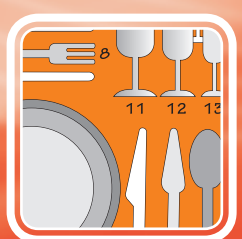
e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Organização e Planejamento de Eventos

Zélia Freiberger

Curso Técnico em Secretariado



INSTITUTO FEDERAL
PARANÁ

UFMT

Ministério da Educação

e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Organização e Planejamento de Eventos

Zélia Freiberger

UFMT

Cuiabá-MT
2010

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

© Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Este caderno foi elaborado em parceria entre a UTFPR e a Universidade Federal de Mato Grosso para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

Comissão Editorial
Profª Drª Maria Lucia Cavalli Neder - UFMT
Profª Drª Ana Arlinda de Oliveira - UFMT
Profª Drª Lucia Helena Vendrusculo Possari - UFMT
Profª Drª Gleyva Maria Simões de Oliveira - UFMT
Prof. M. Sc. Oreste Preti - UAB/UFMT

Designer Educacional
Profª Drª Lucia Helena Ventrusculo Possari - UFMT

Diagramação
Elizabeth Köck Carvalho Netto

Ilustrador
Hugo Leornador Leão Oliveira

Revisão
Alice Maria Teixeira de Sabóia

Projeto Gráfico
e-Tec/MEC

Ficha Catalográfica

F49o
Freiberger, Zélia
Organização e Planejamento de Eventos/ Zélia Freiberger. Cuiabá: EdUFMT; Curitiba: IFPR, 2010.

ISBN 978-85-61819-81-1

1. Eventos. 2.Planejamento. 3. Organização. 4. Cerimonial. 5. Protocolo. 6. Etiqueta. I. Título

CDU - 395:658

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante:

Bem-vindo ao e-Tec Brasil.

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

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

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

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

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br

Sumário

Palavra da professora-autora **9**

UNIDADE 1 – O CONCEITO DE EVENTOS **11**

As origens dos Eventos 14
A Classificação de Eventos 16
Tipos de Eventos 18
Atividades 21

UNIDADE 2 - PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS **23**

Planejamento de Eventos 27
Estratégias de Comunicação e Marketing 31
Contratação de Serviços 33
Cheklist 36
Atividades 39

UNIDADE 3 - PLANEJAMENTO PARA O DIA DO EVENTOS **41**

Apoio Logístico 46
Atividade 49

UNIDADE 4 - PLANEJAMENTO DO PÓS-EVENTO **51**

Serviço complementares e Análise e avaliações 53
Atividade 54

UNIDADE 5 - CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA 55

Perfil do Profissional de Eventos 58
Normas para Precedências 61
Precedências para Autoridades 64
Símbolos Nacionais 68
O Hino Nacional 70
Ordem Geral da Precedência para organização das mesas 71
Etiqueta " Sem Frescura" 74
Atividades 83

Referência Bibliográfica **87**

Retomando a Conversa Inicial **83**

Gabarito **89**

Palavra da professora-autora

Prezado(a) estudante:

Sei o quanto você está empenhado(a) em adquirir conhecimentos e em razão disso está fazendo este curso de Secretariado. Evidentemente todas as disciplinas são de extrema importância para sua vida pessoal e profissional. Não posso deixar de mencionar a relevância da disciplina Organização de Eventos, para o rol de seus conhecimentos enquanto Secretário(a).

Mas por que razão essa disciplina é tão importante para o(a) Secretário(a)?

Primeiro porque organizar eventos constitui-se uma das atividades do Secretário(a) descritas no artigo 4º da Lei nº 7.377/85 e 9.261/96 (item X - conhecimentos protocolares), segundo porque as organizações necessitam divulgar seus produtos para a sociedade e uma das formas de fazê-la é por intermédio de eventos, que por razões diversas necessita de profissionais altamente qualificados para organizar com competência os mais variados tipos de evento, e terceiro porque organizar e planejar são atividades pertinentes à área de gestão que por conseguinte está diretamente relacionado com a área secretarial.

Sabendo dessa importância para sua vida acadêmica selecionei livros de autores tais como Maria Lúcia Bettega, Cleuza G. Gimenes Cesca, Marlene Matias, Maria Cecília Giacaglia e preparei com muito empenho cada uma das seções que compõem as unidades deste livro, mas também coloquei a minha experiência pessoal adquirida na área de eventos. Atuei em organizações públicas e privadas durante muitos anos, como secretária. E durante esse tempo passei por diversos departamentos nos quais adquiri experiências profissionais variadas: fui Secretária Recepcionista, Secretária Plena, secretária de Diretoria e Presidência, Secretária Executiva e também atuei na área de eventos, na Secretaria Geral de uma empresa do setor público. Toda essa experiência trouxe para mim uma bagagem enorme de conhecimentos. Sabe por quê? Porque atuei junto a diferentes chefias com formações bem diferenciadas. Isso comprova, para mim, a maior riqueza da área secretarial: atuar junto a pessoas de formações e visões muito diferentes, das quais compartilho até hoje.

É nessa visão, que me reporto a você querido(a) estudante deste curso, para que aproveite nosso percurso de construção de conhecimento e que isto faça um diferencial para sua vida pessoal e profissional. Espero sinceramente poder fazer parte do seu aprendizado.

Cordialmente,

Profª Zélia Freiberger

Unidade 1

O CONCEITO DE EVENTOS

Esta unidade visa que você conheça o conceito, origens e histórico dos eventos, afinal o homem como ser social sempre buscou subsídios de conhecimentos na própria história. Para tanto, buscamos o conceito de eventos na visão de diversos autores, conhecer as origens e o histórico dos principais eventos que aconteceram não somente em âmbito mundial, como em esfera nacional.

Passemos a conhecer agora a definição de eventos na visão de diversos autores:

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

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

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

Em seu sentido mais amplo eventos envolvem pessoas tanto na sua organização e preparação quanto na participação propriamente dita. É uma forma efetiva de integração de idéias, conceitos, conhecimentos e também de promover produtos e serviços das organizações.

Outra característica dos eventos é o fator econômico envolvido. No caso de eventos internacionais com certeza atrairá um grande público, o que irá contribuir grandemente como atividade econômica. Matias (2001), complementa afirmando que:

> "atualmente, o evento, em função dos objetivos fixados, do grande número de pessoas que envolvem e das diversas expectativas e necessidades que essas pessoas apresentam, tornou-se uma importante atividade econômica e social, que deve ser tratada de forma profissional".

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

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

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

AS ORIGENS DOS EVENTOS

Você sabia que os primeiros eventos foram os Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.C. que aconteciam em Olímpia na Grécia? Que a partir desses eventos o espírito da hospitalidade desenvolveu-se? Conclui-se que os eventos tiveram suas origens no passado, mas se perpetuaram até os nossos dias por representar uma forma efetiva de integrar pessoas e culturas.

E no Brasil? Quando foram realizados os primeiros eventos?

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

Matias conclui que o primeiro evento no Brasil que aconteceu em um local destinado à realização de eventos foi um Baile de Carnaval, em 1840.

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

Matias complementa que em 1908, aconteceu no Pavilhão de Feiras de Praia Vermelha a Exposição Nacional, que foi um marco importantíssimo para a atividade eventos no Brasil, ou seja, foi a primeira feira realizada no País nos moldes das atuais, sediada no primeiro local construído para receber grandes feiras.

A evolução dos Eventos:

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

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

A Idade Média foi marcada por uma série de eventos religiosos e comerciais, que causaram o deslocamento de um grande número de pessoas, como membros do clero, mercadores e outros.

Os principais tipos de eventos que marcaram essa época foram os religiosos, os concílios as representações teatrais, e as feiras.

O declínio da Idade Média foi um período marcado por muitas viagens de diversos profissionais da época, artistas, artesãos, músicos e poetas que queriam divulgar seu trabalho e também conhecer outras localidades. Assim, surgiu a necessidade de se criar estalagens e albergues e também de melhorar as condições de segurança nas estradas, afinal muitas dessas viagens eram realizadas por jovens da nobreza que buscavam complementar seus conhecimentos e adquirir experiência profissional.

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

Dados históricos dos principais eventos mundiais:

- O primeiro congresso científico ocorreu em 1681, em Roma, foi um Congresso de Medicina Geral, que deu início a eventos de cunho não religioso;
- O primeiro evento técnico foi o Congresso de Viena, que aconteceu em 1815;
- Em 1841, acontece o Congresso Antialcoólico nas cidades de Leicester e Loughborough;
- Em 1841, acontece o Congresso Antialcoólico nas cidades de Leicester e Loughborough;
- Em 1844 aconteceu a Conferência de Berlim, com o objetivo de estabelecer algumas regras básicas para o desenvolvimento da África ao Sul do Saara;
- Em 1919 aconteceu a Conferência de Paz, em Paris, para delinear os termos de paz para a guerra.

PARA REFLETIR

Quando eu tinha 11 anos de idade aconteceu a Copa do Mundo de 1970, oportunidade em que o Brasil foi Tri Campeão em Guadalajara no México. Acredite! Para mim foi um evento inesquecível. Primeiro porque meu pai comprou um televisor novinho só para assistir aos jogos, e toda a vizinhança assistia conosco o que aumentava ainda mais as vibrações positivas. Eu vivi cada partida, cada oportunidade de gol perdido,

cada vitória. Segundo porque fomos os campeões mundiais e ao final o Brasil jogou com a Itália e foi Edson Arantes do Nascimento o nosso "Pelé" quem marcou o quarto gol. Ganhamos de 4x1 da Itália numa bela tarde de domingo. Diante desta recordação não há como negar a importância de um evento em nossa vida.

Pelas concepções apresentadas, eventos são acontecimentos históricos, independentemente de se ter participado deles ou não. Tanto no relato da autora como na proposição de atividade indago o que mudou no mundo, a partir do que se chama de evento: compra de TV?? Escreva sobre isso. ANOTE.

A CLASSIFICAÇÃO DE EVENTOS

Os eventos podem ser classificados de acordo com o público que atingem e com os objetivos a que se propõem. Para conhecermos a classificação genérica de eventos, buscamos a teoria na visão da autora Cleuza Gimenes Cesca.

