete, a partir da conversação dos interlocutores. Esse tipo de tradução é recomendado apenas para pequenos pronunciamentos ou como auxiliar em reuniões.

3.3.3.4 – Manobrista

Serviço recomendado para oferecer segurança e comodidade aos participantes do evento, que deve ser definido em função do número de convidados e dificuldades de trânsito no horário e local do evento. Deve ser contratada uma empresa especializada que atue com pessoal treinado e que possua serviço de seguro para cobertura dos veículos. Para a contratação, é necessário observar as referências da empresa, seguro contra acidentes, colisão, incêndio e roubo e firmar contrato com deveres, direitos e responsabilidades, além de verificar o local definido para o estacionamento dos veículos dos convidados.

3.3.3.5 – *Maîtres, garçons e comins*

São profissionais que atuam na fase social do evento. Devem estar uniformizados, de acordo com sua função, e conhecer as regras de etiqueta à mesa. Exercem as seguintes atividades:

- **maître** – coordenador de todo o serviço de mesa;
- **garçom** – desenvolve o serviço de atendimento à mesa, servindo e retirando os pratos;
- **comin** – encarregado de servir as bebidas e da limpeza da mesa.

É importante que sejam informados sobre o local onde ficarão as autoridades e suas preferências.

3.3.3.6 – Segurança

A segurança é imprescindível em qualquer tipo de evento, podendo ser efetuada por empresa especializada. Para essa contratação, devem ser analisados: a idoneidade e referências da empresa, sua logística e sistema operacional, os equipamentos utilizados, o contrato com a definição de deveres, direitos e responsabilidades. É imprescindível realizar uma reunião com a equipe de segurança para transmitir a filosofia da organização, objetivos do evento, características das autoridades, convidados especiais e palestrantes.

De acordo com a formatação do evento, podem ser necessários os seguintes tipos de segurança:

3.3.3.6.1 – Segurança de Trânsito – este tipo de segurança deve ser solicitado à Secretaria de Segurança Pública e ao DETRAN do estado.

3.3.3.6.2 – Segurança de Gala – recomendada quando o evento tiver a presença de Chefes de Estado ou autoridades desse nível. São destacadas: a elite da Polícia Militar e das Forças Armadas. Poderão ser utilizados os chamados “batedores”.

3.3.3.6.3 – Segurança contra fogo – recomendada em eventos com grande concentração de público, ou com a presença de autoridades de primeiro escalão, que necessitam de segurança contra incêndio e outros sinistros. São solicitados os serviços da Defesa Civil e do Corpo de Bombeiros.

3.3.4 – APOIO EXTERNO

Trata-se dos serviços desenvolvidos fora do local da realização do evento, mas de suma importância para o seu sucesso.

3.3.4.1 – Aeroporto – recepcionistas devem estar posicionadas no desembarque dos participantes, com a finalidade de recebê-los, orientá-los e conduzi-los para o transporte que os levará até o hotel ou até o local do evento. Para exercer a atividade receptiva, elas deverão portar: crachá de identificação; identificação dos idiomas que dominam; placa de identificação com o nome do evento ou do participante; listagem dos participantes com números e horários dos vôos aguardados; telefone celular ou cartão telefônico; relação dos hotéis que irão hospedar os participantes com endereços, telefones e contatos no atendimento de reserva; *kit* boas-vindas com folhetos e informações sobre o evento ou a cidade (opcional, pois pode ser entregue pela recepção do hotel); telefones úteis de emergência; telefones dos organizadores do evento.

3.3.4.2 – Hotel – os profissionais destacados para realizar a recepção no hotel devem: receber os participantes, alojando-os de acordo com as reservas; resolver imprevistos, auxiliando-os durante a permanência; fazer a integração entre a equipe de recepção no aeroporto, da programação social e do transporte; coordenar os deslocamentos dos participantes para o local do evento e outras saídas sociais. Dependendo do porte do evento, é recomendável que as pessoas do receptivo no hotel disponham de local ou mesa de informações; relação dos participantes hospedados no hotel; material sobre o evento; mapa da cidade e informações turísticas; principais telefones e endereços úteis para os participantes do evento.

3.3.4.3 – Programação Social – de acordo com o nível e o porte do evento, pode ser oferecida uma programação extra com atividades turísticas, visitas a shoppings, restaurantes e espaços culturais da cidade.

3.3.4.4 – Transporte – esse serviço deve ser executado por empresa especializada, com a supervisão de representantes da organização do evento. Os veículos utilizados – automóveis, vans, ônibus e microônibus em boas condições de uso – devem estar identificados e o seu número, ou número da placa, deve ser fornecido aos participantes.

No apêndice que compõe o Manual, item *Check-list* para eventos, são encontrados diversos modelos de planilhas para o acompanhamento de todas as fases do evento, com descrição das atividades, prazos de execução e profissionais responsáveis, que podem ser adaptados ao tipo e porte do evento e às atividades a serem desenvolvidas.

Essas planilhas permitem que a comissão organizadora e todas as coordenações possam acompanhar o desenvolvimento das diversas etapas do evento, desde o planejamento até o relatório final.

É imprescindível que os profissionais responsáveis pelo projeto de um evento estejam acompanhando de perto todas as suas etapas, para garantir o controle dos processos que envolvem a sua organização.

3.4 – AVALIAÇÃO

Embora muitas vezes esquecida, a avaliação pós-evento tem grande importância para quem o organizou. Ela permite constatar se foram alcançados os objetivos que orientaram o planejamento, se o público de interesse foi atingido e se as estratégias utilizadas levaram a um resultado satisfatório (ver Apêndice I).

Além disso, podem ser identificadas e registradas as falhas cometidas e as ações realizadas com êxito, possibilitando correções futuras e a busca da excelência.

A avaliação deve ser realizada tanto pelos organizadores do evento como pelo público participante, por meio de um questionário em que devem estar relacionados os fatores relevantes, de acordo com o tipo de acontecimento, como, por exemplo, alcance das expectativas, importância do assunto abordado para os participantes, organização, equipamentos e recursos audiovisuais utilizados, material distribuído, atendimento e apoio aos participantes, sugestões, entre outros.

No final dos eventos do tipo dialogais, é importante distribuir um questionário de avaliação, para identificar o nível de satisfação dos participantes.

4 – CERIMONIAL

É o conjunto de formalidades que se deve seguir num ato solene, com a finalidade de dar-lhe ordem e dignidade, evitando constrangimentos entre as pessoas que dele participam.

As Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria realizam uma série de cerimônias que contam com a presença de autoridades como Parlamentares, Empresários, Presidentes de Federações, Ministros de Estado e, em alguns casos, o Presidente ou Vice-Presidente da República, entre outras. Portanto, é fundamental que sejam seguidas as normas de cerimonial estabelecidas com a finalidade de se desenvolverem corretamente os atos solenes e os demais eventos que necessitem de formalização.

Para que um evento aconteça conforme as “regras” de cerimonial, devem-se aplicar alguns procedimentos, como disciplina, hierarquia, elegância, respeito, cortesia, bom senso, bom gosto e simplicidade, que os cerimonialistas seguem durante a sua organização e realização. Esses procedimentos, quando corretamente utilizados, possibilitam o alcance do sucesso nos eventos promovidos pelas instituições.

4.1 – PRECEDÊNCIA

É a base do cerimonial, o critério pelo qual se estabelece uma ordem hierárquica de disposição e tratamento das autoridades e dignitários de estados e nações, de uma instituição ou de um grupo social.

A precedência sempre foi motivo de controvérsias. Somente em 1815, durante a Conferência de Viena, é que se buscou uma solução para facilitar sua aplicabilidade. No Brasil, vigora o Decreto nº 70.274, de 9/3/72, com alterações no Decreto nº 83.186, de 19/2/79. Entretanto, suas disposições são adaptadas, às vezes oficiosamente, para acomodar situações individuais de pessoas e/ou autoridades.

4.1.1 – CONCEITOS UNIVERSAIS

Ainda que a Ordem de Precedência reflita os usos e costumes nacionais, bem como a organização pública interna, existem conceitos que são universais e de aceitação geral, como, por exemplo:

- o Núncio Apostólico será sempre o Decano do Corpo Diplomático;
- a hierarquia, a idade, a antiguidade, a data de constituição e criação (histórica) e a ordem alfabética são fatores importantes para o estabelecimento da Ordem de Precedência.

Em qualquer situação não prevista, devemos adotar os seguintes procedimentos:

- o mais velho tem precedência sobre o mais jovem;
- as senhoras têm precedência sobre os cavalheiros;
- as crianças passam antes dos adultos.

4.1.2 – A PRECEDÊNCIA DOS ORGANISMOS INTERNACIONAIS

Existem algumas dificuldades em razão da importância que os organismos têm para os Governos, em decorrência de interesses políticos e socioeconômicos. No Brasil, entretanto, a precedência mais alta cabe à Organização das Nações Unidas – ONU e, em seguida, à Organização dos Estados Americanos – OEA.

Quando numa mesma cerimônia estão presentes diversos órgãos ou organismos internacionais, devemos dar-lhes a precedência pela data do posto no Brasil.

Outorga-se ao Secretário-Geral da OEA, quando em função ou viagem, o tratamento de Chefe de Estado.

4.1.3 – A PRECEDÊNCIA DOS PAÍSES ESTRANGEIROS

É extremamente difícil e até arriscado, ou delicado, estabelecer regras ou formas de precedência entre os países estrangeiros.

A princípio, podemos afirmar que os países-membros da ONU têm precedência estabelecida pela ordem alfabética, no idioma do país anfitrião.

Aos Chefes de Missão Diplomática no Brasil é dada a precedência pela data de apresentação da credencial ao Presidente da República e possui as seguintes características:

- a Santa Sé (Vaticano) tem precedência sobre todos os demais países;
- quando o Chefe de Missão Diplomática é substituído, o sucessor não permanece na mesma ordem de precedência, deslocando-se para o final da lista;
- por ser uma lista sujeita a constantes alterações e atualizações, a melhor forma de consegui-la é acessando o *site* do Ministério das Relações Exteriores (www.mre.gov.br) na internet.

Mesmo assim, diversos são os critérios definidos e o que podemos observar são as adequações ou pré-acordos na precedência que atendam aos interesses socioeconômicos e políticos dos países participantes de cada evento. Entretanto, deve-se adotar, como regra básica, a ordem alfabética.

4.1.4 – A PRECEDÊNCIA NA IGREJA CATÓLICA

A ordem de precedência na igreja católica segue a sua estrutura hierárquica, definida pela CNBB e Santa Sé. Entretanto, é muito importante observar-se a estrutura ou organograma das outras crenças ou religiões existentes no País, respeitando-as com o mesmo rigor.

- Cardeal Primaz
- Cardeal
- Núncio Apostólico
- Patriarcas, Arcebispos e Bispos
- Vigários Episcopais
- Vigários, Sacerdotes e Diáconos

4.1.5 – A PRECEDÊNCIA NAS UNIVERSIDADES

Na Universidade, a precedência é regulada pelo princípio de antiguidade ou de criação, tendo-se também, como alternativa interna, o Organograma ou Estrutura Hierárquica.

- Reitor
- Chanceler (maior autoridade da Mantenedora)
- Vice-Reitor
- Presidentes dos Conselhos Superiores ou Conselhos Específicos
- Pró-reitores
- Superintendente/Diretor de *Campus*
- Diretores de Centros, Faculdades e Institutos
- Chefes de Departamentos
- Professores

O Reitor e o Chanceler estão no mesmo nível. Geralmente, o Reitor preside a solenidade e o Chanceler senta-se à sua direita.

4.1.6 – A PRECEDÊNCIA NO ÂMBITO MILITAR

A Lei nº 6.880, de 9/12/80, que dispõe sobre o Estatuto dos Militares e sobre a Hierarquia Militar e Disciplina, alterada pelo Decreto nº 2.243, de 3/6/97, é a que estabelece a precedência entre militares. As três forças militares, Marinha, Exército e Aeronáutica, dispõem de Regras de Protocolo e Cerimonial próprias, que devem ser respeitadas.

Na Polícia Militar, a precedência é:

- Coronel
- Tenente-Coronel
- Major
- Capitão
- Primeiro-Tenente
- Segundo-Tenente

4.1.7 – A PRECEDÊNCIA NAS EMPRESAS PRIVADAS

No âmbito empresarial, onde não existe nenhuma regulamentação para solenidades, o mais correto é definir a precedência das entidades ou empresas pela data de sua fundação ou criação. Entretanto, como nem sempre é possível, usa-se a ordem alfabética.

Existindo instituições oficiais no mesmo evento, deverá ser obedecido o Decreto nº 70.274, com a seguinte ordem de precedência: empresas públicas ou estatais e depois as empresas privadas, respeitando-se o papel do anfitrião.

Da mesma forma, deve-se observar o que dispõe o Decreto, estando presentes autoridades governamentais – federais, estaduais e municipais.

Nos eventos internos das empresas privadas, quando não participarem autoridades de outras empresas ou de órgãos públicos, deve-se obedecer à ordem hierárquica estabelecida no seu organograma.

O presidente da organização (anfitrião) terá precedência sobre as demais autoridades e presidirá a solenidade, caso não estejam presentes o Presidente e o Vice-Presidente da República.

Após o anfitrião, a precedência será da maior autoridade, seguida da segunda em hierarquia, e assim por diante.

Ausentes o Presidente e o Vice-Presidente da República, o Governador do Estado ou o Prefeito Municipal do local onde se realiza o evento, presentes na solenidade, poderão sentar-se ao centro da mesa.

Outros executivos da empresa ocuparão seus lugares após as autoridades.

4.1.8 – A PRECEDÊNCIA EM EVENTOS INTERNOS DAS ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA

É extremamente arriscado ou delicado estabelecer regras ou formas rígidas de precedência nos eventos internos das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, tendo em vista algumas particularidades do acontecimento que devem ser observadas, como: características, tema, Entidades envolvidas, local onde o evento

está sendo realizado, participantes envolvidos, parceiros, entre outras.

Tomando-se como base o Estatuto da Confederação Nacional da Indústria – CNI, aprovado pelo Conselho de Representantes, em 1998, e a ordem hierárquica estabelecida no seu organograma, tem-se a seguinte ordem de precedência:

Nos eventos da CNI em Brasília

- Presidente da CNI
- 1º Vice-Presidente da CNI
- 1º Secretário/1º Tesoureiro da CNI
- Vice-Presidente da CNI
- 2º Secretário/2º Tesoureiro da CNI
- Presidente de Federação da Indústria
- Superintendente Corporativo da CNI/Diretoria Executiva da CNI/
Superintendência do SESI – DN/Diretoria-Geral do SENAI – DN/
Superintendência do IEL – NC

Nos eventos da CNI nos estados

- Presidente da CNI
- Presidente da Federação do estado

Nos eventos dos Departamentos Nacionais do SESI, SENAI e IEL em Brasília

- Presidente da CNI
- 1º Vice-Presidente da CNI
- Superintendência do SESI – DN/Diretoria-Geral do SENAI – DN/
Superintendência do IEL – NC

Nos eventos dos Departamentos Nacionais do SESI, SENAI e IEL nos estados

- Presidente da CNI
- Presidente da Federação do estado
- Superintendência do SESI – DN/Diretoria-Geral do SENAI – DN/
Superintendência do IEL – NC

Existindo instituições oficiais no mesmo evento, deverá ser obedecido o Decreto nº 70.274, com a seguinte ordem de precedência: empresas públicas ou estatais e depois as empresas privadas, respeitando-se o papel do anfitrião.