Eventos fechados: são aqueles cujo público já está definido, que recebem um convite e não são abertas precedências para novos participantes no evento. Na entrada do local do evento o participante faz sua inscrição, normalmente recebe uma pasta com caneta e papel para anotações, e ao final do evento recebe um certificado de participação em seu nome, onde consta o total de horas cumpridas, temas desenvolvidos, chancela e assinatura da Instituição que promoveu o evento.

Eventos abertos: são aqueles destinados ao público de modo geral. Esse público normalmente faz sua inscrição antecipadamente ou paga seu ingresso, como por exemplo, a participação em shows.

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

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

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

Eventos Científicos: trata de assuntos referentes às ciências naturais e biológicas, como por exemplo, medicina, botânica e outros.

Eventos Cívicos: são eventos relacionados a comemorações que dizem respeito à história de um povo. Exemplos seriam a "Parada de 07 de setembro", a simulação da "morte de Tiradentes" entre outros.

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

Eventos Culturais: ressalta os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional;

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

Eventos Folclóricos: são eventos relacionados a acontecimentos que dizem respeito a traços da cultura de um povo. Um exemplo característico são as festas juninas, nas quais acontece a simulação de um casamento entre pessoas que vivem no ambiente rural e propiciam aos participantes não somente a convivência social, mas, sobretudo a oportunidade de saborear as bebidas, doces e salgados provenientes do meio rural, bem como as músicas e vestimentas típicas.

Eventos de Lazer: são aqueles que proporcionam entretenimento aos seus participantes. Parques de diversões são exemplos bem característicos.

Eventos Promocionais: promove um produto, pessoa, entidade ou governo, quer seja promoção de imagem ou apoio ao marketing.

Eventos Religiosos: são eventos que têm por objetivo a promoção de valores morais e religiosos e integrar as pessoas adeptas dessa religião, bem como chamar a atenção para adesão de novos fiéis. É utilizado também para inaugurar um local como igreja, sinagoga, templo, etc.

Eventos sociais: os casamentos são exemplos de eventos sociais, mas além das questões sociais envolvidas há também os aspectos legais, como os padrinhos que servem de testemunhas do ato jurídico.

Eventos turísticos: exploram os recursos turísticos de uma região ou país, por meio de viagens de conhecimento profissional ou não.

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

Você já foi em um evento que tudo foi muito bem organizado? Aonde aconteceu este evento? Você teria oportunidade de entrevistar o responsável por este evento e aprender mais sobre o assunto. ANOTE.

TIPOS DE EVENTOS

Nesta seção você irá conhecer os mais variados tipos de eventos que conforme as características e peculiaridades que apresentam, podem ser se apresentar de diferentes formas. Este conhecimento irá contribuir muito para a unidade dois deste caderno quando iremos estudar as particularidades da organização de eventos.

Segundo (Bettega, 2001:61) "os eventos, conforme as características e peculiaridades que apresentam, podem ser classificados em diversos tipos, tais como":

Assembléia – é uma reunião cujos participantes são representantes de algum grupo específico, região, estado, país, etc. o objetivo da assembléia é debater assuntos de interesses gerais desses participantes. Normalmente as conclusões dos grupos são colocadas em votação, porém somente os participantes que foram inscritos é que terão direito a voz e voto, os demais serão apenas ouvintes.

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

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

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

Conclave – é uma reunião essencialmente de caráter religioso, cujos temas normalmente são de ordem moral e ética.

Conferência - é uma reunião na qual conta com a presença de um conferencista, que detém amplo conhecimento de um determinado assunto. Ao final da exposição do conferencista é aberto espaço para o público fazer perguntas. Essas perguntas deverão seguir uma ordem pré-estabelecida, como um número determinado, ou numa ordem seqüencial.

Congresso – é um evento que acontece geralmente dentro de uma classe profissional distinta, como médicos, enfermeiros, secretários, etc. sua finalidade é discutir temas propostos pela classe profissional, é realizado em vários dias, dependendo da complexidade do tema e do número de participantes.

Convenção – geralmente de cunho empresarial, este evento tem por objetivo a

transmissão de idéias a respeito de um tema específico, como por exemplo: troca de experiências a respeito de vendas. É uma oportunidade para a empresa transmitir motivação para os funcionários.

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

Debate – é uma reunião com o objetivo de bater um tema, onde há discussão entre pessoas ou grupas que defendem ponto de vistas diferentes.

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

Exposição - É uma reunião que tem como objetivo divulgar produtos ou serviços.

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

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

Mesa-Redonda – é uma reunião com o objetivo de debater uma determinada idéia. Os integrantes da mesa recebem orientação de um moderador, que transmite as idéias da mesa aos demais participantes. Estes por sua vez, dentro de uma norma pré-estabelecida poderão se manifestar encaminhando através do moderador, perguntas para os integrantes da mesa.

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

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

Painel – este evento acontece sob a orientação de um moderador dos debates. O público apenas assiste, não cabendo o direito a perguntas.

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

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

Semana - É um evento similar ao congresso, no qual as pessoas se reúnem para discutir um tema específico ou vários assuntos. Normalmente adotado por classes profissionais.

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

Simpósio – é um evento que acontece com a presença de expositores e um Coordenador. Após as apresentações dos expositores os participantes podem elaborar perguntas aos expositores.

Videoconferência ou teleconferência – novo meio de organizar evento por uma linha de satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes. É uma forma efetiva de evitar gastos com deslocamentos e acelerar a troca de informações entre os participantes.

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

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

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

Em qual desses tipos de eventos você já atuou em âmbito profissional? Se você não trabalha atualmente, pense em qual deles você gostaria de atuar e ANOTE:

As atividades apresentadas proporcionarão a você, a oportunidade de revisar os conteúdos estudados nesta unidade:I

1. Assinale a alternativa que corresponde corretamente aos princípios de evento:

a) Evento é um acontecimento com finalidades específicas;
b) Evento é um componente da comunicação;
c) Eventos aproximam pessoas, instituições, Estados e Países;
d) Eventos envolvem pessoas, tanto em sua organização quanto em sua participação;
e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

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

a) Brasil;
b) Grécia;
c) Estados Unidos;
d) Ásia;
e) Inglaterra.

3. Quanto à classificação de eventos é incorreto afirmar que:

a) Eventos Comerciais: são eventos organizados pelas empresas com o objetivo de promover o lançamento de um produto, aumentar as vendas, inaugurar um novo local, ou simplesmente chamar atenção do público para os serviços prestados pela empresa.
b) Eventos Culturais: ressalta os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional;
c) Eventos Desportivos: são eventos que envolvem assuntos pertinentes ao desporto.
d) Eventos Folclóricos: são eventos relacionados a promoção e vendas, como feiras por exemplo.
e) Eventos de Lazer: são aqueles que proporcionam entretenimento aos seus participantes.

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

I - Assembléia – é uma reunião cujos participantes são representantes de algum grupo específico, região, estado, país, etc. o objetivo da assembléia é debater assuntos de interesses gerais desses participantes.
II - Brainstorming – é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de idéias sobre um determinado assunto.
III - Brunch – é um evento que se trata de um café da manhã e almoço. É uma forma de estabelecer comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico.
IV - Colóquio – é uma reunião normalmente gerida por uma determinada classe profissional para tomar uma decisão sobre um assunto determinado.

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

Assinale a alternativa correta:

a) Estão corretas: I, II e V;
b) Estão corretas: I, II, III e IV;
c) Estão corretas: I e IV;
d) Todas estão corretas;
e) Nenhuma está correta.

5.Assinale a alternativa correta:

a) Salão - É amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora hoje apresente características de feira.
b) Semana - É um evento similar ao congresso, no qual as pessoas se reúnem para discutir um tema específico ou vários assuntos.
c) Seminário – é um evento de caráter educativo. O assunto é exposto aos participantes que ao final podem interagir fazendo perguntas.
d) Videoconferência ou teleconferência – novo meio de organizar evento por uma linha de satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes.
e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

Unidade2

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Como em todas as atividades que realizamos devemos ter planejamento e organização, em se tratando de eventos não é diferente. A organização e o planejamento de eventos pressupõem uma série de providências a tomar sempre pensando nos objetivos dos eventos.

O primeiro ponto que devemos considerar no planejamento de um evento é a tomada de decisão quanto a utilização da estrutura interna ou contratação de empresa especializada.

Sobre este assunto encontramos descritos na obra Organização de Eventos da autora Maria Cecícila Giacaglia, pontos fundamentais que devemos considerar no planejamento e organização de eventos. Segundo a autora devemos fazer uma cuidadosa análise para tomarmos a decisão de contratar pessoas externas ou não, baseada em fatores econômicos, custos para manter uma estrutura interna bem como o número anual de eventos que a organização realiza.

A autora pondera em sua obra as vantagens e desvantagens de cada situação, a saber:

- Vantagens no caso de organização externa: (GIACAGLIA, 2003: 24)

- Maior velocidade na organização dos eventos, uma vez que será desenvolvida por uma equipe especializada, experiente e conhecedora dos vários fornecedores e serviços que serão necessários;
- Maior eficiência de custos, uma vez que empresas especializadas geram volume com vários serviços, ganhando maior poder de negociação com fornecedores;
- As empresas do ramos desenvolvem pesquisas e planejamentos específicos para a execução de qualquer evento, possuindo, inclusive experiência de organização de eventos em qualquer região, Estado ou País;
- O fato de se contratar serviço de terceiros somente quanto se tem a certeza da participação no evento faz com que haja maior flexibilização no que se refere aos custos, apenas existentes quando da sua real necessidade. Em momentos de crise financeira e de pausas em participações em eventos não há a geração de custos com estrutura.

Vantagens no caso de utilização de estrutura interna: (GIACAGLIA, 2003: 25)

- Maior personalização na organização dos eventos, já que serão desenvolvidos por profissionais aculturados pela convivência dentro da empresa;
- Maior capacidade de operacionalização das atividades que envolvam mais de um departamento;

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

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

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

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

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

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

O PLANEJAMENTO DE UM EVENTO

Nesta seção você irá estudar como planejar e organizar um evento. Contudo, para melhor entendimento do nosso estudo vamos compreender que um evento possui fases, sendo: pré-evento, per ou trans evento, e pós evento. Passemos a analisar agora as atividades do pré-evento.

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

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

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

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

Para (Matias, 2001), as fases do processo de planejamento e organização de eventos são:

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

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

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

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

Estabelecido o objetivo, serão definidos o público-alvo e as estratégias. O público--alvo é representado pelas pessoas que irão participar do evento, enquanto que as estratégias dizem respeito às ações desenvolvidas e executadas para se alcançar os objetivos propostos e atingir os resultados desejados, com a sensibilização dos diversos públicos no que diz respeito à organização.

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

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

- Identificar quais órgãos que terão interesse no evento e poderão patrociná-lo;
- Levantar nomes de convidados, palestrantes, autoridades, etc.
- Definir as responsabilidades que caberão aos funcionários envolvidos no evento.

Assim, definidos o planejamento e a organização vale ressaltar que um evento compreende basicamente três pontos fundamentais, sendo:

- Planejamento;
- Organização;
- Execução;

Na etapa do planejamento "o empreendedor deve estar atento aos princípios básicos, sendo": (Cesca,1997):

- Definir o objetivo: o que se pretende com o evento, o porquê dessa realização; quais os resultados que se pretende obter com a realização do evento;
- Definir uma data para o evento, procurando não coincidir com outros eventos importantes para garantir a participação do público;
- Elaborar diretrizes: quais subsídios serão utilizados para a obtenção dos resultados esperados;
- Coletar informações: sobre o público alvo, possíveis patrocinadores, etc.
- Levantar planilhas: de viabilidade econômica e estrutural de todo o evento, quais estratégias serão implantadas na obtenção dos objetivos.
- Reconhecer os recursos físicos e humanos que serão necessários.
- Implantação: desde a aprovação do projeto até seu término.
- Acompanhamento e controle: é a determinação de quem e como será feita a coordenação de todo o processo da organização do evento.
- Orçamento previsto: quanto será necessário para cada aspecto em particular, tais como: brindes, *coffee-break*, almoço, etc
- Avaliação: como será feita a avaliação do evento em sua totalidade.

Serviços Iniciais:

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

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

Muitas empresas esperam que o Secretário estabeleça um projeto de um evento. Na visão de Matias (2007:118), os principais itens que devem compor este projeto são:

- Definição do produto;
- Escolha do local;
- Definição da data do evento;
- Elaboração de temário e calendário;
- Identificação e análise dos participantes;
- Estratégia de comunicação e marketing;
- Infra-estrutura de recursos audiovisuais, materiais e serviços;
- Serviço de transportes para participantes e convidados;
- Hospedagem dos participantes e convidados;
- Programação social, cultural e turística;
- Agência de viagem e turismo;
- Recursos financeiros;
- Cronograma básico.

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

- O espaço tem que necessariamente comportar confortavelmente todos os convidados;
- Verificar a capacidade das salas nas diversas configurações (número de cadeiras, iluminação, recursos audiovisuais est.);
- O ambiente tem que ser limpo e atrativo;
- Ter uma recepção de fácil acesso;
- Estar atentos aos recursos audiovisuais, como, microfones, projetor multimídia, telas de projeção;
- Quando da utilização de diferentes salas, concomitantemente, observar a questão da acústica das salas para não haver interferência de som entre elas;
- Controle de som, luz e ar condicionado ou aquecedor;
- Verificar se há necessidade de divisórias nos espaços;
- Sinalização do espaço, como por exemplo, sanitários, saídas de emergências, secretarias etc;
- Cuidados com a limpeza de todos os espaços;
- Necessidades especiais de decoração para modificar a aparência do espaço;
- Estabelecer local de entrada e saída dos participantes e local de entrega de materiais;
- Caso tenha feira, verificar local para a montagem dos estandes;
- Definir o espaço para a montagem da(s) secretaria(s) onde serão atendidos os participantes, bem como servir como almoxarifado;
- Contratar pessoal suficiente em relação ao número de participantes no evento (pessoal capacitado para trabalhar em eventos).

Com relação ao tema do evento este deverá ser atraente e ter uma relação direta com os assuntos que serão abordados no evento.

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

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

Nesta seção você continuará estudando ações que devem ser tomadas na fase do pré-evento. De nada adianta planejarmos todo o evento se não cuidarmos de uma parte muito importante que é a comunicação e marketing de um evento. Passemos a analisar alguns pontos fundamentais na visão da autora Marlene Matias.

Para a autora a estratégia de comunicação consiste na definição e adequação dos meios e mensagens a serem utilizados, na busca de informar, sensibilizar e motivar o público-alvo.

Prossegue afirmando que para cada segmento de público exige que seja estudada, analisada e elaborada uma estratégia de comunicação específica, com meios, veículos e mensagens adequadas às suas características.

Em sua visão a mensagem pode ser informativa, motivacional ou ambas, desde que esteja diretamente ligada aos objetivos do evento, seja concebida com a mesma diretriz e utilize a linguagem correta.

Os meios de comunicação são os condutores das mensagens ao público pretendido, portanto cada tipo de público exigirá meios de comunicação adequados ao seu perfil.

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

- Jornais, revistas, rádios e TV – podem ser utilizados de duas formas: assessoria de imprensa ou inserção de anúncios sobre o evento.
- Cartazes – é um recurso muito utilizado e bastante funcional, desde que seja atraente e criativo.
- Folhetos – são entregues diretamente para os interessados e devem ser bastante objetivos.
- Mala direta – ou *mailing list* trata-se de uma forma de comunicação muito dirigida, devendo ser entregue para um público selecionado.
- Diálogo – usado para programa de visitas ou em *telemarketing*. Para tanto, deve ser criado um diálogo padrão que possibilite a transmissão de mensagens claras e objetivas e uma fácil avaliação de respostas.
- Painéis, *outdoors e backlights* – são de grande importância pela sua abrangência coletiva, principalmente quando o público-alvo é a comunidade como um todo ou uma fatia dela.
- Internet – canal de informações do final da década 90 a *internet* é uma forte aliada no processo de comunicação de um evento. A criação de uma *homepage* do evento como também para proceder inscrições e reservas.

Mídias alternativas

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

- Parajet – utiliza-se de um pára-pente motorizado, que levará atrás uma faixa contendo o nome do evento, sua data etc. É muito utilizado para atingir pessoas próximas à orla marítima.
- Dirigível – serve para consolidar a marca do evento, pois não permite maiores dados.
- Rede de TV interna ou alto falantes – esse tipo de mídia também são excelentes alternativas na divulgação de eventos.
- *Bike-door* – mesmo sistema utilizado no *bus-door,* só que também pode ser colocado na parte frontal.
- *Man-door* – trabalho de divulgação de uma pessoa que se veste com um grande cartaz ou carrega balões ou faixas.

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

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

Qual desses recursos de comunicação alternativos causaria maior impacto em você? ANOTE:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Por mais que sua opção seja realizar o evento com os recursos internos da empresa, temos que considerar que iremos contratar muitos serviços que são indispensáveis no dia do evento. Nesta seção trataremos especialmente desse assunto.

Segundo Marlene Matias (2007:124) a contração de serviços é uma parte de extrema importância na fase do pré-evento, sendo:

> "a contratação dos serviços profissionais para um evento deve ser realizada após uma criteriosa seleção, isto é, com apresentação de referências pessoais e profissionais, documento de identificação endereço e telefone comprovados. Tudo o que for acordado deve ser assegurado mediante um contrato de prestação de serviços específico para esse fim."

Os principais tipos de serviços que precisaremos no dia do evento e que devemos cuidar na fase do pré-evento são:

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

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

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

Adequado

Inadequado

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

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

Funciona da seguinte forma:

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

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

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

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

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

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

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

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

g) serviço de transporte para participantes e convidados: é preciso que se pense a respeito de pessoal qualificado para buscar e levar pessoas no aeroporto. Inclusive diversas empresas aéreas podem se tornar "transportadora oficial do evento", desde que previamente contatadas.

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

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

Recursos Financeiros

Segundo Marlene Matias os recursos financeiros de um evento podem ser definidos por meio da previsão e da organização e também do controle das entradas e saídas dos recursos.

Esses recursos podem proceder das seguintes fontes:

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

Em sua opinião qual a melhor maneira de escolher uma prestadora de serviços? ANOTE

CHECKLIST

Com tantos itens para cuidar dentro do planejamento de eventos há que considerar que devemos ter um rigoroso controle sobre tudo. Uma das formas de se fazer esse controle é fazer uso de um instrumento importante denominado *checklist*. Nesta seção trataremos especialmente sobre isso.

O que é *checklist*?

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

A autora complementa:

É uma relação de providências, tarefas ou necessidades do evento. Existem diversas formas de apresentação do *checklist* por exemplo, reunir as necessidades por ordem alfabética ou por grupos de atividades, setores de organização ou para circunstâncias específicas, tais como *checklist* da secretaria do plenário, de programação social, de local do evento e outras.

Outra forma de utilizar o *checklist* consiste em listar as atividades nas diferentes fases do evento. Vejamos um modelo de *checklist* para a fase do pré-evento na visão de (Matias, 2001).

Evento:			
Local:			
Data:			
Hora:			
Responsável:			
DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
Contratação de Reserva do Local	Setor de Relações Públicas	Marcos	Em andamento
Contratação de Serviços gráficos	Setor de Promoção	José	Definida
Contratação de Serviços de sonorização	Setor de almoxarifado	Paulo	Em andamento
Contratação de Serviços foto de filmagem	Setor de almoxarifado	Paulo	Definida
Contratação de Serviços de decoração	Setor de almoxarifado	Paulo	Em andamento
Contratação de Serviços de recepcionista	Setor de almoxarifado	Paulo	Definida
Listagem de Convidados	Setor da Secretaria	Eliana	Em andamento
Divulgação interna na empresa	Setor de Marketing	Claudia	Definida
Divulgação oficial para imprensa	Setor de Marketing	Claudia	Definida

Modelo de *checklist* para a fase de realização do evento. (Matias, 2001 p. 120).