Da mesma forma, deve-se observar o que dispõe o Decreto, estando presentes autoridades governamentais – federais, estaduais e municipais.

4.1.9 – A PRECEDÊNCIA NO CERIMONIAL PÚBLICO

No Brasil, as normas específicas que disciplinam as cerimônias oficiais e que estabelecem a Ordem Geral de Precedência constam do Decreto nº 70.274, de 9/3/72, ainda em vigor. Dispõem:

Art. 1º O Presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer.

Art. 2º Não comparecendo o Presidente da República, o Vice-Presidente da República presidirá a cerimônia a que estiver presente.

Art. 3º Os Ministros de Estado presidirão as solenidades promovidas pelos respectivos Ministérios.

Art. 4º A precedência entre os Ministros de Estado, ainda que interinos, é determinada pelo critério histórico de criação do respectivo Ministério.

Com a posse do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, em janeiro de 2003, o organograma e a composição do Governo Federal têm nova configuração político-administrativa. Nessa reforma, alguns Ministérios foram extintos e, em alguns casos, suas atividades agrupadas e, outros, transformados em Secretarias Especiais, cujos titulares possuem *status* e prerrogativas de Ministro de Estado.

Portanto, é importante consultar sempre o *site* da Presidência da República (www.presidenciadarepublica.gov.br) para obter informações fidedignas quanto à alteração de Ministérios, criação de novos e sua ordem de precedência.

A criação do Ministério da Defesa, pela Lei Complementar nº 97, de junho de 1999, aglutinou em um único órgão os antigos Ministérios da Marinha, do Exército, da Aeronáutica e do Estado-Maior das Forças Armadas – EMFA, com o objetivo de estabelecer uma política de defesa nacional, transformando as instituições militares em comandos de cada Força e os antigos Ministros Militares, em Comandantes.

4.1.10 – A PRECEDÊNCIA NOS ESTADOS E NO DISTRITO FEDERAL

No Decreto nº 70.274, de 9/3/72, constam os seguintes artigos:

Art. 6º Nos Estados e no Distrito Federal, o Governador presidirá as solenidades a que comparecer, salvo as dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente militar, nas quais será observado o respectivo cerimonial.

Parágrafo único. Quando para as cerimônias militares for convidado o Governador, ser-lhe-á dado o lugar de honra.

Art. 7º No respectivo Estado, o Governador, o Vice-Governador, o Presidente da Assembléia Legislativa e o Presidente do Tribunal de Justiça terão, nessa ordem, precedência sobre as autoridades federais.

Parágrafo único. Tal determinação não se aplica aos Presidentes do Congresso Nacional, da Câmara dos Deputados e do Supremo Tribunal Federal, e aos Ministros de Estado, que passarão logo após o Governador.

Art. 8º A precedência entre os Governadores dos Estados e do Distrito Federal é determinada pela ordem de constituição histórica dessas entidades, a saber: 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, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Tocantins, Amapá e Roraima.

Art. 9º A precedência entre os membros do Congresso Nacional e entre membros das Assembléias Legislativas é determinada pela ordem de criação da Unidade Federativa a que pertençam e, dentro da mesma Unidade, sucessivamente, pela data da diplomação ou pela idade.

Art. 11 Em igualdade de categoria, a precedência, em cerimônias de caráter federal, será a seguinte:

- 1º Os estrangeiros;
- 2º As autoridades e os funcionários da União;
- 3º As autoridades e os funcionários estaduais e municipais.

Art. 15 Para a colocação de personalidades nacionais e estrangeiras, sem função oficial, o Chefe do Cerimonial levará em consideração a sua posição social, idade, cargos ou funções que ocupem ou tenham desempenhado ou a sua posição na hierarquia eclesiástica.

4.1.11 – CASOS OMISSOS

Art. 16 Nos casos omissos, o Chefe do Cerimonial, quando solicitado, prestará esclarecimentos de natureza protocolar, bem como determinará a colocação de autoridades e personalidades que não constem da Ordem Geral de Precedência.

4.1.12 – ORDEM DE PRECEDÊNCIA NAS CERIMÔNIAS OFICIAIS DE CARÁTER FEDERAL NO DISTRITO FEDERAL

- 1 – Presidente da República
- 2 – Vice-Presidente da República

- Cardeais
- Embaixadores estrangeiros
- 3 – Presidente do Congresso Nacional
 - Presidente da Câmara dos Deputados
 - Presidente do Supremo Tribunal Federal

4 – Ministros de Estado

(A continuação desta listagem consta do Decreto nº 70.274)

4.1.13 – ORDEM DE PRECEDÊNCIA NAS CERIMÔNIAS OFICIAIS, NOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO, COM A PRESEÇA DE AUTORIDADES FEDERAIS

- 1 – Presidente da República
- 2 – Vice-Presidente da República
 - Governador do Estado em que se processa a cerimônia
 - Cardeais
 - Embaixadores estrangeiros
- 3 – Presidente do Congresso Nacional
 - Presidente da Câmara dos Deputados
 - Presidente do Supremo Tribunal Federal

4 – Ministros de Estado

(A continuação desta listagem consta do Decreto nº 70.274)

4.1.14 – ORDEM DE PRECEDÊNCIA NAS CERIMÔNIAS OFICIAIS DE CARÁTER ESTADUAL

- 1 – Governador
 - Cardeais
- 2 – Vice-Governador
- 3 – Presidente da Assembléia Legislativa
 - Presidente do Tribunal de Justiça
- 4 – Almirantes-de-Esquadra
 - Generais-de-Exército
 - Tenentes-Brigadeiros
 - Prefeito da capital estadual em que se processa a cerimônia

(A continuação desta listagem consta do Decreto nº 70.274)

4.2 – PRESIDÊNCIA

Não se deve confundir **presidência** com **precedência**. Normalmente, a presidência é do anfitrião, que nem sempre terá a maior precedência no evento.

4.2.1 – PRESIDÊNCIA DAS SOLENIDADES

Em seu livro *Protocolo e Cerimonial: normas, ritos e pompa*, Gilda Fleury Meirelles (2002, p. 77 a 81) apresenta algumas considerações sobre a presidência nos eventos.

Segundo a autora, exceto nos eventos com a presença do Presidente ou do Vice-Presidente da República, a presidência é sempre do anfitrião, que deve ocupar o centro da mesa diretora.

4.2.1.1 – Solenidades Federais

- O Presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer.
- O Vice-Presidente da República presidirá a cerimônia quando o Presidente não estiver presente.
- Os Ministros de Estado presidem as solenidades de seus Ministérios e órgãos subordinados.
- Os Presidentes das instituições federais presidem as cerimônias de seus órgãos, quando o Ministro não comparecer.

4.2.1.2 – Solenidades Estaduais

- Nas solenidades estaduais, os Governadores ou Vice-Governadores presidem-nas, nesta ordem, desde que não compareçam o Presidente ou o Vice-Presidente da República.
- Os Vice-Governadores presidem as cerimônias em seus estados, quando os Governadores não comparecerem.
- Os Secretários de Estado presidem as cerimônias em suas secretarias e órgãos subordinados, na ausência do Governador e do Vice-Governador.

4.2.1.3 – Solenidades Municipais

- Os Prefeitos Municipais presidem as cerimônias em seus municípios, salvo as dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente militar, nas quais será observado o respectivo cerimonial.
- Os Vice-Prefeitos presidem as cerimônias quando os Prefeitos não comparecerem.

4.2.1.4 – Solenidades Empresariais

- Não existe nenhuma regulamentação quanto à presidência nas solenidades empresariais. Todavia, estando presentes autoridades governamentais – federais, estaduais e municipais – observa-se o Decreto nº 70.274, e ajusta-se ao tipo de evento.
- O presidente da organização (anfitrião) presidirá a solenidade, caso não estejam presentes o Presidente e o Vice-Presidente da República.

4.2.1.5 – Casos Especiais

- Nos eventos em que estiverem presentes duas autoridades da mesma hierarquia, pode ocorrer a dupla presidência (exemplo: assinatura de um acordo de mútua cooperação entre duas entidades). Nesse caso, as duas autoridades ficarão no centro da mesa diretora, que deverá ter um número par de participantes.
- O anfitrião, definido pelo local onde o evento está sendo realizado, senta-se ao centro-esquerdo da mesa diretora.
- O co-anfitrião, fazendo também o papel de convidado especial, senta-se ao centro-direito da mesa diretora.
- Caso o evento ocorra em local neutro, isto é, que não é sede do anfitrião nem do co-anfitrião, a precedência poderá ser determinada pelo critério de idade, ordem alfabética ou outro.
- A autoridade que preside uma solenidade possui as seguintes prerrogativas:
 - é a última pessoa a chegar ao local (salvo se for o anfitrião);
 - senta-se ao centro da mesa (número ímpar de componentes) ou à direita do centro (número par);
 - abre e encerra os trabalhos, se for conduzi-los;
 - fala por último, se houver pronunciamentos.
- A ordem dos pronunciamentos é a seguinte: a menor autoridade em hierarquia fala em primeiro lugar e a maior autoridade faz seu pronunciamento por último.
- Nas Normas do Cerimonial Público, Decreto nº 70.274, consta:
 - em jantares e almoços, nenhum convidado poderá fazer-se representar;
 - nenhum convidado poderá fazer-se representar nas cerimônias a que comparecer o Presidente da República;
 - quando se tratar do representante do Presidente da República ou do Governador de Estado, em solenidades federais ou estaduais, respectivamente, este ocupará o lugar de honra, ou seja, ficará à direita da autoridade que as presidir;
 - os representantes dos Poderes Legislativo e Judiciário, quando membros

dos referidos poderes, terão a colocação que compete aos respectivos presidentes (Senadores, Deputados, Ministros de Tribunais, Desembargadores etc).

A representação é formalizada por meio de ofício, carta ou memorando – Termo de Representação –, definindo se o representante poderá ou não se pronunciar em nome do representado.

4.3 – RECEPÇÃO DOS CONVIDADOS

Os eventos empresariais contam, geralmente, com a participação de autoridades ou convidados especiais que devem ser recebidos segundo algumas regras de comportamento no convívio social.

Meirelles (1999, p. 183) orienta:

- o anfitrião ou a equipe de cerimonial deve receber as autoridades ou convidados especiais à porta do evento e encaminhá-los à Sala *VIP*, sala especial com entrada privativa e de fácil acesso, onde permanecerão até o início do evento;
- os demais convidados são recepcionados por pessoas designadas para tal fim, recepcionistas, e orientados a ocupar os lugares a eles reservados;
- a autoridade maior ou o convidado especial deve ser o último a chegar e o primeiro a sair do evento;
- nos eventos em plenário, as duas primeiras filas devem ser reservadas para as autoridades e convidados especiais;
- nos eventos em local aberto, o convidado especial deve ser conduzido à Sala *VIP*.

4.3.1 – ATRASO DE AUTORIDADES

Embora o convite e a confirmação da presença sejam feitos no prazo protocolar, acontecimentos imprevistos e atrasos involuntários de autoridades ocorrem nos eventos de qualquer organização.

Se o atraso ocorrido (não confundir com ausência) for de autoridade do primeiro escalão, o evento não deverá começar.

Caso o atraso seja de integrante da mesa diretora e, não se tiver notícia do retardatário, o protocolo recomenda que se aguarde, no máximo, 30 minutos e se inicie o evento. Quando ele chegar, deve-se proceder da seguinte forma:

Evento em Plenário:

- o retardatário será conduzido à mesa diretora, não ao seu lugar original, mas à ponta da mesa;
- poderá, ainda, sentar-se nas primeiras fileiras, sendo anunciada sua presença pelo mestre-de-cerimônias.

Banquete:

- o retardatário sentará em outra mesa, perdendo sua posição na mesa principal, pois se constitui um desprestígio ao anfitrião um lugar vago ao seu lado;
- em qualquer um dos casos, é recomendável manter os convidados informados quanto ao atraso da solenidade e oferecer aos participantes algumas alternativas de entretenimento, como: servir um "falso coquetel", suspendendo-o na chegada do retardatário, apresentar shows em telões ou música ao vivo.

4.3.2 – AUSÊNCIA IMPREVISTA

Caso o convidado especial, o palestrante ou o homenageado não compareça ao evento e nem indique substituto, nada poderá ser feito.

Entretanto, caso ele ocupe uma posição de destaque, sem ser a figura principal, recomenda-se a substituição por pessoa de *status* equivalente.

4.3.3 – CANCELAMENTO DE CERIMÔNIA

O cancelamento de qualquer evento deve ser comunicado aos participantes, desde a autoridade até o menor escalão, por meio de fax, telefonema, num primeiro momento. É recomendável enviar, em seguida, uma correspondência explicativa do ocorrido.

Em caso de cancelamento no dia do evento, deve ser designada uma pessoa para receber os participantes, dando-lhes as explicações pelo ocorrido e apresentando as desculpas pelo acontecimento. Da mesma forma, deve ser enviada uma carta explicativa.

4.4 – SOLENIDADE DE ABERTURA DO EVENTO

A solenidade de abertura de um evento é sempre uma sessão solene que marca o acontecimento e gera expectativas sobre as suas etapas posteriores.

Alguns eventos pedem maior pompa do que outros em função das suas características. Por exemplo, a abertura de uma **Palestra** é mais simples do que a de um **Congresso**, que, por sua vez, é diferente de uma solenidade de **Inauguração**. Entretanto, todos os eventos seguem um mesmo roteiro básico que pode ser adaptado de acordo com as suas peculiaridades:

- saudação aos participantes pelo mestre-de-cerimônias, que apresenta um resumo do evento e seus objetivos, apresenta o programa e as informações gerais e compõe a mesa diretora;
- execução do Hino Nacional (opcional, de acordo com o tipo de evento);
- abertura oficial dos trabalhos pelo anfitrião;
- agradecimento e nominata das autoridades presentes;
- apresentação de audiovisual (pode ter sua ordem deslocada, de acordo com as características do evento);
- início dos pronunciamentos – ordem crescente em hierarquia;
- pronunciamento da maior autoridade presente;
- últimas considerações pelo mestre-de-cerimônias;
- encerramento da solenidade de abertura pelo anfitrião.

4.5 – LUGARES DAS AUTORIDADES E CONVIDADOS ESPECIAIS

4.5.1 – NA COMPOSIÇÃO DE MESAS

Meirelles (2002, p. 87) explica que, no Brasil, convencionou-se como lugar de honra o centro da mesa, pela sua posição estratégica de ser o local de onde o anfitrião comanda o evento.

Entretanto, trata-se de uma posição funcional, logicamente de grande importância, mas o lugar de honra é, sempre, à direita do anfitrião (ver Apêndice B).

Quando o convidado de honra possui hierarquia superior à do anfitrião, este pode ceder-lhe o centro da mesa, como deferência e cortesia. A exceção é feita com a presença do Presidente ou do Vice-Presidente da República, que sempre ocupam posição privilegiada. Nesse caso, o anfitrião deverá sentar-se à esquerda da autoridade, ficando à direita o convidado de maior hierarquia presente, pois do contrário daria a si próprio o lugar de destaque. Quando não houver autoridade de hierarquia superior, o lugar à direita será do próprio anfitrião.

De acordo com as características do evento, são utilizadas designações específicas para o tipo de mesa:

Mesa de Honra – utilizada em solenidades com mais pompa, como cerimônias de posse, transmissão de cargo e outras.

Mesa Diretora – utilizada para eventos informativos e expositivos, como palestras, conferências, fóruns, seminários, entre outros.

Mesa de Trabalho – utilizada para reuniões de trabalho.