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

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

(Matias, 2001, p.133) "Após a realização do evento, inicia-se o processo de encerramento, que consiste na avaliação técnica, administrativa e dos participantes. Isto é, ocorre a confrontação dos resultados esperados com os obtidos, possibilitando identificar os pontos positivos e negativos do evento". Para que esta fase seja efetiva é preciso alguns procedimentos que foram utilizados durante o evento, tais como:

- *Checklist*
- Relatórios periódicos das atividades;
- Atas das reuniões;
- Formulários de avaliação dos participantes;
- Preparação do noticiário geral;
- Apresentação dos relatórios financeiros;
- Entre outros etc.

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

1 – Como você qualifica o evento quanto a:

a) Programação:

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

b) Organização:

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

c) Serviços:

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

2) Na sua opinião

a) O que foi melhor no evento?
b) O que foi pior no evento?

3) Como você ficou sabendo do evento?

( ) Folheto
( ) Cartaz
( ) Mala Direta
( ) Televisão
( ) Jornal
( ) Revista
( ) Rádio
( ) Indicação de amigos
( ) Outros

5) Qual a atividade profissional que exerce?

6) Cidade e estado onde reside:

7) Observações e sugestões:

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

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

RESPONDA ÀS QUESTÕES ABAIXO
Havendo dúvidas retome o conteúdo
UNIDADE 2

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

a) Traçar os objetivos;
b) Escolher o espaço físico;
c) Cuidar da imagem da organização;

d) Escolher formas de avaliação do evento
e) Fazer check list

7.Assinale a alternativa correta quanto às estratégias de marketing de um evento:
a) Mala direta;
b) Jornais e meios de comunicação;
c) Painéis e outdoors;
d) Cartazes e folhetos
e) Todas as alternativas anteriores

8. Coloque na ordem sequencial de sua preferência como você organizaria um check list. (Obs. Resposta livre)

( ) pelo setor de atividades
( ) pela fase de planejamento de um evento
( ) por ordem alfabética de atividades
( ) pelas circunstâncias específicas
( ) pelas equipes envolvidas no evento.

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

a) Informativo e motivacional;
b) Claro e objetivo;
c) Sucinto e colorido;
d) Discreto e breve;
e) Atraente e dialógico.

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

a) O setor da secretaria;
b) O setor da recepção;
c) O setor do plenário;
d) O setor do transporte;
e) O setor de comunicação.

Unidade 3

PLANEJAMENTO PARA O DIA DO EVENTO

Vimos nas seções anteriores que planejar e organizar são ações fundamentais na construção de um evento de qualidade. Conhecemos também o *checklist* que é um instrumento de apoio para não esquecer nenhum detalhe da organização de um evento. Nesta seção você irá aprender sobre o planejamento do dia do evento, chamado também de per ou transevento.

Secretaria de um evento

Para Matias (pág. 139), a secretaria é responsável por todo o apoio administrativo do evento, isto é, toda a infra-estrutura necessária instalada no local, que apoiará, direta ou indiretamente, a realização do evento.

A Secretaria é o centro administrativo do evento, onde deverão ficar os recepcionistas, que, sob a orientação de um coordenador, terão como atribuições:

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

Serviços de recepção

Para Matias (pág. 140) o serviço de recepção de um evento é considerado o cartão de visitas, por ser o primeiro contato do participante com o clima do evento.

Seja qual for o caso, é imprescindível demonstrar alegria ao participante, dar importância à sua presença e transmitir o desejos dos organizadores de que ele encontre no evento motivos de grande satisfação. O serviço de recepção pode ter postos de atendimento em aeroportos, hotéis e nos locais onde acontecem as atividades do evento.

Sala VIP

Matias (2007:141) descreve que é o local onde as autoridades, convidados especiais e palestrantes são recebidos pela comissão organizadora do evento. A

sala de recepção deve apresentar as seguintes características:

- de copa (café, água, Proximidade do local do evento;
- Decoração agradável;
- Temperatura amena;
- Serviço refrigerante, biscoitos e outros);
- Acesso ao telefone.

Salas de comissões técnicas

O mesmo autor orienta que de acordo com o porte do evento, é necessária a montagem de salas para discussão, deliberação, votação e aprovação de determinados aspectos ou para grupos de trabalhos, conforme subtemas do evento.

Geralmente as comissões técnicas são constituídas de um presidente, um secretário e um relator.

O local destinado para abrigar esse tipo de função deve oferecer condições adequadas, permitindo o fluxo do seu desenvolvimento sem perturbar o andamento do evento como um todo.

Infra-estrutura de apoio operacional

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

- Auditório, plenário ou salão;
- Ar condicionado;
- Cadeiras do plenário;
- Mesa diretora;
- Mesas diversas de apoio;
- Poltronas para a mesa diretora;
- Pódio ou tribuna;
- Tablado e praticável;
- Máquina de Xerox;
- Máquina calculadora;
- Aparelho de *fac-símile* (fax);
- Painel de fotos;
- Painel para recortes de jornais;
- Painel decorativo;
- Placas indicativas de mesa;
- Lâmpada de leitura para o pódio;
- Placas de identificação de local;
- Quadro de aviso;
- Aparelhos telefônicos.

Materiais de secretaria

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

- Abecedário para divisão dos nomes dos participantes;
- Alfinetes, tachinhas e percevejos;
- Alfinetes ou cordão para crachá;
- Almofada para carimbo;
- Tinta para almofada de carimbo;
- Carimbos diversos;
- Borracha;
- Bloco para rascunho;
- Barbante;
- Fio de náilon;
- Cola, fita adesiva e fita crepe;
- Cartolina;
- Calendário;
- Clipe e elástico;
- Crachás em branco;
- Caixa de papelão;
- Caixa de primeiros-socorros;
- Caixa de costura;
- Cartões de visita
- Corretivo líquido;
- Canetas esferográficas de várias cores;
- Canetas para transparências;
- Canetas hidrográficas; Envelopes de vários tamanhos;
- Estilete;
- Etiquetas adesivas de vários tamanhos; Furador;
- Grampeador e grampo;
- Papel sulfite;
- Pincel atômico de várias cores; Tesoura.
- Tinta para pincel atômico;

Equipamentos audiovisuais

Os equipamentos audiovisuais que serão utilizados no evento são identificados conforme as necessidades dos palestrantes e do evento em geral. Os equipamentos mais solicitados são:

- Tinta para pincel atômico;
- Projetor multimídia;
- Televisão;
- Telapara projeção;
- Gravador;
- Fitas para gravação;
- Aparelho de som;
- Amplificador;

- Fita de música ambiente;
- Cds;
- Microfones;
- Flip chart;
- Lousa magnética ;
- Canetas e pincéis para lousa magnética;
- Extensão de várias metragens;
- Microcomputador.

APOIO LOGÍSTICO

Um dos conceitos de logística na área administrativa, é o planejamento, operação e controle de fluxo de mercadorias, materiais, serviços e até informações em relação a empresa, viabilizando de forma sistêmica o processo desde a produção (bem ou serviço) até a sua entrega final, visando vantagens competitivas na satisfação dos clientes. Nesta seção você irá estudar sobre a logística para o dia do evento.

O que é logística?

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

Para MATIAS (2007), a utilização da logística em eventos tem como principal objetivo a organização e realização de eventos com qualidade, tanto para os que estão promovendo, quanto para quem está participando. A logística está presente desde o inicio do planejamento do evento, que é aplicada de forma a facilitar a sua organização, até a sua etapa final, que é chamada de pós-evento.

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

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

Para Matias (2007) chamamos de apoio logístico todos aqueles outros materiais necessários para a realização do evento, mas que não se enquadram nos itens descritos anteriormente, tais como:

- Bandeira, mastro e ponteira;
- Corda divisória de ambiente;
- Fita de inauguração;

- Jornais diários;
- Livro de presença;
- Entre outros.

Infra-estrutura de apoio externo

Quando o evento é de grandes proporções deverão ser considerados alguns aspectos de apoio que passaremos a estudar tendo como embasamento a visão da autora MARLENE MATIAS.

Dentro do apoio operacional, caso o porte do evento assim exija, deverá funcionar o apoio externo no aeroporto, no hotel, na programação social, cultural e turística e nos traslados.

Aeroporto

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

- Receber cordialmente os convidados e participantes;
- Auxiliá-los no desembarque de bagagens;
- Indicar o meio de transporte que os levará ao hotel e encaminhá-los no desembarque de bagagens
- ;Indicar o meio de transporte que os levará ao hotel e encaminhá-los a ele;
- Informar sobre os horários e locais em que sairão os meios de transporte para o local do evento;
- Fornecer qualquer informação sobre a cidade e o evento e resolver imprevistos.

Recomenda Matias que para executar bem sua função, o recepcionista deverá ter:

- Listagem dos convidados e participantes esperados;
- Planilha dos vôos aguardados;
- Crachá de identificação com o seu nome e o do evento;
- Placa de identificação com o nome do convidado ou do evento;
- Cartão telefônico ou telefone celular;
- Verba para alguma eventualidade (em dinheiro ou cheque)
- Relação de hotéis (nome, endereço e telefone) onde ficarão hospedados os convidados e participantes;
- Identificação dos idiomas que domina;
- Folhetos com informações sobre o evento;
- Informações úteis e de emergência (pronto socorro, polícia, bombeiro, endereços de restaurantes ou lanchonetes próximos, farmácias, etc.);
- Informações turísticas e mapa da cidade;
- Endereço e telefone do local do evento;
- Nome e telefone de contato dos organizadores do evento.

Hotel

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

- Nome e telefone de contato dos organizadores do evento.
- Recepcionar os visitantes;
- Alojá-los de acordo com as reservas;
- Providenciar o envio da bagagem para os quartos;
- Resolver qualquer imprevisto (mal-estar, perda de bagagem, troca de apartamentos);
- Auxiliá-los durante sua permanência no evento, fazendo a ligação com os responsáveis pelas áreas de aeroporto, programação social, cultural e turística, transporte e outras;
- Informá-los sobre as saídas dos traslados para o local do evento, minutos antes da partida.

Programação social, cultural e turística

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

As suas atribuições são:

- Tratar os participantes com amabilidade;Ter conhecimento da programação social, cultural e turística;
- Ter conhecimento do itinerário a ser percorrido enfocando os pontos turísticos;
- Coordenar os horários de chegada e saída das atividades da programação;
- Comunicar aos participantes o número de identificação do seu ônibus ou alertá-los sobre isso, (placa ou qualquer outro tipo de identificação).

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

Serviços de transportes

Geralmente, em um evento, existem vários ônibus realizando o serviço de traslado. Os responsáveis por esse setor deverão elaborar programação diária dos itinerários que serão realizados, escalar os recepcionistas, bem como fornecer equipamentos para comunicação como rádios.
Na visão de Matias (2007:127) As condições para os recepcionistas que atuam nesse setor são:

- Estar uniformizados e identificados com crachá do evento;
- Verificar o credenciamento dos participantes;corra algum imprevisto;Possuir estojo de primeiros socorros.

- Ter telefone, endereço e nome do contato da empresa prestadora de serviço;
- Estar de posse de equipamento para comunicação (pode ser um celular);
- Ter em seu poder a programação dos transportes para os eventos constantes da programação oficial e social, cultural e turística;
- Ter conhecimento de primeiros-socorros (para caso de acidente ou mal-estar);Conhecer a equipe de motoristas;
- Ter facilidade para providenciar veículos fora do esquema da programação, caso o ocorra algum imprevisto;
- Possuir estojo de primeiros socorros.

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

RESPONDA ÀS QUESTÕES ABAIXO
Havendo dúvidas retome o conteúdo
UNIDADE 3

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

a) A sala pode ser longe do local do evento;
b) Não há necessidade de serviço de copa neste local;
c) A decoração e temperaturas devem ser agradáveis;
d) Não é preciso disponibilizar computadores no local, já que na atualidade as autoridades já trazem seus equipamentos;
e) Como estratégia não se deve instalar telefone na sala VIP com o objetivo de preservar a privacidade das autoridades.

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

a)Computador e projetor multimídia;
b)Televisão e aparelho de som;
c)Tela para projeção;
d)Gravador, fitas para gravação e aparelho de som;
e)Todas as alternativas anteriores.

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

a) Está presente desde o inicio do planejamento até a sua etapa final, ou seja o pós-evento;

b) Está presente na fase do planejamento de um evento;
c) A logística está presente na fase de execução de um evento;
d) Está presente na fase da concepção de idéia de um evento;
e) Está presente na fase do pós-evento.

14. Faz parte da infra-estrutura externa de um evento:

a)Aeroporto;
b)Hotel;
c)Programação social e turística;
d)Serviços de transportes;
e)Todas as alternativas anteriores.

15 Faça uma relação dos itens necessários para a secretaria do dia do evento:

Unidade 4

P

PLANEJAMENTO DO PÓS-EVENTO

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

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

Serviços complementares

Alem de todas as observações anteriores MATIAS (2007) recomenda que devemos apresentar o balanço financeiro final e fazer prestação de contas;

- Apresentar balancete administrativo e demonstrativo de todas as providências tomadas;
- Liquidar todas as pendências que possam surgir sobre instalações, materiais, recursos humanos ou equipamentos utilizados;
- Devolver à associação e/ou empresa promotora do evento todos os materiais que tenham sobrado;
- Desmontar instalações que foram efetuadas para o evento;
- Transportar materiais e equipamentos utilizados no evento.

Análise e avaliação

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

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

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

ATIVIDADE

modificados para o próximo evento.você assistiu a abertura dos Jogos Olímpicos que aconteceram em Pequim na China em 2008? Como você avaliaria a organização daquele mega evento? ANOTE:

SABER MAIS

Se você quiser lembrar mais detalhes sobre as Olimpíadas de Pequim acesse o site http://olimpiadas.uol.com.br/2008/5mais/ e relembre momentos importantes das conquistas e vitórias do nosso País.

RELEMBRANDO

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

ATIVIDADE

RESPONDA ÀS QUESTÕES ABAIXO
Havendo dúvidas retome o conteúdo
UNIDADE 4

16. Faz parte das ações da fase do pós-evento:

a) Preparação do noticiário geral;
b) Compilação e ordenação de todos os press releases publicados;
c) Cálculo de toda a centimetragem publicada;
d) Apresentação dos relatórios finais e de todas as fases de divulgação;
e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

17.Descreva os serviços complementares da fase do pós-evento (resposta livre):

Unidade 5

CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA

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

Buscamos a visão de diversos autores que apresentam conceituações sobre o assunto.

Segundo (Bettega, 2002) "os termos Cerimonial, Protocolo e Etiqueta são considerados sinônimos por alguns autores, outros fazem distinções":

Cerimonial definido por diversos autores:

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

"É o conjunto das formalidades que devem ser seguidas em um ato solene ou festa pública. Regra que estabelece tais formalidades". (Aurélio).

"É a técnica de conduzir cerimônias, assim como a seqüência lógica de programa, recepção, evento, etc." (Augusto Estellita Lins).

Protocolo definido por diversos autores:

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

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

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

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

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

Etiqueta definida por diversos autores:

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

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

"Formas cerimoniosas de trato entre particulares". (Aurélio).

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

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

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

Se você quiser conhecer o Decreto nº 70.274/72 na íntegra acesse o site:
http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/110298/decreto-70274-72

Você assistiu com certeza tanto à abertura quanto encerramentos de jogos mundiais, copa do mundo, olimpíadas, etc. Anote nas linhas abaixo aspectos relacionados ao cerimonial de um desses eventos que você tenha observado.

PERFIL DO PROFISSIONAL DE EVENTOS

Nesta seção estudaremos como deve ser o perfil de um profissional para atuar na área de eventos. Sabemos que na atualidade o mercado de trabalho está cada vez mais seletivo, o que não é diferente na área de eventos. Passemos a estudar agora quais são as características que deve ter um profissional para atuar na área de eventos.

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

A responsabilidade do profissional em eventos abrange diversas atividades, tais como: elaboração de convites, atualização de listas de autoridades, lembretes e comemorações de datas importantes, organização e recepção a visitas nacionais e internacionais, compra de presentes para troca de cortesias, reservas de aeronaves, de sala VIP, reservas de hotéis, segurança, etc. Portanto, deverá ter ainda excelente nível de relações sociais para facilitar o contato com diversos outros profissionais que serão contratados para as atividades do evento.
e
O profissional de eventos jamais poderá estar atrasado, mesmo que a pontualidade para o início dos trabalhos não seja pela excelência, mas o importante é que o mestre de cerimônia, ou organizador, enfim o profissional que irá tratar disso esteja no local com pelo menos duas horas de antecedência para possíveis ajustes e verificações.

É importante lembrar também que todo seu perfil estará literalmente em foco. As luzes do evento irão expor o profissional de eventos para todos os presentes. Sua roupa, seus gestos, seu tom de voz, tudo será observado e passará pelo crivo dos questionamentos e julgamentos do público participante no evento.

(Bettega, 2002) "*o profissional de cerimonial será analisado pela sua capacidade de, com maior ou menor leveza, administrar problemas e fazer a figura principal, a quem serve, ocupar o maior espaço de destaque. Deve conformar-se, porém com a realidade: ao ator, caberão as palmas como recompensa pela virtuosidade; ao profissional do cerimonial nada mais sobrará, diante do sucesso de um grane evento, senão a gratificante sensação do dever cumprido".*

(Lula D'Arcanchy, 1998) "*é fundamental que as pessoas que atuam na área de cerimonial realmente gostem do que fazem e que o façam com segurança, discrição e bom senso. A discrição não é somente nas roupas, maquiagem, perfumes e jóias, mas também nos gestos, na voz e no formalismo".*

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

Algumas atribuições (perfil) necessários para trabalhar em eventos são:

- Ter conhecimento do que se trata o evento;
- Ter conhecimento de cultura geral;

- Curiosidade intelectual permanente;
- Desenvoltura ao falar;
- Ter bom senso (sempre);
- Ser discreto (em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, acessórios, perfumes);
- Estar antenado com o que está acontecendo a sua volta;
- Gostar de trabalhar em equipe;
- Ter algum conhecimento administrativo (redação própria, por exemplo);
- Ter boa expressão verbal;
- Ser educado;
- Ser prestativo, mas não servil;
- Ser persuasivo;
- Assumir a responsabilidade do que diz e faz (isso gera credibilidade);
  Ter o cuidado de não tocar nas pessoas enquanto fala com elas;
  Ser pró-ativo e não re-ativo.

Mestre de cerimônias – quem pode ser?

Segundo a autora Maria Martinez "Mestre de Cerimônia" é a pessoa responsável em apresentar e dirigir um encontro, mantendo o assunto dentro da pauta.

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

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

- **Conhecimento Técnico** – O cerimonialista deve ter o domínio das regras e normas que regem as solenidades, tanto públicas, privadas e de caráter social, para tanto é necessário uma constante atualização por meio de cursos e pesquisas na área. Deve ainda possuir uma boa bagagem de cultura geral, política, econômica, social e porque não ecológica.
- **Horário – questão de pontualidade -** O cerimonialista deve sempre chegar com no mínimo uma hora de antecedência no local do evento, independentemente, dos atrasos em relação ao início da cerimônia (coisa aliás muito comum em qualquer evento, infelizmente). Com essa antecedência poderá checar pequenos detalhes e o roteiro como um todo.
- **Visual e comportamento –** Para a autora: **Maria Lúcia Bettega** "É preciso ficar claro que a função do Cerimonialista expõe o seu operador às luzes dos holofotes. Sua roupa, seu andar, seus gestos, seu tom de voz e a colocação de suas palavras estarão sendo analisadas, copiados, questionados e julgados."
- **Discrição** – **Bettega** diz ainda, "Que o profissional deve ter discrição,

compromisso ético, saber contornar situações, ser tranqüilo ou parecer ser, não se expor nas cerimônias, conquista a confiança total da pessoa por quem trabalha. A discrição exigida para as atividades do Cerimonial é incompatível com o desejo de se autopromover com quem quer que seja.".

Respondendo a questão acima, qualquer pessoa pode ser um Mestre de Cerimônias, bastando para tanto um conjunto de habilidades e competências, que o capacitem.

Você gostaria de atuar como mestre de cerimônias? Escreva nas linhas abaixo quais pontos você precisa melhorar para obter o perfil adequado para esta função.

NORMAS PARA PRECEDÊNCIAS

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

O que é Precedência?