4.5.1.1 – Eventos estilo Plenário

A composição da mesa é um assunto polêmico e requer, além do conhecimento das leis de protocolo, o bom senso profissional.

Para a determinação dos lugares, é importante preparar um croqui, distribuindo os componentes da mesa de acordo com a hierarquia e o número de participantes.

Algumas regras devem ser observadas ao compor a mesa de uma cerimônia que ocorrer em auditório, conforme Meirelles (2002, p. 88):

- chama-se o anfitrião em primeiro lugar, caso não estejam presentes o Presidente ou o Vice-Presidente da República;
- o lugar do anfitrião é no centro, a maior autoridade à sua direita, a segunda autoridade à sua esquerda e assim por diante;
- recomenda-se compor a mesa com um número ímpar de participantes, o que facilita a definição do seu centro. O ideal é haver no máximo onze membros. Caso seja necessário, montar braços laterais ou utilizar a primeira fileira do auditório;
- no caso de uma mesa par, a divisão do centro é alterada para a direita, sendo o lugar nobre o centro-direito (de quem está de frente para a platéia). O anfitrião senta-se ao centro-esquerdo, dando sua direita para o convidado especial. O ideal é haver no máximo dez membros;
- pode ser utilizada, também, a composição de mesa das extremidades para o centro, chamando-se inicialmente as pessoas de menor hierarquia, que só devem sentar-se quando a maior autoridade sentar. Ambas as formas estão corretas. Entretanto, quando chamamos em primeiro lugar o anfitrião ou quem vai presidir o evento, os demais componentes da mesa orientam-se, a partir da posição central, para ocupar o seu lugar à direita ou à esquerda, seguindo a seqüência de chamada na cerimônia.

4.5.1.2 – Eventos estilo Aberto

São eventos como inaugurações, coquetéis, lançamentos de produtos, caracterizados pela mobilidade dos participantes. Os lugares são livres, sem composição de mesa. Caso seja necessária a definição de lugares, estes poderão ser marcados por meio de prismas.

A ordem de chamada para pronunciamentos é igual à dos eventos de plenário, partindo da autoridade de menor hierarquia.

4.5.1.3 – Eventos estilo Linear ou Banquete

Caracterizam-se por reuniões, almoços ou jantares, podendo ser montados com ou sem definição de cabeceira:

- com definição de cabeceira - cabeceira inglesa, utilizada quando o objetivo é homenagear alguém que ficará na cabeceira, com o convidado especial à sua direita, ou destacar alguém (por exemplo, presidente da reunião) com os demais participantes colocados em ordem hierárquica, alternados à sua direita e à sua esquerda.
- sem definição de cabeceira - cabeceira francesa, utilizada quando o objetivo do evento é a interlocução entre o anfitrião, que ficará ao centro da mesa, e um convidado especial, que ficará à sua frente.

Itens a serem observados:

- independentemente do tipo de mesa a ser utilizado, devem ser analisados o formato do evento, o número de convidados, o local e outros fatores que determinam a montagem;
- o lugar do anfitrião determina as demais posições;
- a cabeceira principal deve ser posicionada, sempre que possível, para a entrada do ambiente;
- por medida de segurança, um Chefe de Estado não deve ser colocado com as costas voltadas para a porta ou janela.

4.5.2 – NOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE

Em automóveis conduzidos por motoristas, o lugar nobre é no assento traseiro à direita, em diagonal com o motorista. O banco da frente é para assessores e o segurança.

No ônibus ou caminhonetes, utilizados para o transporte de executivos, cabe à autoridade de maior hierarquia ocupar o primeiro assento na primeira fileira, do lado direito. Nesse caso, é importante utilizar o bom senso na definição dos lugares: os mais idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou hierarquicamente superiores devem ocupar as melhores posições.

4.5.3 – NO TEATRO E NO AUDITÓRIO

Nos camarotes, o lugar de honra fica de frente e o mais distante do palco. Na platéia, os lugares mais nobres são os das primeiras fileiras, do lado esquerdo de quem entra.

4.6 – PRONUNCIAMENTOS E DISCURSOS

Em todos os eventos, são realizados pronunciamentos na forma de saudação aos participantes ou discursos proferidos por convidados importantes. Os discursos são mais longos, transmitem idéias, projetos empresariais e têm o objetivo de conquistar e convencer a platéia.

Para essas falas, é recomendável observar as seguintes orientações:

- após formar a mesa de honra, o mestre-de-cerimônias convida o anfitrião ou a pessoa designada para abrir a solenidade;
- o anfitrião tem a prerrogativa de abrir o evento e encerrá-lo;
- com a presença de autoridade de hierarquia superior à do anfitrião, este poderá fazer seu pronunciamento na abertura da solenidade;
- o mestre-de-cerimônias chamará os oradores de acordo com o roteiro, indicando seus nomes e cargos (a seqüência será da pessoa menos importante para a mais importante);
- o último pronunciamento será sempre da maior autoridade;
- no caso de almoços e jantares, os pronunciamentos são realizados após a sobremesa, bem como a distribuição de brindes;
- em coquetéis, evento menos formal que pode gerar palavras de improviso para agradecimentos, o orador deve cuidar para não se tornar prolixo, cansando os ouvintes;
- nas outorgas de honrarias, discursará a pessoa indicada para saudar o homenageado, que retribuirá a atenção;
- nas posses, quando for coletiva, cabe ao empossado de mais alto nível pronunciar o discurso;
- para evitar improvisos que podem acarretar divagações, repetições ou juízos incoerentes, é aconselhável que os pronunciamentos sejam elaborados com antecedência e estejam escritos, compondo três partes: 1) introdução curta, 2) corpo do discurso, expondo a idéia central e a finalidade do discurso, 3) conclusão;
- o texto do discurso deve ser claro, objetivo e polido, trazendo resultados satisfatórios para aquele que irá falar e atendendo às expectativas do público presente;
- sempre que possível, evitar o uso de terminologia técnica quando a assistência for mista ou leiga no assunto. Caso isso seja impossível, é necessário algum tipo de esclarecimento a fim de que o discurso seja compreensível a todos.



4.7 – TRAJES

4.7.1 – ESPORTE

É o mais descontraído, utilizado em ocasiões informais (almoços informais e exposições).

Mulher: saia, blusa, calça comprida, bermudas, vestido, sandálias ou sapatos baixos.

Homem: camisa manga curta ou comprida sem gravata, jaquetas, malhas, moletons, mocassim ou tênis.

4.7.2 – ESPORTE FINO OU PASSEIO

Para eventos um pouco mais formais (almoços, conferências e teatro).

Mulher: *tailleur*, terninhos, vestido tipo *chemisier*, saia e blusa, sapato com salto mais baixo e bolsa esporte (para o dia). Vestido com sapato de salto e bolsa pequena (para a noite).

Homem: blazer com ou sem gravata e sapato estilo mocassim.

4.7.3 – PASSEIO COMPLETO

Roupas usadas por homens e mulheres no seu dia-a-dia pessoal e profissional. É o *tênue de ville*, para os franceses, e o *business wear*, para os americanos e ingleses.

Mulher: *tailleur* e terninhos em bons tecidos, sapatos de salto médio e bolsas do mesmo tamanho. Echarpes, jóias discretas e bonitas bijuterias.

Homem: a palavra completo significa terno “com gravata”. O terno pode ser em cores claras, bege, azul ou cinza, tecidos leves (observar o horário, local e clima), camisa em cores discretas. A gravata com padronagem mais alegre e informal e o sapato estilo mocassim.

4.7.4 – SOCIAL

Roupas usadas em eventos formais, como coquetéis, inaugurações, jantares e comemorações realizadas à noite.

Mulher: *tailleur*, pantalonas e vestidos em tecidos nobres - crepe, tafetás, *shantung*, musseline de seda, ou outro. O tecido pode ter algum brilho ou bordados e a ocasião é propícia para quem gosta de usar jóias ou uma bijuteria mais vistosa.

Decotes e transparências podem ser usados desde que com discrição. Sapatos de saltos altos, meias finas e bolsas pequenas tipo carteira.

Homem: O terno deve ser de padrão único e escuro – azul marinho, preto,



cinza escuro, grafite, risca de giz. A camisa social branca ou de cores discretas, gravata, sapatos de cromo ou pelica, meias combinando com os sapatos ou com o tom da calça. Podem ser utilizadas abotoaduras.

4.7.5 – BLACK-TIE OU RIGOR

É o traje um pouco menos sofisticado que o de gala. É formal e deve ser usado após às 20 horas.

Mulher: vestido curto sofisticado, ou duas peças com saia longa, vestido longo suntuoso cobrindo o pé, decotes. Tecidos finos como tafetá de seda, organza, brocado ou tecidos brilhantes. Mantô cobrindo o vestido, para as noites frias. Jóias, sapatos de saltos altos, meias finas e bolsas pequenas.

Homem: *smoking* – calça e paletó com gola de cetim e faixa na lateral da calça, na cor preta. Camisa social branca, com ou sem peitilho, bordada ou plissada, com o colarinho comum. Colete, que pode ser substituído por faixa de cetim. Gravata estilo borboleta, preta. Meias e sapatos pretos de verniz ou cromo. Outra variação comum é o *summer-jacket* – usado com paletó branco e gravata borboleta preta ou bordô.

4.7.6 – GALA

É o traje de maior cerimônia, utilizado em banquetes e cerimônias com a presença de altas autoridades, como Chefes de Estado.

Mulher: vestidos longos e requintados com bordados, brocados e paetês. Sapatos ou sandálias com meia. Bolsas minúsculas e até luvas se desejar.

Homem: casaca, que consta de calça preta, paletó com cauda traseira e abertura na frente. Camisa branca com peitilho e colarinho alto, abotoaduras, colete branco (noite) ou preto (dia), gravata estilo borboleta branca. Os sapatos devem ser pretos de verniz, do gênero mocassim, e meias pretas. O fraque, no Brasil, também é utilizado em cerimônias de casamento e, em outros países, usado em várias ocasiões, inclusive em festividades ao ar livre. Consta de calça listrada cinza; paletó preto, longo, abotoado na frente e arredondado na cauda; gravata vertical cinza ou prata; camisa social branca; colete preto ou prata. Sapatos pretos de cromo, de amarrar.

4.8 – SÍMBOLOS NACIONAIS BRASILEIROS

Os Símbolos Nacionais são as mais caras representações da Pátria, expressando o espírito cívico da Nação Brasileira.

Só têm legitimidade enquanto sua forma e conteúdo são integralmente respeitados. Qualquer alteração arbitrária ou leviana dos seus elementos formais



– como figura, cor, movimento ou som – compromete seu significado e reduz a sua capacidade de representação cabal.

Os Símbolos Nacionais estão regulados pela Lei nº 5.700, de 1º/9/71, e suas alterações pela Lei nº 8.421, de 11/5/92, e definidos no Parágrafo 1º do artigo 13 da Constituição Federal, promulgada em 5/10/88. São eles: a Bandeira Nacional, o Hino Nacional, as Armas Nacionais (Brasão) e o Selo Nacional.

4.8.1 – BANDEIRA NACIONAL

A Bandeira do Brasil foi projetada por Raimundo Teixeira Mendes, em 18 de novembro de 1889, quatro dias após a Proclamação da República.

Na justificativa publicada no Diário Oficial de 24 de novembro de 1889, Raimundo Teixeira Mendes diz: “O círculo azul em que está inscrita a faixa branca “Ordem e Progresso” traz à memória a esfera armilar e, portanto, o período do Brasil-Reino. As cores azul e branca lembram a fase do Brasil-Colônia. O verde e o amarelo fazem alusão à natureza e à natureza-morta, respectivamente. As estrelas representam o céu do Rio de Janeiro na madrugada histórica de 15 de novembro”.

A Lei nº 8.421 estabeleceu o significado das estrelas como representação dos Estados e do Distrito Federal.

Popularmente, as cores da Bandeira Nacional possuem o seguinte significado:

- o verde simboliza as nossas florestas;
- o amarelo simboliza as nossas riquezas minerais;
- o azul simboliza o nosso céu;
- o branco simboliza a paz.

Sobre a Bandeira Nacional, é importante destacar:

- a Bandeira Nacional pode ser usada em todas as manifestações de sentido patriótico dos brasileiros, em caráter oficial ou particular;
- a Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite. Durante a noite, a Bandeira pode permanecer hasteada, desde que esteja devidamente iluminada;
- quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o topo do mastro e a última a descer;
- quando hasteada em dia de luto (decreto presidencial), permanecerá a meio mastro, sendo que se hasteia a bandeira até o topo e depois volta-se com ela até o meio do mastro. Para o arriamento, sobe-se a bandeira até o topo e depois arria-se a bandeira do mastro;



- a Bandeira Nacional pode ser estendida sobre o caixão, até a ocasião do sepultamento, mas não pode ser enterrada com ele;
- quando estendida sem mastro, a bandeira deve ser colocada de modo que o lado maior fique na horizontal e a estrela isolada em cima;
- nenhuma bandeira de outra nação pode ser usada no Brasil sem ter à sua direita a Bandeira Nacional, de igual tamanho e em posição de realce, salvo as bandeiras das sedes das representações diplomáticas ou consulares (as embaixadas e consulados são considerados territórios dos países que representam).

4.8.1.1 – Posição da Bandeira Nacional

A Bandeira Nacional, como explica Meirelles (1999, p. 166), em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição (ver Apêndice C):

- central ou a mais próxima do centro – no centro-direito, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias, escudos ou peças semelhantes;
- em desfiles e formaturas, a Bandeira Nacional não pode ser conduzida em posição horizontal e deverá estar, sempre, no centro, e à frente se houver duas ou mais bandeiras;
- deverá ficar à direita das tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho;
- se utilizada com número ímpar de bandeiras, ocupará o centro, e as demais à direita, depois à esquerda e assim por diante;
- se utilizada com número par de bandeiras, ocupará o centro-direito, dividindo o centro com a segunda bandeira em importância. As demais serão colocadas a partir da direita da Bandeira Nacional, depois à esquerda e assim por diante;
- quando utilizada com bandeiras dos estados, a ordem de colocação destas é determinada pela antiguidade histórica dos estados, exceto o estado anfitrião, que fica à direita da Bandeira Nacional, caso o número de bandeiras seja ímpar. Se for par, ela divide o centro com a Bandeira Nacional, ficando à sua esquerda;
- quando utilizada com as bandeiras do estado e do município: Bandeira Nacional no centro, estado à direita e município à esquerda;
- quando utilizada com as bandeiras do estado e da empresa: Bandeira Nacional no centro, estado à direita e empresa à esquerda;
- quando utilizada com as bandeiras do estado, do município e da empresa: Bandeira Nacional no centro-direito, estado à esquerda da Bandeira



Nacional, dividindo as duas o centro, município à direita e empresa à esquerda, ao lado da bandeira do estado;

- quando utilizada com bandeiras estrangeiras, a ordem de colocação é à direita e à esquerda da Bandeira Nacional, determinada pela ordem alfabética dos países visitantes, pelo idioma do país anfitrião;
- quando utilizada com bandeiras de outros países e a do estado anfitrião, a bandeira do país visitante da primeira letra do alfabeto fica à direita da do Brasil, a do estado anfitrião fica à esquerda, se for número ímpar. Os outros países seguem a ordem alfabética, após a do estado. Sendo número par, a do país visitante da primeira letra do alfabeto divide o centro com a Bandeira do Brasil;
- quando utilizada com as bandeiras de outros países, do estado anfitrião e da empresa, a bandeira do país visitante fica à esquerda da Bandeira do Brasil, as duas dividindo o centro, a do estado anfitrião à direita da do Brasil e a da empresa à esquerda da do país visitante.