Precedência do latim *Praecedere*, sentar à frente, de onde derivam passar na frente, sentar-se antes.

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

Por ser motivo de controvérsias, a precedência foi objeto de estudo em 1815 durante a Conferência de Viena, de onde partiu o primeiro regulamento a respeito do assunto.

No Brasil, em 1903 teve seu primeiro escrito a respeito de Precedência, sendo autor o Barão do Rio Branco.

Atualmente o Decreto nº 70.274 de 09 de março de 1972 dita as regras a respeito de precedência no Brasil.

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

CRITÉRIOS PARA USO DA PRECEDÊNCIA *(Nelson Speers)*.

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

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

Critério Cultural: quesito muito utilizado para dar precedência. Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento. Apesar de muito contestado em algumas situações é muito utilizado.

Critério Hierárquico: decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.

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

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

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

Critério do Sexo: em nossa cultura (ocidental) a precedência e para as mulheres.

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

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

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

Critério da Ordem Alfabética: é um dos critérios mais práticos, que traduz um amadurecimento nas relações de pessoas.

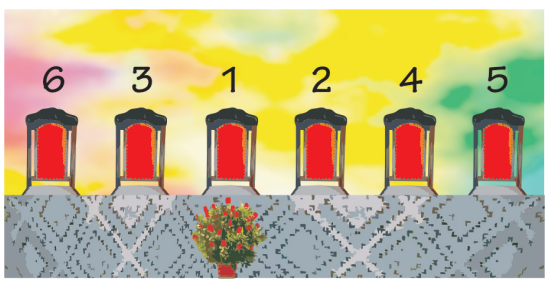
Critério Honorífico: mediante este critério, com o propósito de honrar alguém, é dada à pessoa a sua posição na ordem de precedência. O critério honorífico pode ser transitório ou momentâneo, em razão deste ou daquele evento, ou permanente, por méritos definitivamente agregados à pessoa.

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

A Ordem de Precedência nas Cerimônias Oficiais, de Caráter Estadual

1. Governador
2. Vice-Governador
3. Presidente da Assembléia Legislativa
4. Quarta Autoridade mais importante
5. Quinta Autoridade mais importante

Ordem Geral de Precedência, Aplicada nas Solenidades da Presidência da República. (simplificada)



1. Presidente da República
2. Vice-Presidentes da República
3. Terceira Autoridade mais importante
4. Quarta Autoridade mais importante
5. Quinta Autoridade mais importante
6. Sexta Autoridade mais importante

Se quiser saber mais acesse o site do autor Nelson Speers, ele tem muitos livros editados e você pode solicitar o material inclusive em CD. Acesse o site: http://www.nelsonspeers.com.br/nelsonspeers.htm

Qual desses critérios você adotaria como padrão na organização de eventos? ANOTE:

PRECEDÊNCIAS PARA AUTORIDADES

Nesta seção você irá estudar sobre precedência para autoridades em âmbito Federal.

No Brasil as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência são estabelecidas pelo Decreto nº 70.274 de 09 de março de 1972.

O Presidente da República, em qualquer Estado de seu País, será sempre o primeiro na ordem de precedência, e nunca uma cerimônia que conte com sua presença poderá ter início antes de sua chegada. Será ele o último a chegar e o primeiro a sair (isto em inaugurações, assinatura de atos, etc.) Em recepções em que houver convidados de honra serão diferentes: ele irá recepcioná-los e só deixará o local depois de acompanhá-los até a saída. O mesmo procedimento serve para Governadores e Prefeitos nos seus estados e Municípios, respectivamente. *(Lula D'Arcanchy, 1998, p. 8)*.

ORDEM GERAL DE PRECEDÊNCIA, APLICADA NAS SOLENIDADES DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. (simplificada)

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

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

1 - Governador
Cardeais

2 - Vice-Governador

3 - Presidente da Assembléia Legislativa
Presidente do Tribunal de Justiça

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

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

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

7 - Presidentes das Confederações Patronais e de Trabalhadores de âmbito nacional
Membros da Academia Brasileira de Letras
Membros da Academia Brasileira de Ciências
Diretores do Banco Central do Brasil
Diretores do Banco do Brasil
Diretores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico
Diretores do Banco Nacional de Habitação
Capitães-de-Mar-e-Guerra
Coronéis
Coronéis-Aviadores

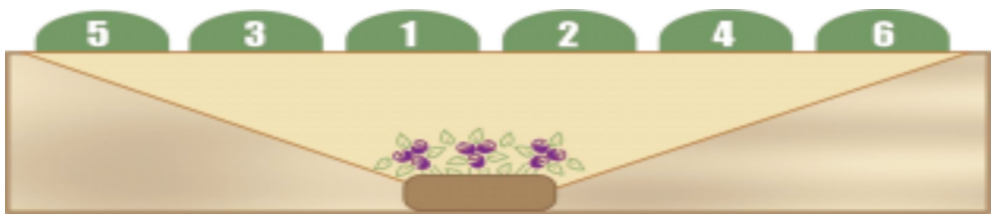
Deputados Estaduais
Desembargadores do Tribunal de Justiça
Prefeitos das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes
Delegados dos Ministérios
Cônsules estrangeiros
Consultor-Geral do Estado
Juízes do Tribunal Regional Eleitoral
Juízes do Tribunal Regional do Trabalho
Presidentes das Câmaras Municipais da Capital e das cidades de mais de um milhão (1.000.000) habitantes

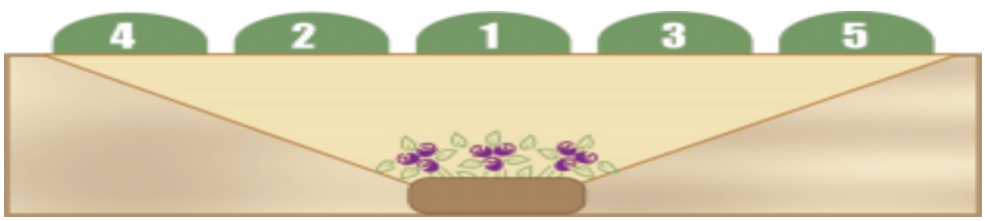
8 - Juiz Federal
Juiz do Tribunal de Contas
Juízes do Tribunal de Alçada
Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais
Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito regional ou estadual
Diretores das Faculdades Federais
Monsenhores católicos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

9 - Chefes de Departamento das Universidades Federais Prefeitos das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

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

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





ORDEM GERAL DE PRECEDÊNCIA, APLICADA NAS CERIMÔNIAS OFICIAIS NOS MUNICÍPIOS.

Nos Municípios, o Prefeito presidirá as solenidades municipais. (Art. 10 – Decreto Federal nº 70.274/72)

Acesse o site abaixo e saiba mais sobre precedências http://www.mre.gov.br/portugues/ministerio/legislacao/cerimonial/dec70274.htm Acesso em 04/08/2009.

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

SÍMBOLOS NACIONAIS

Um País torna-se forte e respeitado quando seu povo conhece, entende, divulga e defende os seus princípios e valores, representados pelos símbolos nacionais. É dever de todo cidadão brasileiro ter permanentemente essas atitudes diante da Bandeira, do Hino, das Armas e do Selo Nacional.

A Lei Federal nº 5.700, de 1º de setembro de 1971, "*Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências*".

Art. 1º da Lei nº 5.700/71: São Símbolos Nacionais, e inalteráveis:
I - A Bandeira Nacional;
II - O Hino Nacional.
Parágrafo único. São também Símbolos Nacionais, na forma da lei que os instituiu:
I - As Armas Nacionais;
II - O Selo Nacional.

A BANDEIRA NACIONAL

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

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

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

ORDEM GERAL DE PRECEDÊNCIA ENTRE BANDEIRAS

A precedência entre bandeiras é um assunto delicado, pois a colocação incorreta ou esquecimento ocasiona atritos entre estados, municípios, empresas ou países. *(Lula D'Arcanchy, 1998, p. 17)*

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

NOTA:

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

As formas de precedência entre Bandeiras estrangeiras, são:

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

Ordem de Precedência de Bandeiras Exemplos:

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

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

Nota: são duas as formas de precedência entre as bandeiras estrangeiras:
Por ordem alfabética (a mais usada)
Por ordem de chegada dos chefes de missão.

Providências

Em eventos as bandeiras já poderão estar hasteadas, ou se houver hasteamento, o mesmo deverá ser feito ao som do Hino Nacional, no inicio da cerimonia, e o coordenador indicará quem deverá hasteá-las. A maior autoridade presente hasteia a Bandeira Nacional. Normalmente o hasteamento de bandeiras e a execução do Hino Nacional antecedem o corte simbólico da fita em cerimônias de inaugurações.

Em dias de luto nacional, todas as bandeiras deverão ser hasteadas a meio mastro. Para hastear a bandeira a meio mastro a mesma deverá atingir o topo do mastro e depois ser arriada até o meio.

Num almoço ou jantar público, ou em qualquer ocasião em que se faça uma saudação à bandeira, com todos em pé, poderá ser feito um breve comentário sobre ela e tocada a introdução do Hino Nacional.

Você considera correto cobrir placas de inauguração com a bandeira nacional. Anote e veja a resposta ao final deste caderno.

O HINO NACIONAL

O Hino Nacional será executado em continência à Bandeira Nacional e ao Presidente da República, ao Congresso Nacional e ao Supremo Tribunal Federal, quando incorporados; e nos demais casos expressamente determinados pelos regulamentos de continência ou cerimônias de cortesia internacional.

A execução será instrumental ou vocal de acordo com o cerimonial previsto em cada caso.

De acordo com o Decreto nº 70.274/72 Art. 20 – A execução do Hino Nacional só terá início depois que o Presidente da República houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado, salvo nas cerimônias sujeitas a regulamentos especiais.

AS ARMAS NACIONAIS

É obrigatório o uso das Armas Nacionais:

No Palácio da Presidência da República e residência do Presidente, nos edifícios-sedes dos Ministérios, nas Casas do Congresso Nacional, no Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos, nos edifícios-sedes dos poderes de recursos, nos edifícios-sedes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos Estados, Distrito Federal e Territórios, nas Prefeituras e Câmaras Municipais, na frontaria ou no salão principal das escolas públicas, quartéis (Exército, Marinha, Aeronáutica, Polícia Militar), fortalezas e navios de guerra, nos papéis de expediente, nos convites e nas publicações oficiais de nível federal.

O SELO NACIONAL

Art. 27 Decreto nº 70.274/72 - O Selo Nacional será usado para autenticar os atos de governo e bem assim os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.

Se você estivesse organizando um evento que contasse com a presença de uma autoridade estrangeira, qual hino seria executado em primeiro lugar? Anote e veja se sua resposta está correta no final deste caderno.

ORDEM GERAL DE PRECEDÊNCIA PARA ORGANIZAÇÃO DAS MESAS

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

Segundo (Bettega, 2002, p. 16) "*é indispensável o conhecimento do número de pessoas esperadas, bem como a hierarquia das mesmas e as condições em que o evento se realiza, a fim de que seja estudado o tipo (formato) da mesa mais conveniente, em função das cabeceiras e convidados*".

Ressalta-se nesse contexto a importância da elaboração de lista de convidados, para o conhecimento das autoridades que se farão presentes na cerimônia.

(Bettega, 2002) complementa: "*a partir da cabeceira da mesa a primeira precedência será à direita da mesma, seguindo-se o segundo lugar à esquerda*", e assim sucessivamente.

ORGANIZAÇÃO DAS MESAS DIRETIVAS

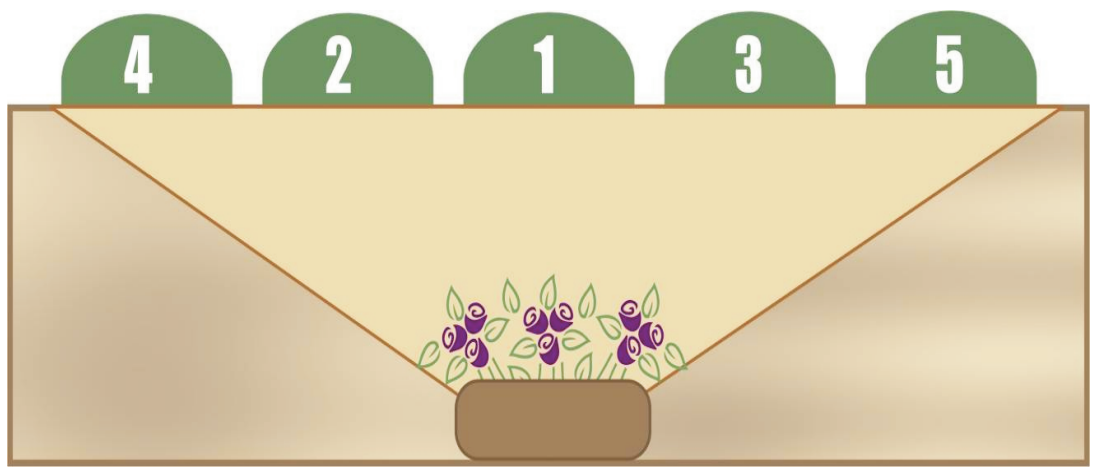
Ressalta-se que a disposição das pessoas é sempre feita a partir do centro da mesa. Dessa forma, o número dois fica à direita do número um e não, à direita de quem olha o auditório.

Normas gerais para composição de mesas:

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

Mesas ímpares

1) Exemplo de mesa com número ímpar de lugares



Fonte: designer Heloise Freiberger Bubniak

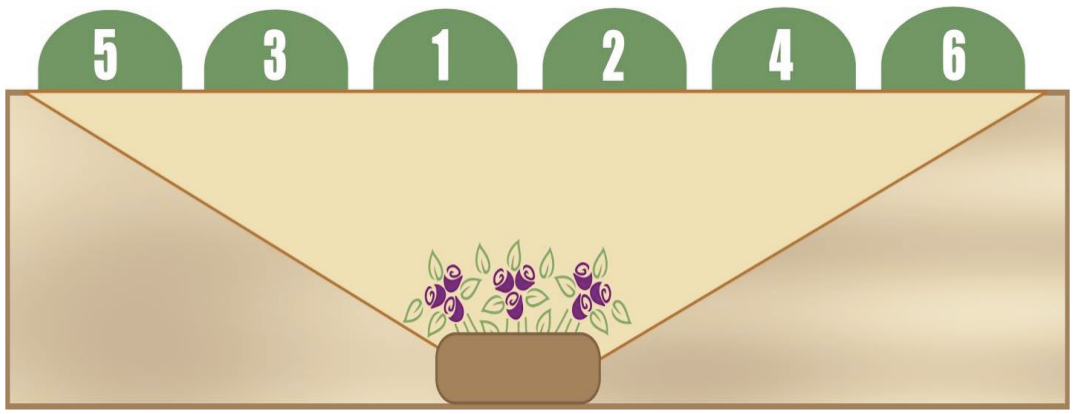
Legenda:

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

Mesas pares.

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

2) Exemplo de mesa com número par de lugares.



Fonte: *designer Heloise Freiberger Buniak*

Legenda:

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

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

ETIQUETA "SEM FRESCURA"

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

O que é etiqueta?

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

Etiqueta ao cumprimentar pessoas

- Quando estamos sendo apresentados a alguém pela primeira vez devemos evitar beijos, é de bom tom um aperto de mão firme, olhando nos olhos da pessoa a qual está se apresentando, se estiver usando óculos escuros, retire-os ao cumprimentar alguém;Deve-se apresentar o mais velho ao mais novo, o mais importante ao menos importante (hierarquicamente falando), a mulher ao homem;
- Caso alguém pergunte "como vai?" responda que "vai bem obrigado(a)" nada de ficar se lamuriando;
- Deve-se evitar falar a célebre frase "prazer em conhecê-lo(a), em um primeiro contato, sabe porquê? Porque como você está conhecendo a pessoa naquele momento, você ainda não sabe se será realmente um prazer conhecê-lo(a). O que fazer então... Um "como vai?" estão de bom tamanho, ao final, quando estiver indo embora, daí sim se foi um prazer conhecer tal pessoa, pode falar sem constrangimento;
- Não se deve gesticular demais, mas também ficar o tempo todo em uma única posição também é ruim, além do mais os gestos comedidos enfatizam a sua fala;
- A discrição é bem vinda em todas as ocasiões, nada de ficar falando mal da vida alheia, querer saber de assuntos íntimos que possam constranger quem está ao seu lado;

Etiqueta na comunicação

- Nem todas as pessoas trabalham no mesmo ramo de negócio, portanto evite o uso contínuo de jargões técnicos no seu linguajar, além das pessoas não entenderem sobre o que você está falando, você passa um certo "ar" de arrogância;
- Gritos e sussurros são perfeitamente dispensáveis;
- Evite tocar na pessoa quando estiver conversando com ela, nem todas as pessoas gostam de serem tocadas enquanto estão conversando, chame a

atenção pela sua conversa e não tocando na pessoa;

- Informe-se, leia, dê mais consistência a sua conversa, isso demonstrará que você não está parado no tempo;
- NÃO use de expressões de denotem intimidade (querida, flor, gracinha, princesa, etc);
- Cuide com alimentos que podem causar mal hálito, eles podem e serão usados contra a sua imagem;
- Cuidado com o preconceito, evite piadas envolvendo raça, religião, times de futebol, sexos, em geral são atitudes de mau gosto que envolvem estas questões.

Etiqueta com os meios eletrônicos

- E-mail: evite repassar "corrente" de qualquer ordem, mesmo que tenha uma ameaça ao final, que caso você não repasse, algo terrível poderá acontecer com você;
- E-mail comercial não precisa ser extremamente formal, mas não abrevie as palavras, evite intimidades e jargões técnicos;
- O telefone celular é para ser usado só para você, as pessoas que estão em volta não precisam participar da conversa;
- Mantenha o celular no modo silencioso, em lugares públicos, inclusive em restaurantes;
- Evite ligações longas, pergunte se a pessoa a qual você ligando pode falar naquele momento;
- Quando ligar para o celular de alguém não pergunte quem está falando, foi você quem ligou, você deve saber com quem quer falar;
- Quando for preciso deixar um recado na secretária eletrônica, deixe todos os dados para que a pessoa possa encontrá-lo (nome completo, número do telefone, dia e hora que ligou);
- Caso você esteja em um lugar barulhento, e não consegue ouvir direito o que a outra pessoa está falando, lembre-se você não está ouvindo, a outra pessoa pode estar em um lugar silencioso, ou seja evite falar alto demais ao telefone;
- Evite atender o telefone, quando estiver em uma reunião, almoço ou jantar de negócios, caso seja necessário, avise as pessoas que estão com você, que caso o telefone toque você precisará atender.

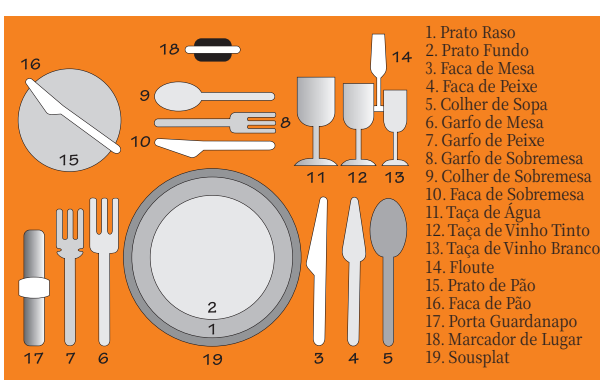
Etiqueta da boa convivência

- Um "com licença" antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo;
- Obrigado(a) é sempre muito bem vindo;

- Pedir autorização para usar uma caneta que seja;
- Dar "passagem" a pessoas mais idosas, mulheres, não só para entrar ou sair do elevador (lembrando que sempre deve-se esperar que as pessoas saiam antes de entrar);
- Aos fumantes, sempre optam por lugares externos aos ambientes fechados (janelas não significam lugar aberto);
- Evite chegar atraso, onde quer que seja;
- Evite chamar as pessoas aos gritos ou por sinais sonoros (assobios);
- Procure ser simpático e estar sempre de humor;
- Não invada a privacidade dos colegas mexendo no que não lhe pertence;
- Cuidado com gírias, palavrões, principalmente no ambiente de trabalho não são bem vindos;
- Caso peça algo emprestado, devolva o quanto antes, mesmo uma caneta BIC.
- Respeite o seu colega de trabalho, quando ele não lhe parecer muito bem (estado de espírito), se for o caso ofereça ajuda, mas não insista;
- Seja organizado, com sua mesa de trabalho.
- Não use o seu cargo para tirar vantagem, não seja arrogante falando do seu cargo, tipo "você sabe com quem está falando?"