Obs: Considera-se direita de um dispositivo de bandeiras a direita de uma pessoa colocada junto a ele e voltada para o público que observa o dispositivo.

4.8.1.2 – Medidas da Bandeira Nacional

As dimensões para a confecção da Bandeira Nacional constam no Parágrafo Único do artigo 4º da Lei 5.700, de 1º/9/71, tomando-se como referência o desenho modular. A Bandeira não tem avesso.

2 Panos: dimensão = 0,90 x 1,29 m

2,5 Panos: dimensão = 1,13 x 1,61 m

3 Panos: dimensão = 1,35 x 1,93 m

4 Panos: dimensão = 1,80 x 2,58 m

5 Panos: dimensão = 2,25 x 3,21 m

Quanto à dimensão, é importante observar:

- Quando a bandeira é hasteada em mastro colocado no solo, a sua largura não deve ser maior do que 1/5 e nem menor do que 1/7 da altura do mastro;
- Em nenhuma circunstância, a Bandeira Nacional poderá ser menor do que as outras bandeiras, se houver.

4.8.1.3 – Desrespeito à Bandeira

É importante que se saiba que existem penalidades pelo não-cumprimento da Lei nº 5.700, alusiva aos Símbolos Nacionais. Portanto, é proibido o uso da Bandeira Nacional nos casos em que possa provocar impressão desfavorável ou de desapareço, como:

- apresentá-la em mau estado de conservação;
- as bandeiras em mau estado de conservação devem ser entregues a uma Unidade Militar, para que sejam incineradas, no Dia da Bandeira, seguindo formalidades próprias;
- mudar sua forma, cores, proporções, o dístico ou acrescentar outras inscrições;
- usá-la como roupa ou como cobertura de placa, retrato, painel ou monumento a inaugurar;
- reproduzi-la em rótulo ou invólucro de produto exposto à venda.

De acordo com o Comitê Nacional do Cerimonial Público, durante a execução do Hino Nacional não existe a obrigatoriedade de que as autoridades e os convidados se voltem para a Bandeira.

4.8.2 – HINO NACIONAL

O Hino Nacional é composto da música de Francisco Manoel da Silva e do poema de Joaquim Osório Duque Estrada. Fala do nosso passado heróico, da nossa independência, da beleza do céu, da grandeza de nossas terras, do nosso futuro e também que estamos sempre dispostos a trabalhar e a lutar pela nossa Pátria.

É importante observar as principais regras para a sua utilização nos eventos, conforme esclarece Meirelles (2002, p. 180):

- ao ser executado em uma solenidade, o público deve estar de pé, em silêncio, sendo os civis com a cabeça descoberta (sem chapéu, boné ou capacete) e os militares em continência, mantendo uma postura formal em sinal de respeito;
- é vedada a execução de quaisquer arranjos vocais do Hino Nacional a não ser o do maestro Alberto Nepomuceno; igualmente, não será permitida a execução artística e instrumental do Hino Nacional que não seja autorizada pelo Presidente da República, ouvido o Ministério da Educação (artigo 34 da Lei 5.700, de 1º/9/71);
- nos casos de simples execução instrumental, tocar-se-á a música integralmente, mas sem repetição;
- nos casos de execução vocal, serão sempre cantadas as duas partes do poema;
- o Hino Nacional é executado na ocasião do hasteamento da Bandeira Nacional;
- a execução será instrumental ou vocal de acordo com o cerimonial previsto

- em cada caso. Normalmente, utiliza-se o Hino Nacional cantado no caso de a cerimônia ser ao ar livre ou em grandes espaços. Em ambientes fechados, dá-se preferência à execução apenas instrumental;
- nas cerimônias em que será executado, também, um Hino Nacional estrangeiro, este deve, por cortesia, preceder o Hino Nacional brasileiro;
 - nas cerimônias em que houver a execução de outros hinos – estado, municípios, empresa – estes serão executados após o Hino Nacional. Uma solenidade pode ser iniciada com o Hino Nacional e encerrada com outro hino, de estado, por exemplo;
 - antigamente, os aplausos eram reservados às execuções do Hino Nacional por orquestra sinfônica. Atualmente, com as gravações, o aplauso é aceito como sinal de amor à Pátria.

4.8.3 – ARMAS NACIONAIS

As Armas Nacionais foram instituídas pelo Decreto nº 4, de 19/11/1889, alteradas, com a substituição de sua legenda “República dos Estados Unidos do Brasil” para “República Federativa do Brasil”, pela Lei nº 5.389, de 22/2/68.

Com linguagem, simbologia e regras próprias, o Brasão é o galardão da Nação, que representa a história, a tradição e a sua grandeza.

Pelo artigo 26 da Lei 5.700, de 1º/9/71, o seu uso é obrigatório no Palácio da Presidência da República e na residência presidencial, além dos edifícios-sede dos Ministérios e de órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

4.8.4 – SELO NACIONAL

O Selo Nacional foi instituído para autenticar os atos do Governo e os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais e reconhecidos (artigo 27 da Lei nº 5.700, de 1º/9/71).

4.9 – CONVITES

O convite é o cartão de apresentação de um evento, portanto, deve ser elaborado cuidadosamente para causar impacto, motivação e expectativa nos convidados (ver Apêndice D).

Para a sua elaboração e produção, devem ser observados: a sua estética; o tipo de papel, cor e impressão; a definição de quem o encabeçará; a forma de tratamento; a redação de um texto claro e direto; a grafia sem erros gramaticais e a apresentação de informações completas (data, local, horário, traje, indicativo de confirmação, outras).

Quando se tratar de convite a autoridades, é recomendável um contato prévio com o Cerimonial para o agendamento preliminar do evento, a entrega oficial do convite e a possível confirmação.

Para eventos informais, os convites poderão ser feitos por telefone, fax ou *e-mail*, quando destinados a um segmento de público com o qual se mantêm relações pessoais, observando-se as regras da etiqueta.

4.9.1 – REGRAS

Meirelles (2002, p. 118) apresenta algumas expressões nacionais e estrangeiras, convencionadas internacionalmente, com características protocolares e informativas. São elas:

- traje – tipo de roupa adequada ao evento;
- R.S.V.P. – *Répondez s’il vous plait* – expressão francesa que indica “Responda, por favor”, com a indicação do número de telefone para a confirmação da presença;
- pode ser utilizada, também, a expressão “Favor confirmar a presença”;
- *Regrets only* - expressão inglesa que indica “Somente para escusas”, solicitando o contato telefônico exclusivamente para resposta de não comparecimento. Os franceses utilizam a expressão “*En cas de refus*”;
- P.M. – *Pour Mémoire* – expressão francesa utilizada quando o convite já foi feito pessoalmente ou por telefone e o objetivo é somente lembrar o convidado;
- “Indispensável a apresentação deste” – para obrigatoria identificação do convidado;
- “Pessoal e intransferível” – exclusivo para o convidado, sem se admitir representante;
- essas informações devem estar na parte inferior esquerda do convite, com exceção da expressão *Pour Mémoire*, sempre escrita à mão e colocada na parte superior direita, e *Regrets only*, que é colocada na parte inferior direita;
- quando um convite não for enviado pelo correio, acrescenta-se abaixo do endereço a expressão “Em Mão”.

No Brasil, não é habitual que os convidados confirmem a presença. Quando se necessita saber o número aproximado de participantes, o ideal é efetuar um contato telefônico (*follow up*).

Anexo ao convite, pode ser enviado o cartão de identificação de autoridade, cartão de acesso ao estacionamento ou mensagens especiais.

4.9.2 – EXPRESSÕES HONRA E PRAZER

Segundo Meirelles (2002, p. 121):

Honra – utilizada nos convites oficiais; justificado pela presença de pessoas de hierarquia igual ou superior à do anfitrião;

Prazer – utilizado quando os convidados possuem hierarquia inferior à do anfitrião. A expressão pode ser substituída por satisfação.

4.9.3 – PRAZOS DE ENVIO

Considerando que os convidados têm compromissos e precisam adequar a agenda, providenciar trajes ou preparar pronunciamentos, o prazo ideal, de acordo com as orientações de Meirelles (2002, p. 121), é:

- 30 dias de antecedência – para autoridades de primeiro escalão, como Presidente da República, Governador de Estado, Ministro de Estado, entre outros, sempre enviando primeiramente uma carta para formular o convite, apresentando o formato e os objetivos do evento;
- 30 dias de antecedência – para autoridades em solenidades e jantares formais ou para conferencistas, palestrantes e personalidades que terão assento na mesa diretora;
- 10 dias de antecedência – para eventos na área empresarial.

4.9.4 – MODELO PARA O ENDEREÇAMENTO

Para autoridades:

A Sua Excelência o Senhor
(nome)
Ministro de Estado da Educação
Esplanada dos Ministérios – Gabinete
70.000-000 Brasília-DF

Para pessoas que recebem o tratamento de Senhor:

Ao Senhor
(nome)
Presidente da
Rua das Flores, nº 15
10.000-000 São Paulo-SP

4.10 – MAILING LIST

O *mailing list* é a listagem de convidados – instituições e pessoas – que se pretende atingir com a realização de um evento. É o público-alvo da empresa ao organizar um acontecimento, visando ampliar suas relações e fortalecer a sua convivência com esse grupo específico.

A definição do número de convites a serem impressos se dará a partir do levantamento do total de pessoas que compõem esse *mailing*. Portanto, estabelecidos os objetivos do evento, o público-alvo já poderá ser indicado numa listagem que, obrigatoriamente, deverá ser submetida à apreciação do principal interessado pelos resultados do evento.

Para evitar atropelos de última hora e garantir o endereçamento correto nos convites, é fundamental que seja efetuada a atualização permanente do *mailing* empresarial.

Outro procedimento que garante a organização e a agilidade no processo de confecção das etiquetas de endereçamento é a montagem de listagens com dados cadastrais de grupos de interesse, digitados em *Excel*. Dessa forma, torna-se mais fácil e rápido efetuar atualizações, incluir novos integrantes e mesclar informações sempre que necessário.

**4.11 – FORMAS DE TRATAMENTO**

Forma com que se invoca ou refere-se a uma pessoa, tanto nas correspondências como nas conversações.

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Almirante-de-Esquadra	Excelentíssimo Senhor Almirante-de-Esquadra (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Almirante-de-Esquadra (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Almirante	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Brigadeiro	Excelentíssimo Senhor Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Brigadeiro	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Chefe da Secretaria de Administração Pública da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Chefe da Secretaria de Administração Pública da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Chefe da Secretaria de Administração Pública da Presidência da República	Senhor Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Chefe da Secretaria de Planejamento da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Chefe da Secretaria de Planejamento da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Chefe da Secretaria de Planejamento da Presidência da República	Senhor Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas	Excelentíssimo Senhor (nome) Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas	A Sua Excelência o Senhor (nome) Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas	Senhor Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República	Senhor Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República	Senhor Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Consultor-Geral da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Consultor-Geral da República	A Sua Excelência o Senhor (nome)	Senhor Consultor-Geral	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Contra-Almirante	Excelentíssimo Senhor Contra-Almirante (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Contra-Almirante (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Contra-Almirante	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Deputado Federal e Estadual	Excelentíssimo Senhor Deputado (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Deputado (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Deputado	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Desembargador	Excelentíssimo Senhor Desembargador (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Desembargador (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Desembargador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Embaixador	Excelentíssimo Senhor (nome) Embaixador do (a) (nome do País)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Embaixador do (a) (nome do País)	Senhor Embaixador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
General-de-Brigada	Excelentíssimo Senhor General-de-Brigada (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor General-de-Brigada (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor General-de-Brigada	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
General-de-Divisão	Excelentíssimo Senhor General-de-Divisão (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor General-de-Divisão (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor General-de-Divisão	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
General-de-Exército	Excelentíssimo Senhor General-de-Exército (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor General-de-Exército (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor General-de-Exército	Vossa Excelência	V.Ex. ^a



FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Governador (do Estado e do Distrito Federal)	Excelentíssimo Senhor (nome) Governador do Estado do (de) (nome)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Governador do Estado do (de) (nome)	Senhor Governador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Juiz	Excelentíssimo Senhor (nome) Juiz de	A Sua Excelência o Senhor (nome) Juiz de	Meritíssimo Juiz	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Líder do Governo na Câmara	Excelentíssimo Senhor Deputado (nome) Líder do Governo na Câmara	A Sua Excelência o Senhor Deputado (nome) Líder do Governo na Câmara	Senhor Deputado	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Líder do Governo no Senado	Excelentíssimo Senhor Senador (nome) Líder do Governo no Senado	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome) Líder do Governo no Senado	Senhor Senador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Major- Brigadeiro	Excelentíssimo Senhor Major-Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Major- Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Major- Brigadeiro	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Marechal	Excelentíssimo Senhor Marechal (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Marechal (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Marechal	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Marechal-do-Ar	Excelentíssimo Senhor Marechal-do-Ar (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Marechal-do- Ar (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Marechal- do-Ar	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Ministro de Estado	Excelentíssimo Senhor (nome) Ministro de Estado da (o)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Ministro de Estado da (o)	Senhor Ministro	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Ministro-Chefe da Secretaria de Desenvolvimento Regional	Excelentíssimo Senhor (nome) Ministro-Chefe da Secretaria de Desenvolvimento Regional	A Sua Excelência o Senhor (nome) Ministro-Chefe da Secretaria de Desenvolvimento Regional	Senhor Ministro- Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Ministro-Chefe da Secretaria de Governo	Excelentíssimo Senhor (nome) Ministro-Chefe da Secretaria de Governo	A Sua Excelência o Senhor (nome) Ministro-Chefe da Secretaria de Governo	Senhor Ministro-Chefe	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Prefeito da Capital	Excelentíssimo Senhor (nome) Prefeito da Cidade (localidade)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Prefeito da Cidade (localidade)	Senhor Prefeito	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Prefeito Municipal (Cidade com mais de 500 mil habitantes)	Excelentíssimo Senhor (nome) Prefeito Municipal de (localidade)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Prefeito Municipal de (localidade)	Senhor Prefeito	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Presidente da Câmara dos Deputados	Excelentíssimo Senhor Deputado (nome) Presidente da Câmara dos Deputados	A Sua Excelência o Senhor (nome) Presidente da Câmara dos Deputados	Senhor Presidente	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Presidente da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Presidente da República Federativa do Brasil	A Sua Excelência o Senhor (nome) Presidente da República Federativa do Brasil	Excelentíssimo Senhor Presidente da República	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Presidente do Congresso Nacional	Excelentíssimo Senhor Senador (nome) Presidente do Congresso Nacional	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome) Presidente do Congresso Nacional	Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Presidente do Senado Federal	Excelentíssimo Senhor Senador (nome) Presidente do Senado Federal	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome) Presidente do Senado Federal	Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Presidente do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Ministro (nome) Presidente do Supremo Tribunal Federal	A Sua Excelência o Senhor Ministro (nome) Presidente do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência	V.Ex. ^a



FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Secretário da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Secretário da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Secretário da Presidência da República	Senhor Secretário	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Secretário de Estado e Secretário Extraordinário	Excelentíssimo Senhor (nome) Secretário de Estado do (nome) Secretário de Estado, Extraordinário do (nome)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Secretário de Estado do (nome) Secretário de Estado, Extraordinário do (nome)	Senhor Secretário	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Secretário-Geral da Presidência da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Secretário-Geral da Presidência da República	A Sua Excelência o Senhor (nome) Secretário-Geral da Presidência da República	Senhor Secretário	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Senador da República	Excelentíssimo Senhor Senador (nome)	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome)	Senhor Senador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Tenente-Brigadeiro	Excelentíssimo Senhor Tenente-Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Tenente-Brigadeiro (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Tenente-Brigadeiro	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Vice-Almirante	Excelentíssimo Senhor Vice-Almirante (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Vice-Almirante (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Vice-Almirante	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Vice-Governador (do Estado e do Distrito Federal)	Excelentíssimo Senhor (nome) Vice-Governador do Estado do (de) (localidade)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Vice-Governador do Estado do (de) (localidade)	Senhor Vice-Governador	Vossa Excelência	V.Ex. ^a
Vice-Presidente da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Vice-Presidente da República Federativa do Brasil	A Sua Excelência o Senhor (nome) Vice-Presidente da República Federativa do Brasil	Excelentíssimo Senhor Vice-Presidente da República	Vossa Excelência	V.Ex. ^a

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA SENHORIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Capitão-de-Corveta	Senhor Capitão-de-Corveta (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Capitão-de-Corveta (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Capitão-de-Corveta	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Capitão-de-Fragata	Senhor Capitão-de-Fragata (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Capitão-de-Fragata (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Capitão-de-Fragata	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Capitão-de-Mar-e-Guerra	Senhor Capitão-de-Mar-e-Guerra (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Capitão-de-Mar-e-Guerra (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Capitão-de-Mar-e-Guerra	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Cônsul	Senhor (nome) Cônsul de (o, a) (País) em (cidade)	Ao Senhor (nome) Cônsul de (o, a) (País) em (cidade)	Senhor Cônsul	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Cônsul-Geral	Senhor (nome) Cônsul-Geral de (o, a) (País)	Ao Senhor (nome) Cônsul-Geral de (o, a) (País)	Senhor Cônsul-Geral	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Coronel (Aeronáutica)	Senhor Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Coronel	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Coronel (Exército)	Senhor Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Coronel	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Decano do Corpo Consular	Senhor (nome) Decano do Corpo Consular	Ao Senhor (nome) Decano do Corpo Consular	Senhor Decano	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Diretor	Senhor (nome)	Ao Senhor (nome) Diretor (especificar a Diretoria e a Entidade respectiva)	Senhor Diretor	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Diretor de Autarquia Federal	Senhor Diretor (especificar a Diretoria e a Entidade respectiva)	Ao Senhor (nome) (cargo)	Senhor Diretor	Vossa Senhoria	V.S. ^a



FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA SENHORIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Diretor de Autarquia Municipal ou Estadual	Senhor (nome) (cargo)	Ao Senhor (nome) (cargo)	Senhor Diretor	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Doutor PhD	Senhor Doutor (nome) Cargo (se exercer chefia)	Ao Senhor Doutor (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Doutor	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Irmã	Reverenda Irmã (nome)	À Reverenda Irmã (nome)	Reverenda Irmã	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Major (Aeronáutica)	Senhor Major de Aeronáutica (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Major de Aeronáutica (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Major	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Major (Exército)	Senhor Major de Exército (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Major de Exército (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Major	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Mestre	Senhor (nome) Cargo (se exercer chefia)	Ao Senhor (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Professor	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Prefeito Municipal (Cidade com menos de 500 mil habitantes)	Senhor (nome) Prefeito Municipal de (localidade)	Ao Senhor (nome) Prefeito Municipal de (localidade)	Senhor Prefeito	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Presidente de Empresa Pública ou Privada	Senhor (nome) (cargo)	Ao Senhor (nome) (cargo)	Senhor Presidente	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Tenente-Coronel (Aeronáutica)	Senhor Tenente-Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Tenente- Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Tenente- Coronel	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Tenente-Coronel (Exército)	Senhor Tenente-Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Ao Senhor Tenente- Coronel (nome) Cargo (se exercer cargo)	Senhor Tenente- Coronel	Vossa Senhoria	V.S. ^a
Vereador	Senhor Vereador (nome) Cargo (se exercer chefia)	Ao Senhor Vereador (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Vereador	Vossa Senhoria	V.S. ^a

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA REVERENDÍSSIMA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Madre	Reverendíssima Madre (nome) (cargo)	À Reverendíssima Madre (nome)	Reverendíssima Madre	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma}
Monsenhor, Cônego, Padre ou Pastor	Reverendíssimo Senhor Monsenhor/Cônego/Padre/Pastor (nome)	Ao Reverendíssimo Senhor Monsenhor/Cônego/Padre/Pastor (nome)	Reverendíssimo Senhor	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma}

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EXCELÊNCIA REVERENDÍSSIMA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Arcebispo	Reverendíssimo Senhor Dom (nome) Arcebispo Metropolitano de (Capital) Arcebispo da Arquidiocese de (Município)	A Sua Excelência Reverendíssima Dom (nome) Arcebispo Metropolitano de (Capital) Arcebispo da Arquidiocese de (Município)	Excelência Reverendíssima	Vossa Excelência Reverendíssima	V. Ex. ^a Rev. ^{ma}
Bispo	Reverendíssimo Senhor Dom (nome) Bispo Diocesano de (nome do lugar)	A Sua Excelência Reverendíssima Dom (nome) Bispo Diocesano de (nome do lugar)	Excelência Reverendíssima	Vossa Excelência Reverendíssima	V. Ex. ^a Rev. ^{ma}

FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA MAGNIFICÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Reitor de Universidade	Excelentíssimo Senhor (nome) Magnífico Reitor da (nome)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Magnífico Reitor da (nome)	Magnífico Reitor	Vossa Magnificência	V. Mag. ^a



FORMAS DE TRATAMENTO					
VOSSA EMINÊNCIA					
CARGOS	COMUNICAÇÕES DIRIGIDAS	ENDEREÇAMENTOS	VOCATIVOS	TEXTOS	ABREVIATURAS
Cardeal	Eminentíssimo Senhor Cardeal Dom (nome) Cardeal Arcebispo de (outro título que possuir e nome do lugar)	A Sua Eminência Reverendíssima Dom (nome) Cardeal Arcebispo de (outro título que possuir e nome do lugar)	Eminentíssimo Senhor Cardeal	Vossa Eminência	V.Em. ^a

4.12 – ASPECTOS CULTURAIS

Cultura é o conjunto de tradições, regras, ritos, práticas e costumes que conferem características próprias a um povo.

É impossível conhecer e dominar todas as culturas de todos os países, mas é sinônimo de cortesia e de educação procurar conhecer alguns aspectos principais da cultura de um visitante estrangeiro, principalmente no caso do Sistema Indústria, em que alguns eventos são de âmbito internacional e contam com a presença de visitantes estrangeiros.

Para evitar constrangimentos entre o anfitrião e o visitante, estão descritas, a seguir, certas características que predominam na cultura de alguns países.

ALEMANHA



- O aperto de mãos firme é usual quando as pessoas se encontram e quando se despedem.
- A pontualidade é extremamente importante.
- Nunca usar o primeiro nome antes de ser convidado a fazê-lo.
- A posição hierárquica é muito importante em reuniões de negócios.
- Alemães do norte são, em geral, mais quietos e reservados. Os do sul são mais sociáveis.
- Respondem ao telefone dizendo seus nomes.
- Reuniões de negócios, depois das refeições. Cafés da manhã para tratar de negócios estão fora de cogitação.
- É falta de educação colocar as mãos no colo quando estiver comendo.
- Ficar com a mão no bolso é grosseria.
- Assuntos agradáveis: esportes, automóveis, futebol e profissões.
- Assuntos desagradáveis: política, relacionamento (da parte Oriental) com a antiga URSS, 2ª Guerra Mundial, esportes norte-americanos.

- Perguntar, por cortesia, como vão a esposa e os filhos é considerado como ofensa grave.

ARÁBIA SAUDITA



- Os cumprimentos costumam ser cerimoniosos.
- O aperto de mãos (em geral muito suave) pode ser acompanhado de um toque no braço ou no ombro. Depois de várias visitas, podem até abraçar no cumprimento.
- Apreciam dar presentes luxuosos.
- Usualmente, são muito rígidos em relação a preceitos religiosos e de alimentação.
- Quando o café é servido, significa o término da reunião.
- As primeiras visitas são para as pessoas se conhecerem. Pode demorar vários dias até se entrar nos assuntos de negócios. É rude tentar apressar as coisas.
- Demonstrar primeiro reconhecimento às pessoas mais velhas.
- Nunca criticar ou chamar a atenção de alguém em público.
- Ficar numa posição em que a sola do sapato fique de frente para o outro é demonstração de grave desrespeito.
- A mão direita é para coisas públicas e a esquerda para coisas privadas. Em eventos empresariais, não se deve dar ou receber alguma coisa com a mão esquerda. Jamais comer com a mão esquerda.
- Colocar as mãos na cintura é considerado desafio ao outro.
- Não gostam de cães como animais domésticos.
- Assuntos agradáveis: história, cultura e o respeito à fé islâmica.
- Assuntos desagradáveis: Israel, blasfêmias e o papel das mulheres.

ARGENTINA



- Os títulos das pessoas são muito importantes.
- O italiano é o segundo idioma do país.
- Longas refeições e conversas são normais nos encontros de negócios.
- Cruzar o garfo e a faca sobre o prato significa "estou satisfeito".
- Assuntos agradáveis: futebol, história, cultura, casa e crianças, tango e Carlos Gardel.
- Assuntos desagradáveis: os anos Perón, religião, ilhas Malvinas/ Falklands.

AUSTRÁLIA



- O aperto de mão firme é normal.
- Os australianos costumam ser calorosos, amistosos e informais.
- Falam diretamente e com muita freqüência. Não gostam de insinuações.
- Não gostam de divisões de classes, por exemplo: quando estão sozinhos sentam-se na frente com o motorista de táxi.
- Valorizam amizades pessoais bem próximas.
- Têm muito senso de humor, mesmo em situações tensas.
- Apreciam a pontualidade.
- Mostram suas discordâncias sem rodeios.
- Acham que as pessoas de outros países sabem muito pouco da Austrália.

CINGAPURA



- Apresentação com aperto de mãos é o comum.
- Têm cuidados especiais com a pronúncia dos nomes.
- Todos falam inglês, embora tenham ascendência chinesa.
- Têm orgulho de ser práticos e diretos.
- Não é costume trocar presentes no relacionamento de negócios.
- O café da manhã costuma ser muito simples.
- Podem fazer perguntas como: “quanto você ganha?”
- É uma sociedade praticamente não-fumante.
- As mulheres são tratadas com igualdade pelos homens nas situações de negócios.
- Assuntos agradáveis: país limpo e economicamente saudável.
- Assuntos desagradáveis: desrespeito ao tamanho do país.

ESTADOS UNIDOS



- Aperto de mãos firme e contato “olho no olho” são regras nos cumprimentos.
- Evitar contato corporal (beijos e abraços) ao cumprimentar.
- A pontualidade é importante.
- Não gastar muito tempo com “conversa fiada”. O princípio de que “tempo é dinheiro” é muito valorizado.
- O tratamento pelo primeiro nome é usual, dependendo da classe social e da região.
- A refeição principal é a da noite. O almoço é muito leve.
- Cafés da manhã de negócios são comuns.

- Poucos americanos falam outra língua que não o inglês.
- Gostam de reuniões de negócios/entretenimento em casa.
- Assuntos agradáveis: esportes, família, negócios.
- Assuntos desagradáveis: poder/dominação americana.

FRANÇA



- São formais e conservadores no protocolo de negócios.
- Os primeiros nomes são usados raramente, mesmo entre colegas.
- Têm grande orgulho da história, do idioma, do sistema educacional, da cultura e das artes francesas.
- Apertos de mãos são freqüentes, mas em geral muito breves e não muito fortes.
- Excelente cozinha e vinhos finos.
- A refeição principal, em geral, é a do meio-dia.
- As decisões costumam ser tomadas depois de muita deliberação.
- Conversas durante o jantar são importantes e geralmente longas.
- Assuntos agradáveis: comida, esportes e cultura.
- Assuntos desagradáveis: preços, dinheiro, questões pessoais e as duas grandes guerras.

GRÃ-BRETANHA



- Inglês falado de maneira bem mais formal que em outros países.
- Conservadores no vestir, em situações sociais e nas práticas de negócios.
- Títulos e honrarias são importantes.
- Geralmente, apreciam animais domésticos.
- A regra é marcar visita com grande antecedência.
- Respeitam a privacidade pessoal – evitam questões pessoais.
- Nas refeições, é demonstração de polidez recusar uma segunda porção.
- Aperto de mãos firme é usual quando as pessoas se encontram e quando se despedem.
- A pontualidade é extremamente importante.
- Nunca usar o primeiro nome antes de ser convidado a fazê-lo.
- A posição hierárquica é muito importante nas reuniões de negócios.
- Assuntos agradáveis: história, arquitetura e jardinagem, direitos humanos.
- Assuntos desagradáveis: religião, Irlanda do Norte, dinheiro e preços.

ISRAEL



- Cumprimentam-se apertando as mãos.
- O dia sagrado para os judeus ortodoxos é o sábado, que começa com o pôr-do-sol de sexta-feira.
- A pontualidade é apreciada.
- Flores e livros são presentes bem vistos.
- Assuntos agradáveis: cultura, história e religião.
- Assuntos desagradáveis: a ajuda dos Estados Unidos, os territórios ocupados e a situação econômica.

JAPÃO



- Curvar-se é a forma tradicional de cumprimento. Quanto mais baixo, melhor.
- A troca de cartões é feita antes de curvar-se.
- O aperto de mãos é comum, mas sempre de forma suave.
- É considerado grosseiro manter longo ou freqüente contato "olho no olho".
- Paciência, humildade e polidez são consideradas grandes virtudes.
- Comunicação indireta é mais aceitável do que a direta. Frases são muitas vezes incompletas para que o interlocutor as conclua por conta própria.
- Manter a harmonia é mais importante do que lucros maiores ou mais vendas.
- Evite levar seu cônjuge a um jantar de negócios, mesmo que o anfitrião japonês convide. O convite é mera formalidade.
- Em muitas empresas japonesas, é comum que novos contratados sejam enviados para um instituto da própria empresa para receber orientação espiritual e passar a ter orgulho da empresa.
- Assuntos agradáveis: história, cultura e artes.
- Assuntos desagradáveis: 2ª Guerra Mundial.

MÉXICO



- A pontualidade não é rígida.
- A refeição principal do dia é feita entre 13 horas e 16 horas.
- Evite usar o primeiro nome antes de ser convidado a fazê-lo.
- Mãos na cintura sugerem agressividade.
- Mãos no bolso são vistas como falta de educação.

- A morte é celebrada. No dia de finados há brinquedos, roupas, canções, danças e comidas especialmente alusivas à data.
- Assuntos agradáveis: cultura mexicana, história, artes e museus.
- Assuntos desagradáveis: imigrantes ilegais, terremotos e pobreza.

REPÚBLICA POPULAR DA CHINA



- O cumprimento usual é um aceno de cabeça ou curvar-se lentamente.
- Os chineses podem fazer perguntas muito pessoais, como quanto você ganha ou qual o valor da sua casa.
- A senioridade e a posição hierárquica são muito importantes.
- Cartões de visita devem ter um lado em chinês, e este lado deve ser o apresentado. Não espere receber um cartão do seu interlocutor em troca.
- Tocar o outro, como tapas nas costas e abraços, não são bem-vistos.
- Presentes são bem-vistos, mas devem ser modestos e oferecidos ao grupo e não a pessoas individualmente.
- Esperam que pessoas de negócios sejam grandes especialistas nos assuntos que vão tratar.
- Qualquer convite deve ter uma recíproca. Se um jantar é oferecido, espera-se convite para outro jantar. Quando um brinde é feito, espera-se uma recíproca.
- A pontualidade é apreciada.
- A saída de um jantar deve ser feita logo após o término da refeição. Os jantares festivos, usualmente, terminam entre 20h30 e 21h.
- Qualidades muito apreciadas: dignidade, reserva, paciência, persistência, sensibilidade e respeito aos costumes e ao temperamento chinês.
- Assuntos agradáveis: história, família, cultura e o progresso da China.
- Assuntos desagradáveis: revolução cultural, sexo, riqueza, Taiwan e política.

RÚSSIA



- Quando se cumprimentam, os russos apertam as mãos e dizem seus nomes.
- Entre amigos, o *abraço de urso* e o *beijo nas faces* (mesmo entre homens) são comuns.
- Provérbios russos: *"Se você for viajar um dia, leve pão para uma semana"*. *"Paciência e trabalho, e tudo dará certo"*.

- Presentes apreciados: *jeans*, canetas de qualidade, álbuns de músicas e livros.
- Bom assunto para conversar: a paz.
- O tratamento informal é acrescentar ao nome de família (sobrenome) as terminações *vitsh* para o homem e *ova* para a mulher. Os russos fazem isso também com os sobrenomes de outras nacionalidades. É ofensivo não aceitar esse tratamento.
- Em público, os russos costumam se mostrar frios e desinteressados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972. **Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência**: com alteração pelo Decreto nº 83.186, de 19 de fevereiro de 1979, Brasília, 1986.

BRASIL. Lei nº 5.700, de 1º de setembro de 1971. Estabelece normas para o uso dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências.

GOMES, Sara. **Guia do Cerimonial do Trivial ao Formal**. Brasília: Linha Gráfica Editora, 1997.

LINS, Augusto Estellita. **Etiqueta, Protocolo e Cerimonial**. Brasília: Linha Gráfica e Editora, 1991.

LUZ, Milton. **A História dos Símbolos Nacionais**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicação, 1999.

MARTINEZ, Marina. **Cerimonial para executivos**: guia para execução e supervisão de eventos empresariais. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.

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

_____. **Protocolo e Cerimonial**: normas, ritos e pompa. São Paulo: Editora STS Publicações e Serviços Ltda., 2002.

MENDES, Gilmar Ferreira; FOSTER JÚNIOR, Nestor José. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. rev. atual. Brasília: Presidência da República, 2002.

VELLOSO, Ana. **Cerimonial Universitário**. Brasília: UnB, 1999.

ZIMMERMANN, Karin McQuade; SINICCO, Sandra. **Guia ABEOC para Profissionais de Eventos**. São Paulo: CIPA, 1997.



ANEXO





Bandeiras dos Estados



ACRE



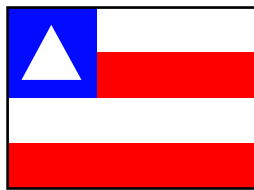
ALAGOAS



AMAPÁ



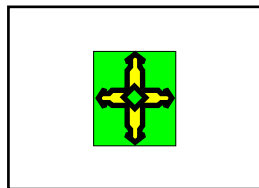
AMAZONAS



BAHIA



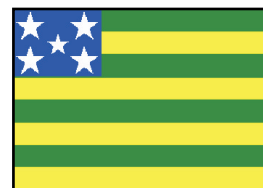
CEARÁ



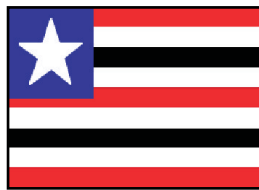
DISTRITO FEDERAL



ESPÍRITO SANTO



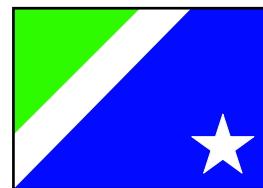
GOIÁS



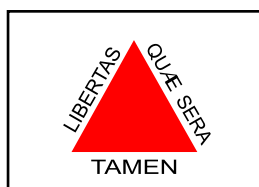
MARANHÃO



MATO GROSSO



MATO GROSSO DO SUL



MINAS GERAIS



PARÁ



PARAÍBA



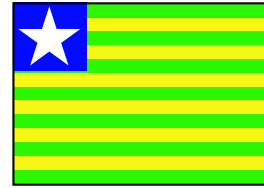
Manual de Eventos



PARANÁ



PERNAMBUCO



PIAÚÍ



RIO DE JANEIRO



RIO GRANDE DO NORTE



RIO GRANDE DO SUL



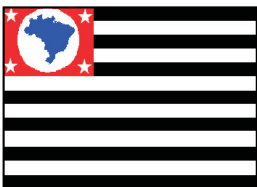
RONDÔNIA



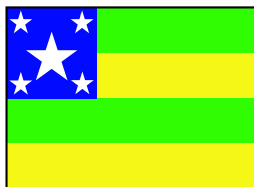
RORAIMA



SANTA CATARINA



SÃO PAULO



SERGIPE



TOCANTINS



APÊNDICES



**A – Check-list de Eventos**

DADOS DO EVENTO	
Evento:	
Objetivos:	
Data: / /	
Horário:	
Local:	
Unidade Geradora:	
Público Estimado:	
Contato para informações:	tel:
Contato Gerência de Relações Públicas:	tel:
Observações:	

INSTALAÇÕES DO EDIFÍCIO ROBERTO SIMONSEN	
Auditório – 15º andar	Auditório – 1º subsolo
Sala 01 – 15º andar	Salão de Eventos – 2º subsolo
Sala 02 – 15º andar	Salão Executivo – 1º subsolo
Sala 03 – 15º andar	Sala de Apoio – 2º subsolo
Sala 04 – 15º andar	
Obs.:	

INSTALAÇÕES EXTERNAS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Auditório			
Salão de Convenções			
Salão de Eventos/Festas			
Outros			

RECURSOS HUMANOS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Auxiliar Administrativo			
Buffet			
Cerimonial			
Eletricista			
Encanador			
Equipe Técnica			
Fotógrafo			
Garçons/Maitre			
Jornalistas			
Manobrista			
Mestre-de-Cerimônias			
Motoristas			
Operador para audiovisual			
Operador de filmagem			
Operador de micro			
Operador de som e luz			
Receptivo Aeroporto			
Receptivo Hotel			
Receptionistas no evento			
Representante religioso			
Secretárias			
Serviços Gerais			
Segurança			
Tradutor/Intérprete			
Outros			

Manual de Eventos

CONVIDADOS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Autoridades			
Dirigentes do Sistema Indústria			
Empresários			
Formadores de Opinião			
Imprensa			
Palestrantes			
Outros			
Total de Confirmações:			

MAILING	Qualificar	Quantidade	Responsável
Obs.:			

HOSPEDAGEM	Qualificar	Quantidade	Responsável
Alimentação			
Banner de identificação do evento			
Informações turísticas e programação cultural da cidade			
Kit de boas-vindas			
Planilha com horários de chegada e saída dos participantes do evento			
Receptivo			
Relação de telefones úteis			
Reserva de hotel			
Solicitação de transporte			
Outros			
Obs.:			

TRANSPORTE TERRESTRE	Qualificar	Quantidade	Responsável
Autoridades			
Equipe Técnica			
Equipe de montagem e serviços de apoio			
Material do Evento			
Palestrantes			
Receptivo			
Segurança			
Outros			



Manual de Eventos

CONTROLE DE TRANSPORTE AÉREO DOS PARTICIPANTES									
Evento:					Data:				
Nº	Participante	IDA				VOLTA			
		Origem	Data	Hora Saída	Vôo	Hora Chegada	Data	Hora Saída	Vôo
1									
2									
3									
4									
5									
6									

KIT IMPRENSA	Qualificar	Quantidade	Responsável
Briefing sobre o evento, com histórico e dados			
Convite			
Fotos			
Material informativo e promocional			
Pastas com notícias/press-release			
Programas e regulamento			
Relação de autoridades, palestrantes e patrocinadores			
Outros			
Obs.:			

MATERIAL DIVULGAÇÃO	Qualificar	Quantidade	Responsável
Agência CNI			
Periódicos			
Portal da Indústria			
Outros			
Obs.:			

MATERIAL PARTICIPANTES	Qualificar	Quantidade	Responsável
Brindes			
Crachás			
Documentos para Pastas			
Ficha de Inscrição			
Ficha para Perguntas			
Pastas			
Publicações			
Papel/Lápis/Caneta			
Questionários Avaliação			
Outros			
Obs.:			



Manual de Eventos

MATERIAL GRÁFICO	Qualificar	Quantidade	Responsável
Anúncio (impresso)			
Banners			
Cartazes			
Convites (impresso/eletrônico)			
Certificados			
Diplomas			
Estandartes			
Faixas			
Fichas de Inscrição			
Filipetas			
Fôlderes			
Jornal Informativo			
Layout para brindes/produtos			
Outdoor			
Prismas			
Programa			
Placas indicativas: acessos ao evento (entrada e saída), estacionamento, vagas privativas, vagas para portadores de deficiência, toaletes, cadeiras para autoridades e público especial (formandos, empossados, convidados de honra, imprensa, entre outros)			
Publicação Promocional			
Revista			
Outros			
Obs.:			

MATERIAL ÁUDIO/VÍDEO/MULTIMÍDIA	Qualificar	Quantidade	Responsável
Animação flash/multimídia			
CD - card			
CD - ROM			
Jingle			
Produção Spot Rádio			
Produção Vídeo			
Outros			

MATERIAL INTERNET	Qualificar	Quantidade	Responsável
Banner			
Cartão Virtual			
Informativo			
Webflight			
Outros			
Obs.:			



Manual de Eventos

PROGRAMAÇÃO VISUAL (LOCAIS)	Qualificar	Quantidade	Responsável
Aeroporto			
Elevadores			
Entradas Principais			
Estandes			
Hall de Entrada			
Hotel			
Local do Evento			
Meios de Transporte			
Plenária			
Salas de Grupos de Trabalho			
Salões			
Outros			
Obs.:			

MATERIAIS DIVERSOS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Bandeiras			
Bandeiras de Mesa			
Bandeja			
Bottons			
Canetas especiais (laser)			
Cinzeiros			
Copos e jarras para água			
Cavalete para divisão de ambiente			
Fitas de inauguração			
Flores e folhagem			
Guarda-chuvas			
Informativos e revistas institucionais			
Jornais do dia			
Mastros para bandeiras			
Medalhas			
Pano para descerramento de placa			
Pasta para assinatura de contrato ou convênio			
Placa comemorativa/inaugural			
Púlpito			
Selo adesivo			
Termo de contrato e convênio			
Toldos ou coberturas externas			
Troféus/prêmios			
Outros			

Manual de Eventos

RECURSOS AUDIOVISUAIS, ELÉTRICOS E ELETRÔNICOS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Amplificadores			
Aparelhos e linhas telefônicas			
Aparelho de Fax			
Caneta Laser Point			
Carregador de celular			
Carregador de rádios			
CD p/ música ambiente			
Copiadora			
Data Show			
Equipamento de DVD			
Equipamentos de som			
Equipamento para efeitos especiais			
Extensão para tomadas			
Filmagem e Gravação			
Flip Chart/Canetas			
Gravador			
Leitora CD			
Lousa ou quadro branco			
Microcomputador/Impressora			
Microfone			
Microfones de lapela			
Painel para fotos			
Quadro para avisos			
Rádios para comunicação			
Retroprojeter			
Telão			
Televisor			
Videocassete			
Outros			



Manual de Eventos

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS PARA SECRETARIA	Qualificar	Quantidade	Responsável
Barbante			
Bloco			
Borracha			
Calendário			
Caixa de costura			
Caixa de papelão			
Caixa de primeiros socorros			
Caixa de produtos de higiene			
Canetas esferográficas			
Caneta a laser			
Canetas para quadro branco			
Canetas para transparências			
Cartolina			
Cartucho para impressora			
Clipes			
Cola			
Copiadora xerox			
Corretivo líquido			
Crachás			
Durex/fita adesiva/fita dupla face de silicone/emborrachada/normal			
Envelopes			
Etiquetas adesivas			
Fax			
Fósforos			
Furador de papel			
Grampeador e grampos			
Lápis preto			
Lista de presenças			
Microcomputador/Impressora			
Papel para transparências			
Régua			
Relação de telefones e ramais			
Tachinhas			
Telefone			
Tesoura			
Outros			

TRADUÇÃO SIMULTÂNEA	Qualificar	Quantidade	Responsável
Cabines			
Equipamentos			
Intérpretes			
Idiomas			
Outros			
Obs.:			



Manual de Eventos

RECEPCIONISTA (Localização)	Qualificar	Quantidade	Responsável
Aeroporto			
Auditório			
Balcão de Informações			
Cerimonial			
Hotel			
Plenárias			
Recepção			
Salas de Grupos de Trabalho			
Sala de Imprensa			
Sala VIP			
Salões			
Secretaria			
Outros			
Obs.:			

SERVIÇOS DE BUFFET	Qualificar	Quantidade	Responsável
Almoço/Jantar			
Brunch			
Café da Manhã			
Coffee Break			
Coquetel			
Welcome Coffee			
Café/Água			
Bebidas Alcoólicas			
Garçons/Copeiras			
Louças/Talheres/Utensílios			
Toalhas			
Obs.:			

DECORAÇÃO	Qualificar	Quantidade	Responsável
Auditório			
Foyer			
Mesa do Café			
Mesas de Almoço/Jantar			
Recepção			
Salão de Eventos			
Outros			
Obs.:			



Manual de Eventos

CERIMONIAL	Qualificar	Quantidade	Responsável
Água para mesa de honra e tribuna			
Bandeiras			
Cartões de Citação			
Composição da Mesa			
Confirmação Autoridade			
<i>Follow Up</i>			
Hinos			
Mastros			
Mestre-de-Cerimônias			
Ofícios/Convites			
Pronunciamentos			
Receptivo de Autoridades			
Reserva de Assentos			
Reserva de Elevadores			
Reserva Mesas no Salão			
Roteiro do Evento			
Segurança			
Troca de Presentes			
Outros			
Obs.:			

OUTROS	Qualificar	Quantidade	Responsável
Montagem de Estande			
Tablado			
Tribuna			
Palco			
Outros			
Obs.:			

PÓS-EVENTO	Qualificar	Quantidade	Responsável
Ofício Agradecimento			
Relatório Final			
Tabulação das Pesquisas de Satisfação			
Outros			
Obs.:			

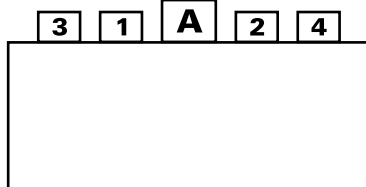


B – Tipos de Composição de Mesa

Eventos estilo plenário

1

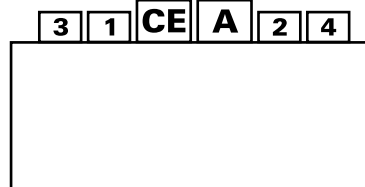
Cabeceira ímpar



A: Anfitrião ou Maior Autoridade
 1,2,3,4: Outros convidados em ordem de precedência

2

Cabeceira par (dupla)

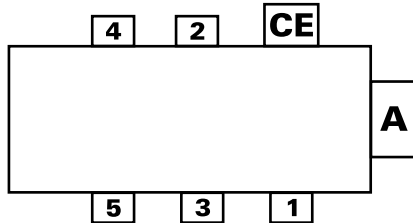


A: Anfitrião (no centro-esquerdo, dando sua direita para o convidado especial)
 CE: Convidado Especial
 1,2,3,4: Outros convidados em ordem de precedência

Eventos estilo linear (reuniões, almoços e jantares, montados com ou sem definição de cabeceira)

3

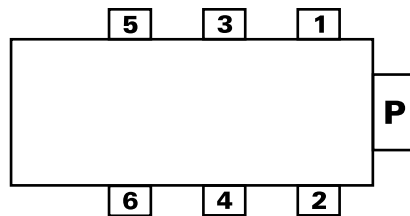
Cabeceira Inglesa (homenagem)



A: Anfitrião (da casa)
 CE: Convidado Especial
 1,2,3,4,5: Demais participantes em ordem de precedência

4

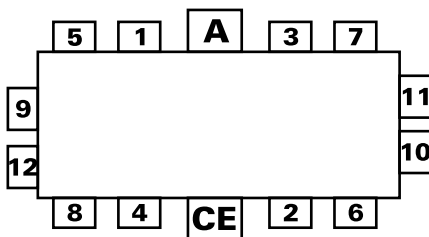
Cabeceira Inglesa (presidencial)



P: Presidente
 1 a 6: Demais participantes em ordem de precedência

5

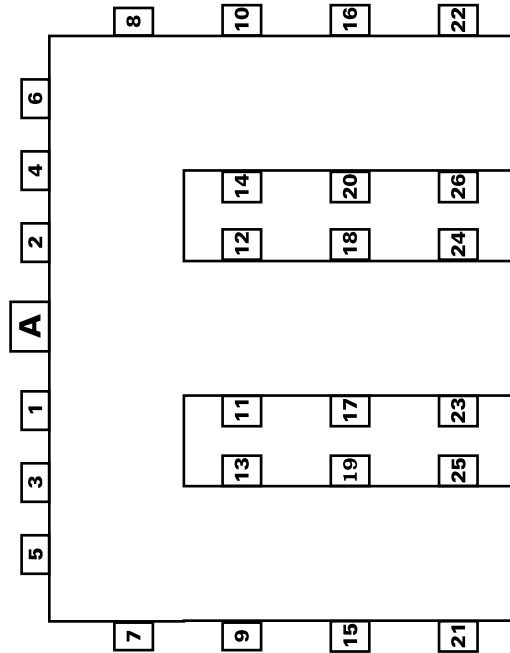
Cabeceira Francesa (negociação)



A: Anfitrião
 CE: Convidado Especial
 1 a 12: Demais participantes em ordem de precedência

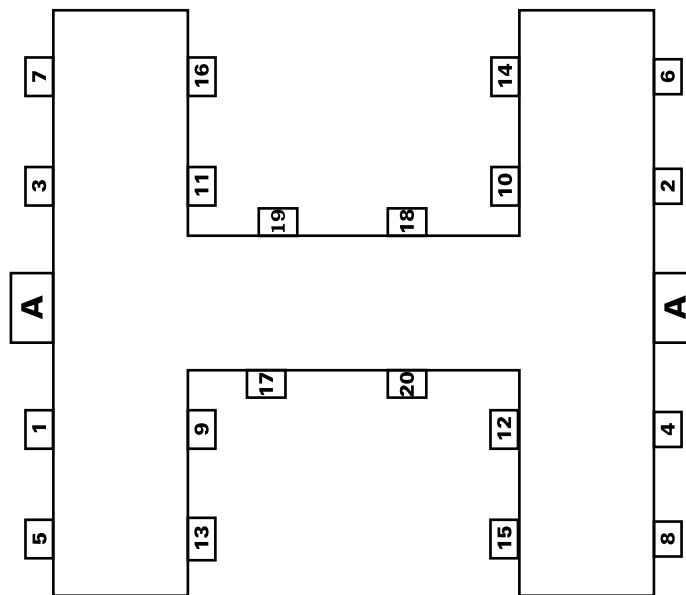


10 Mesa em "E"



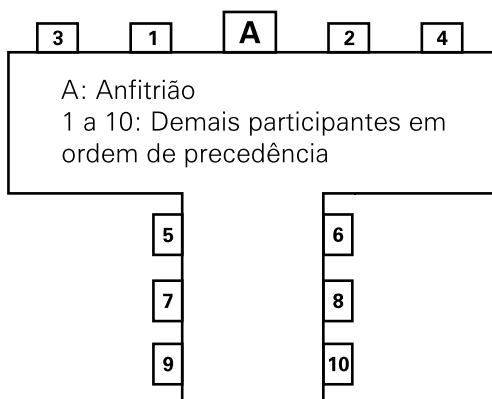
A: Anfitrião
1 a 26: Demais participantes em ordem de precedência

11 Mesa em "H" c/ 2 cabeceiras

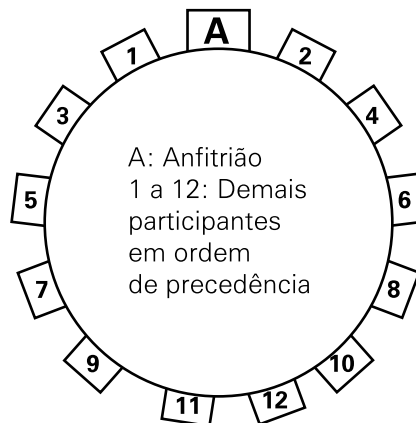


A: Anfitrião
1 a 20: Demais participantes em ordem de precedência

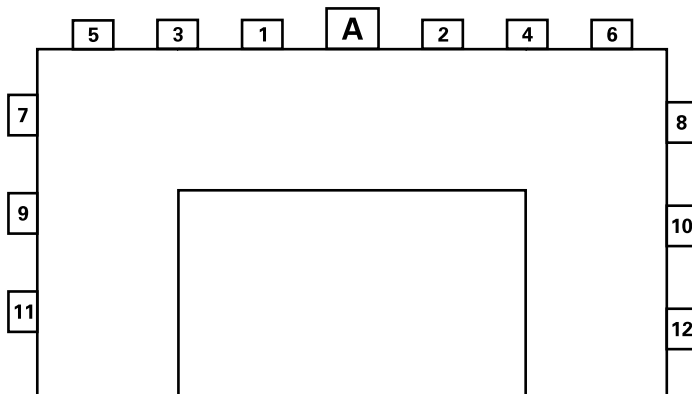
6 Mesa em "T"



9 Mesa redonda c/ cabeceira falsa

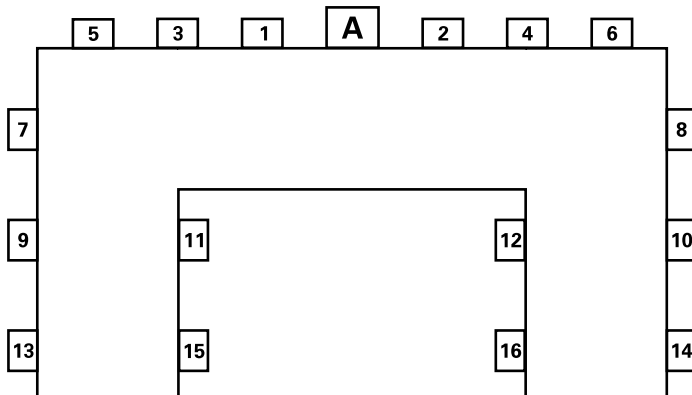


7 Mesa em "U", com lugares externos



A: Anfitrião
1 a 12: Demais participantes em ordem de precedência

8 Mesa em "U", com lugares internos e externos



A: Anfitrião
1 a 16: Demais participantes em ordem de precedência



C – Composição das Bandeiras

Composição: Bandeira do Brasil, do Estado e da Empresa

Nacional no centro, Estado à direita e Empresa à esquerda



Composição: Bandeira do Brasil, do Estado, do Município e da Empresa

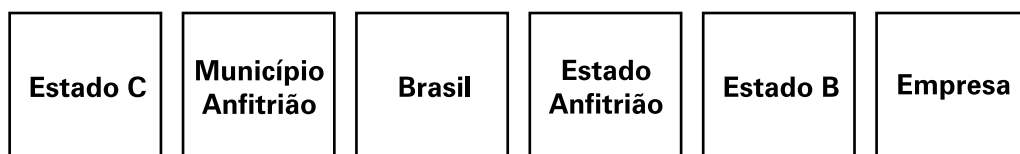
Nacional no centro-direito, Estado à esquerda da Nacional, ficando as duas no centro, Município à direita da Nacional e Empresa à esquerda da bandeira do Estado.



Composição: Bandeira do Brasil, de vários Estados, do Município e da Empresa

(número par de bandeiras)

Bandeira Nacional no centro-direito, a do Estado anfitrião à esquerda da Nacional, ficando as duas no centro. A bandeira do Município anfitrião à direita da Nacional e as bandeiras dos demais Estados seguem a ordem de precedência dos Estados (data da constituição histórica). A seguir, a bandeira da Empresa.





Composição: Bandeira do Brasil, de vários Estados, do Município e da Empresa

(número ímpar de bandeiras)

A bandeira do Estado anfitrião à direita da bandeira do Brasil e a bandeira do Município anfitrião à esquerda. As bandeiras dos demais Estados seguem a ordem de precedência dos Estados (data da constituição histórica). A seguir, a bandeira da Empresa.



Composição: Bandeira do Brasil, de outro País, do Estado e da Empresa

(número par de bandeiras)

A bandeira do país visitante fica à esquerda da bandeira do Brasil e a do Estado anfitrião à direita. A da Empresa fica à esquerda da bandeira do país visitante.



Composição: Bandeira do Brasil, de vários Países, do Estado e da Empresa

(número ímpar de bandeiras)

A bandeira do país visitante de primeira letra alfabética (idioma do país anfitrião) fica à direita da bandeira do Brasil, em segundo lugar a bandeira do Estado anfitrião, à esquerda, se for número ímpar de bandeiras. Os demais países seguem a ordem alfabética e, por último, a bandeira da Empresa.





D – Modelos de Convites

O Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, (nome do ministro); o Presidente da Confederação Nacional da Indústria – CNI, (nome do presidente); e o Presidente do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, (nome do presidente), têm o prazer de convidar para a solenidade de entrega da **Medalha do Conhecimento** (ano). Uma homenagem aos empresários que se destacaram por sua contribuição ao desenvolvimento tecnológico da indústria brasileira.

Data: (dia) de (mês) de (ano)

Horário: 13 horas

Local: SBN Qd. 1 Bl. C Edifício Roberto Simonsen
Salão de Eventos 1º subsolo Brasília/DF

Traje: Passeio Completo

R.S.V.P. Telefone: (61) 21212121

Logomarca Parceiro

Logomarca Parceiro

Logomarca Entidade

Logomarca do evento

O Presidente da Confederação Nacional da Indústria – CNI (nome do presidente), e o Presidente do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, (nome do presidente), têm o prazer de convidar para o lançamento do projeto **Capacitação Empresarial para Micro e Pequenas Empresas**, a realizar-se em (dia) de (mês), durante almoço, às 13 horas, no Salão de Eventos do Edifício-Sede da CNI, SBN Qd. 1 Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 1º subsolo.

Solicitamos confirmar presença até (dia) de (mês),
pelo telefone (61) 21212121, das 9 às 18 horas.
E-mail: relacoespublicas@cni.org.br

Logomarca Parceiro

Logomarca Entidade

Prêmio SENAI de Reportagem

Homenagem do SENAI aos profissionais da imprensa que divulgam a
Educação Profissional

Programação:
Premiação
Coquetel
Show Musical

(Dia) de (mês) de (ano), às 20h,
na Confederação Nacional da Indústria – CNI
SBN Quadra 1 Bl. C Edifício Roberto Simonsen
Salão de Eventos S1
Brasília/DF

Traje: Passeio Completo

Confirmações de presença
pelo telefone: (61) 21212121
e-mail: relacoespublicas@cni.org.br

Logomarca Entidade

O Presidente da Confederação Nacional da Indústria e Diretor Nacional do SESI,
(nome do presidente),
e o Presidente da Federação das Indústrias do Estado de (estado),
(nome do presidente),
têm o prazer de convidar para o seminário

Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho.

Data: (dia) de (mês) de (ano)

Horário: 17h30 às 20h30

Local: Auditório Casa da Indústria

Av. Antônio Botelho, nº 100

Cidade-Sigla Estado

Confirmações de presença
pelo telefone: (61) 21212121

Logomarca Parceiro

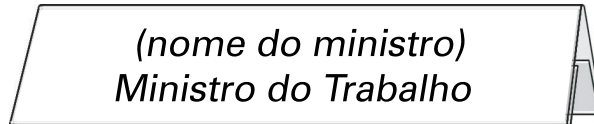
Logomarca Federação

Logomarca Entidade

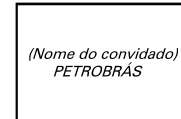


E – Modelo de Prisma, Cartão de Mesa e Cartão de Menu

Modelo de Prismas e Cartões de Mesa



Prisma Mesa Diretora



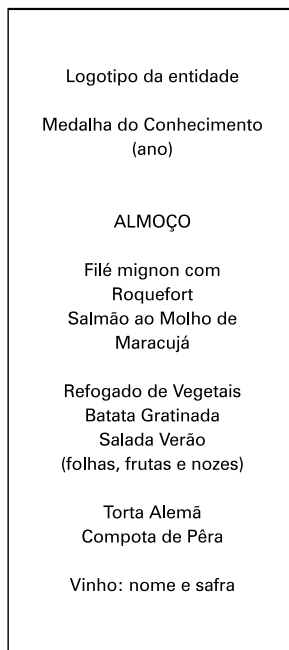
Cartão de Mesa - refeição formal

Cartões que servem para identificar os lugares, devendo o prisma ser preenchido em ambos os lados com o nome e o cargo (opcional) da autoridade. Podem ser de dois tipos:

- de 5 x 8 cm, papel preferencialmente branco, ficando estendido sobre a mesa de refeição formal;
- de 10,5 x 29,7 cm (A4 dobrado ao meio) ou outro formato, colocados em pé, no modelo prisma (mesa diretora).

Os prismas também são utilizados para identificar as mesas reservadas em almoços e jantares formais.

Modelo de Cartão de Menu



Cartão medindo normalmente 8 x 18 cm, em papel de qualidade, com a logomarca da entidade organizadora do evento, o nome do evento e a relação de pratos e bebidas que serão servidos.

F – Modelo de Cartão de Identificação de Autoridade

Logotipo da entidade

Nome:.....

Empresa:.....

Cargo/Função:.....

Representando:.....

Cartão medindo 8 x 12 cm ou outro formato, em papel preferencialmente branco, com a logomarca da entidade e as informações sobre a autoridade necessárias para o registro da sua presença no evento. Utilizado principalmente pelos assessores de autoridades para auxiliar o seu assessorado a nominar as demais autoridades presentes na cerimônia (nominata).

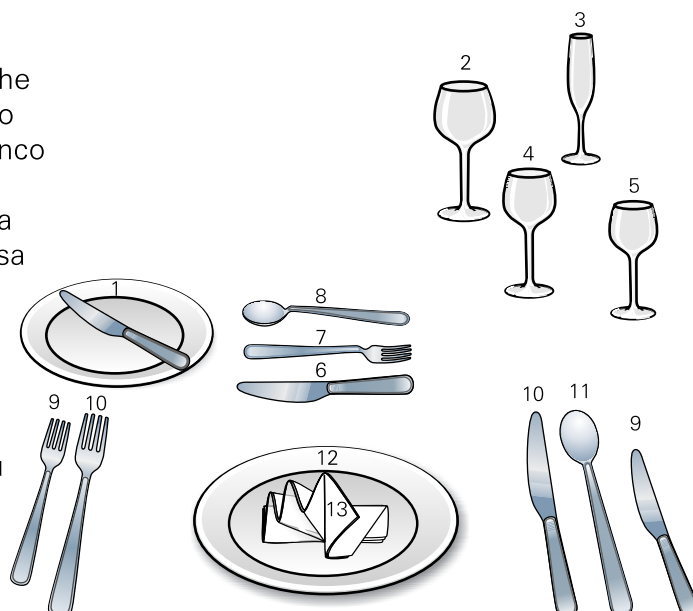


G – Arrumação da Mesa

- Cada tipo de prato tem seu talher específico que deve ser colocado de acordo com a seqüência dos pratos a serem servidos, de fora para dentro: 1º talher - entrada; 2º talher - primeiro prato (peixe) e 3º talher - segundo prato (carne).
- Na arrumação da mesa, as colheres e facas (com lâminas voltadas para o prato) ficam à direita do prato. Os garfos ficam à esquerda do prato.
- Os talheres de sobremesa são trazidos pelos garçons, no momento adequado, ou ficam à frente do prato na seqüência (de dentro para fora): faca com a lâmina voltada para dentro e o cabo para a direita; garfo com cabo voltado para a esquerda e a colher com o cabo voltado para a direita.
- *Sousplat* é um suporte de prato em material nobre, que delimita os lugares. Não é utilizado durante a sobremesa.
- Os copos utilizados na composição da mesa são determinados de acordo com as bebidas a serem servidas durante a refeição. Serve-se: água, refrigerante e suco de frutas no copo ou taça maior, com ou sem pé; cerveja em copo tipo tulipa; vinho tinto em taça média; vinho branco em taça menor; licores em cálices pequenos; champanhe em taça flûte ou de boca larga.
- Na arrumação da mesa, os copos devem ficar ao lado direito do prato, acima dos talheres: da direita para a esquerda, copos para vinho branco, vinho tinto e água; atrás, deve ficar a taça de champanhe.

Composição Almoço e Jantar (com consomê)

- 01 – Prato para pão
- 02 – Taça para água
- 03 – Taça para champanhe
- 04 – Taça para vinho tinto
- 05 – Taça para vinho branco
- 06 – Faca de sobremesa
- 07 – Garfo de sobremesa
- 08 – Colher de sobremesa
- 09 – Garfo e faca para entrada
- 10 – Garfo e faca para carne
- 11 – Colher para consomê, sopas ou Macarrão
- 12 – Prato
- 13 – Guardanapo

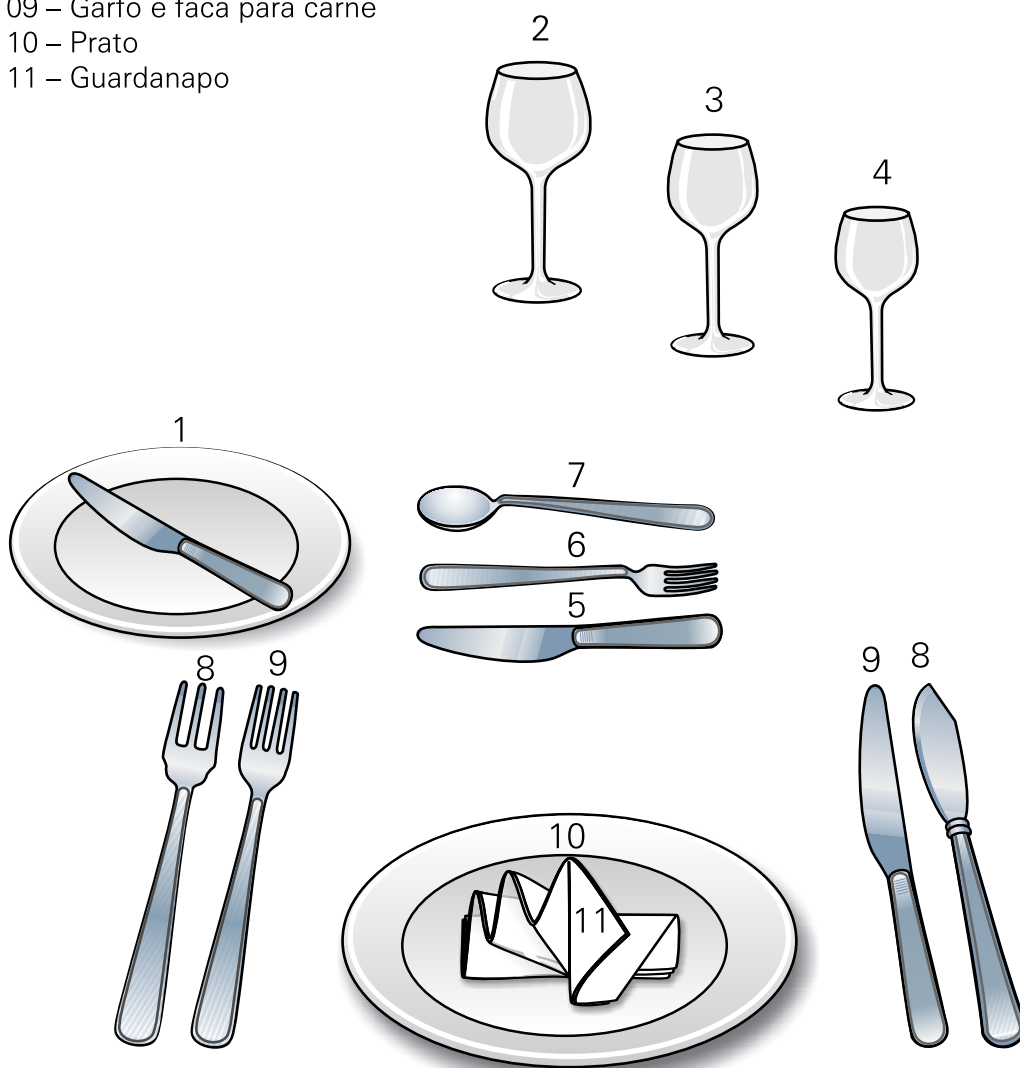


Exemplo: Almoço ou jantar com uma entrada, consomê e um prato com carne.



Composição Almoço e Jantar (com peixe)

- 01 – Prato para pão
- 02 – Taça para água
- 03 – Taça para vinho tinto
- 04 – Taça para vinho branco
- 05 – Faca de sobremesa
- 06 – Garfo de sobremesa
- 07 – Colher de sobremesa
- 08 – Garfo e faca para peixe
- 09 – Garfo e faca para carne
- 10 – Prato
- 11 – Guardanapo

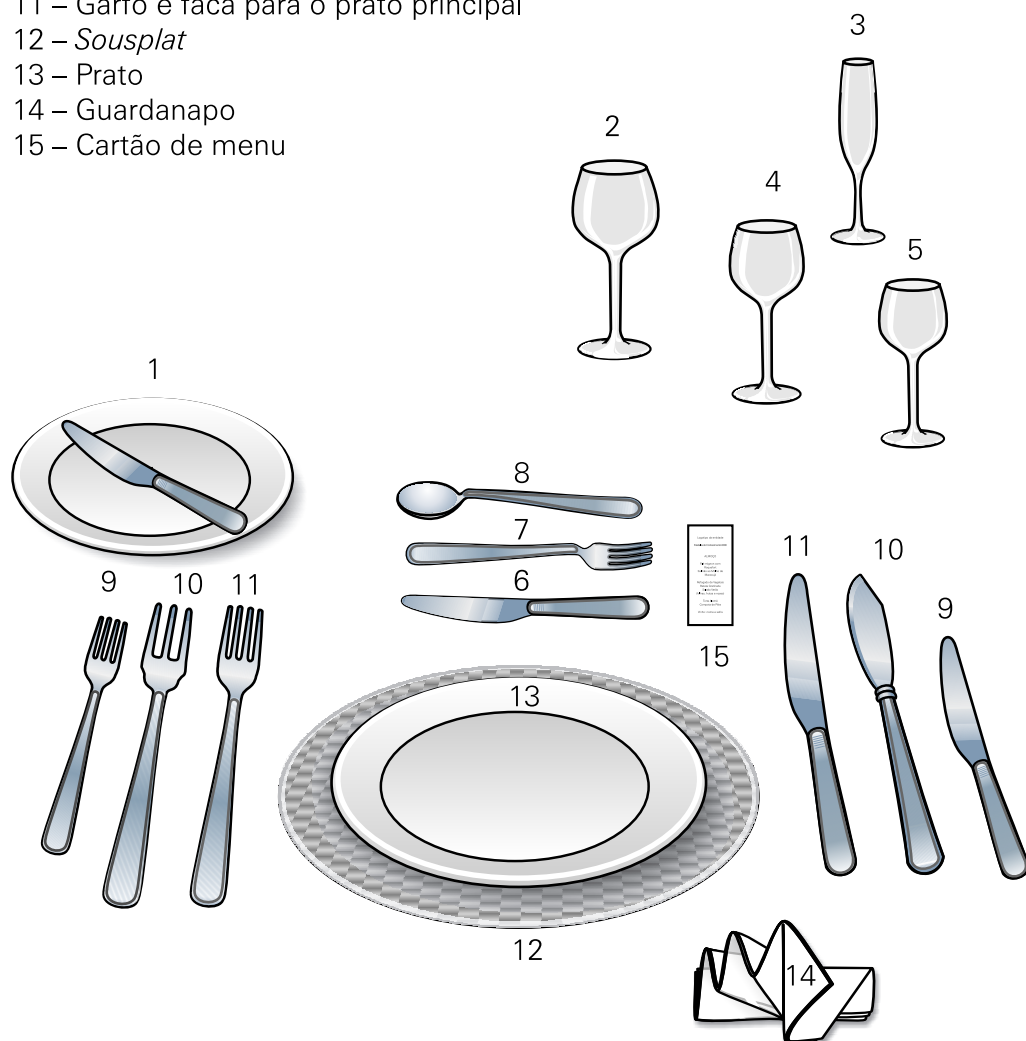


Exemplo: Almoço ou jantar com uma entrada com peixe e um prato com carne.



Composição Serviço à Francesa

- 01 – Prato para pão
- 02 – Taça para água
- 03 – Taça para champanhe
- 04 – Taça para vinho tinto
- 05 – Taça para vinho branco
- 06, 07, 08 – Talheres para sobremesa
- 09 – Garfo e faca para entrada
- 10 – Garfo e faca para o primeiro prato – peixe
- 11 – Garfo e faca para o prato principal
- 12 – *Sousplat*
- 13 – Prato
- 14 – Guardanapo
- 15 – Cartão de menu



Exemplo: Serviço à francesa, com uma entrada, um prato com peixe e um prato com carne. Retirar o talher de n.º 10, caso não seja servido prato com peixe. Substituir os talheres para entrada pela colher à direita do prato, caso seja servido um consomê.

H – Copos



ÁGUA

Os copos de água são sempre os maiores e podem ou não ter pé. Como a água não tem sabor ou buquê que possa ser alterado, é servida em copos grandes, com ou sem pedras de gelo.



CHAMPANHE

O champanhe é servido em taça alta e fina, denominada flûte. Esse formato mantém por mais tempo a efervescência da bebida. Os vinhos espumantes são servidos no mesmo tipo de taça.



VINHO TINTO

O vinho tinto é servido em taças maiores e mais bojudas do que as de vinho branco, por não ser consumido gelado.



LONG DRINK

O long drink, como o próprio nome indica, pede um copo alto por ser consumido com muito gelo.



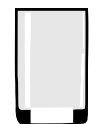
VINHO BRANCO

Como normalmente é consumido gelado, serve-se o vinho branco em taças menores para o líquido não esquentar. O vinho rosé também é servido no mesmo copo.



WHISKY E CAIPIRINHA

Essas bebidas são servidas em copos mais baixos, suficientemente largos para acomodar as pedras de gelo. Devem ter fundo grosso para impedir que a bebida esquente.



REFRIGERANTE

Os refrigerantes são servidos em copos maiores ou na mesma taça utilizada para água, por serem consumidos em grande quantidade e, em geral, com muito gelo.



SUCO DE FRUTA

Os sucos de frutas, sejam naturais ou industrializados, pedem o mesmo tipo de copo utilizado para refrigerantes.



BATIDA

As batidas são servidas prontas, geladas e em pequenas doses, por isso pedem um modelo de copo mais baixo e largo.



VINHO DO PORTO OU XEREZ

Essas bebidas concentradas pedem cálices pequenos para conservar o sabor.



COQUETEL GELADO

O coquetel, em geral, é consumido lentamente. Portanto, pede um copo triangular e pequeno.



LICOR

O licor é servido após as refeições, pela sua ação digestiva. Pede um copo pequeno por ser consumido em pequena dose.



VODCA E CACHAÇA

A vodca é servida em pequenas doses e gelada. Portanto, pede um copo pequeno, fino e com a base grossa para evitar que o calor das mãos esquentar o líquido. A cachaça ou aguardente também é consumida no mesmo modelo de copo.



CHOPE E CERVEJA

O chope e a cerveja são servidos em canecas ou tulipas, com a base curta para evitar que a bebida esquentar.



FROZEN

Esse modelo de taça pode ser utilizado para servir *marguerita* e *frozen*.



CONHAQUE

O conhaque é servido em um copo modelo *baloon*. Sua boca estreita não permite que a bebida perca o perfume.



APERITIVOS GELADOS

Os aperitivos são servidos gelados e em pequenas doses, por isso pedem um modelo de copo pequeno com base grossa.

I – Modelo do Formulário de Avaliação

O questionário abaixo tem como objetivo conhecer a sua opinião a respeito do evento que acabou de participar, para que possamos avaliar se atingimos as suas expectativas. Após preenchê-lo, por favor entregue-o às nossas recepcionistas. Agradecemos a sua colaboração.

1. Você obteve informações sobre o evento por meio de:

- () convite
- () internet
- () imprensa
- () outro meio (especificar):

2. Avalie o evento de acordo com as seguintes notas (marque X):

Excelente 😊 Bom 😐 Regular 😞 Ruim 💣 Não se aplica N/A

Avaliação	😊	😐	😞	💣	N/A
Recepção / Atendimento					
Organização					
Instalações					
Palestrante					
Carga horária					
Conteúdo					
Material didático/Publicações					
Alimentação					

3. O evento correspondeu às suas expectativas?

- () sim
- () não
- () mais ou menos

Justifique:

4. Sugestões:



Confederação Nacional da Indústria – CNI

Superintendência Corporativa – SUCORP

Superintendente

Antonio Carlos Brito Maciel

Unidade de Comunicação Social – UNICOM

Gerente-Executivo

Edgar Lisboa

Gerência de Relações Públicas

Gerente

Evelize Maria Vidal Carvalho

Compilação e Redação

Manuela de Andrade Lima Santos Gonçalves

Vernia Ryppl de Oliveira

Colaboração

Alessandra Cristhinna Araújo Glerian

Almir Philot

Ana Paula Alvarenga Fayão

Erika Fernandes Coelho Ferreira

Gilmara de Lourdes Teixeira Rodrigues

Leonardo Nogueira Campos

Márcia Cunha Soares Freitas

Patrícia de Oliveira Flor

Patrícia Zema

Revisão Geral

Manuela de Andrade Lima Santos Gonçalves

Vernia Ryppl de Oliveira

Projeto Gráfico

Euri Monteiro

Superintendência de Serviços Compartilhados – SSC

Área Compartilhada de Informação e Documentação – ACIND

Normalização

Fernando Ouriques

Revisão gramatical

Suely Gehre

RSouza

Impressão

XXXXXXXXXXxx