Etiqueta nas apresentações em público

- Cuidados com a aparência é fundamental, é sem dúvida a primeira impressão que fica, mesmo antes de você abrir a boca;
- Para as mulheres é desaconselhável: decotes, transparências, minissaias, lingerie aparecendo, ou de cor escura com roupa clara, cores e estampas berrantes, acessórios exagerados, cabelos, unhas mal cuidados, sapatos mal cuidados;
- Para os homens é desaconselhável: barba e bigode por fazer, unhas compridas, cabelos mal cuidados, sapatos mal cuidados, meias que não sejam da mesma cor dos sapatos, camisas com colarinhos desgastados, roupas de cores berrantes, perfumes fortes (o mesmo se aplica para as mulheres);
- Em festa de final de ano oferecida pela empresa, nada de levar a família (a não ser se autorizado, não insista), lembre-se não é porque você não está no ambiente fora da empresa, que você pode fazer o que vier a cabeça, não exagere na bebida, o seu chefe é sempre o seu chefe, divirta-se, mas não esqueça da importância de cuidar da sua imagem.



Etiqueta à mesa

- Caso não saiba como usar tantos talheres, observe o vizinho... E comece sempre de fora para dentro (observe a figura ao lado):
- Palitar os dentes à mesa nem pensar;
- Passar o fio dental à mesa nem pensar;
- Maquiar-se à mesa nem pensar;
- Fazer rumores (arrotos, bater talheres no prato, assoprar a sopa, comer de boca aberta e falar de boca cheia) à mesa nem pensar;

- Mascar chicletes (goma de mascar) nem pensar;
- Devemos evitar: encher demais o garfo de alimento, assim como falar com a boca cheia (aberta), fazer barulho com a boca ao ingerir alimentos líquidos, brincar com as coisas dispostas à mesa (copos, talheres, guardanapos, toalhas, etc.);
- Sentar-se à mesa e depositar o guardanapo (tecido) no colo, ao levantar-se depositá-lo à esquerda do prato (sem dobrar);
- Quando estiver representando a empresa em coquetéis, jantares, almoços de negócios, evite bebidas alcóolicas, mesmo que o seu anfitrião esteja bebendo alguma bebida alcóolica;
- Quem convida paga a conta (no caso de convites pela empresa), assim como dá por encerrado o evento ((almoço/jantar);
- Bom apetite!!

Etiqueta em coquetéis

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

.

- O papel do anfitrião é de receber e integrar os convidados, principalmente os que estão deslocados.
- A ordem de servir nos coquetéis é a seguinte: primeiro o garçom passa com os canapés e bebidas (vinho, refrigerante, água, cerveja – se for verão e uísque), depois vêm os salgados e por último os doces.
- Para previsão da quantidade: sete a dez salgadinhos por pessoa e cerca de cinco doces para cada convidado.
- Mesmo que o coquetel seja num horário em que as pessoas acabaram de sair do trabalho e não jantaram ainda, contenha-se e não devore a bandeja com todas as delícias.
- Se você está em pé com o copo na mão e tem um chato do seu lado e você quer se livrar dele, então escolha uma das formas: peça licença por um instante para retocar a maquiagem ou para procurar um uma amiga, pelo esposo, etc.
- Se você estiver ao lado de uma pessoa desconhecida e tiver que "puxar conversa" o melhor é perguntar pelo seu trabalho ou por seus interesses.

Diferentes formas de servir

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

- **À Americana** – o serviço á americana pode ser empregado em qualquer ambiente, o que comporta grande número de convidados e não necessita

de local muito espaçoso. Consiste na montagem de uma mesa grande, denominada "bufê" onde são organizadas as iguarias frias e quentes. Em cada um dos lados do bufê colocam-se mesas onde são depositados pratos, talheres, guardanapos, copos, taças, etc.

- Por se tratar de um serviço onde cada pessoa pega os utensílios e serve-se sozinha, é importante que entre as travessas haja espaço para que o convidado apóie o prato no momento de se servir.
- Para servir à americana a melhor opção são as comidas que não precisam ser muito cortadas, dará menos trabalho aos convidados.

- **À Francesa –** nesse serviço a travessa é apresentada pelo garçom ou copeira à esquerda do convidado para que ele próprio se sirva.
  - Depois que todos terminam de comer, o prato sujo é retirado pela direita, e um prato limpo é colocado da mesma forma e no mesmo lugar.
  - Bebidas são servidas à direita. Se a entrada for um prato frio, poderá ser servida no pratinho menor, quando o convidado sentar-se à mesa.

- **À Brasileira –** as travessas com os alimentos e bebidas ficam expostas em cima da mesa (como em nossos lares). Ao servir, a dona da casa pode começar por um convidado de honra ou pela pessoa mais velha. Depois cada um se serve sozinho.
  - O anfitrião é o último a se servir e o último a terminar de comer.
  - Nunca se deve colocar casais juntos para evitar conversas paralelas. Marido senta em frente à esposa.
  - Evitar frases negativas ao perguntar se o convidado quer mais alguma coisa, por exemplo: "Você não quer mais vinho?" nessa situação a pessoa se obriga a responder "não. O correto é perguntar: "Posso servir mais vinho?".

- **No restaurante –** hoje é comum a prática de comemorar algumas ocasiões nos restaurantes. Nessa situação o anfitrião deve chegar mais cedo para receber os convidados.é embaraçoso para qualquer pessoa sentar-se sozinha, em virtude de espera, em um local público".
  - Tornaram-se muito comuns a prática de convidar amigos e comemorar aniversários nos restaurantes. Nessa situação você convidado não tem a obrigatoriedade de levar presentes. Sua presença já é considerada um presente.
  - **Como chamar o garçom –** o simples chamado "garçom, por favor", já resolve na maioria dos restaurantes. Não abane a mão ou assovie. O garçom vai detestar isso.

Etiqueta em funerais

Um funeral é um tipo de evento dos mais delicados porque há momentos em que não se tem o que dizer. Falar o quê para quem acaba de perder alguém querido? Não existe texto perfeito para demonstrarmos nossa solidariedade em situações que envolvem um falecimento. Como então devemos nos comportar? Na maioria das vezes bastam nos fazer presentes.

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

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

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

Dicas de como se comportar num velório.

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

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

RESPONDA ÀS QUESTÕES ABAIXO
Havendo dúvidas retome o conteúdo
UNIDADE 5

18. São conseqüências da necessidade do conhecimento a respeito de cerimonial, protocolo e etiqueta.

a) Globalização e fusões de organizações estrangeiras;
b) Tecnologia e inovação;
c) Profissionalismo e trabalho;
d) Sociedade e cultura;
e) Todas as alternativas anteriores.

19 Coloque na ordem de importância as qualidades pessoais necessárias que uma pessoa deve ter para se tornar um profissional em eventos: (resposta livre)

( ) Ter conhecimento do que se trata o evento;
( ) Ter conhecimento de cultura geral;
( ) Curiosidade intelectual permanente;
( ) Desenvoltura ao falar;
( ) Ter bom senso (sempre);
( ) Ser discreto (em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, ( ) acessórios, perfumes);
( ) Estar antenado com o que está acontecendo a sua volta;
( ) Gostar de trabalhar em equipe;
Ter algum conhecimento administrativo (redação própria, por exemplo);
( ) Ter boa expressão verbal;
( ) Ser educado;
( ) Ser prestativo, mas não servil;
( ) Ser persuasivo;
( ) Assumir a responsabilidade do que diz e faz (isso gera credibilidade);
( ) Ter o cuidado de não tocar nas pessoas enquanto fala com elas;
( ) Ser pró-ativo e não re-ativo.

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

1.	Conhecimento Técnico		Diz respeito ao compromisso com o trabalho.
2.	Pontualidade		Trata-se das competências necessárias para o trabalho.
3.	Comportamento		É incompatível com a necessidade de se auto promover.
4.	Discrição		Diz respeito às atitudes do profissional.

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

☐ Por ser uma atividade muito dinâmica o Profissional em Eventos deverá dominar pelo menos um idioma estrangeiro.

☐ A Comunicação é um quesito muito importante para qualquer atuação profissional na atualidade, mas na área de eventos não é fundamental.

☐ O Profissional em eventos deve ter um perfil carismático, porém não deve tocar fisicamente nas pessoas, sob o risco de sua atitude não ser aceita.

☐ No contexto da organização de eventos não há necessidade de aperfeiçoamento constante, uma vez aprendidas, as responsabilidades são de ordem repetitivas em quaisquer situações.

☐ Por tratar diretamente com o público o Profissional em Eventos necessita chamar atenção sobre si mesmo, e para tanto pode utilizar vestimentas e jargões como gírias por exemplo.

Indique a seqüência correta das respostas:

a) V, F, V, F, F
b) V, V, F, F, V
c) F, F, V, V, F
d) V, V, V, F, V
e) F, F, V, F, V

22. Analise as alternativas abaixo que dispõem sobre precedências.

1 .A ordem geral de precedência no Brasil está descrita no Decreto 70.274/72.
2. Precedência do latim *Praecedere,* sentar à frente, de onde derivam passar na frente, sentar-se antes.
3. A precedência foi objeto de estudo em 1815 durante a Conferência de Viena.
4. No Brasil, em 1903 teve seu primeiro escrito a respeito de Precedência, sendo autor Marechal Deodoro da Fonseca.

Assinale a alternativa correta.

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

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

1.	Critério Econômico		Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento.
2.	Critério cultural		Muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção.
3.	Critério Hierárquico ( )		É muito utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto 70.274/72.
4.	Critério Honorífico)		Este decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.
5.	Critério da antiguidade histórica)		Tem por objetivo honrar uma determinada pessoa em razão de sua posição na sociedade.

24 Sobre a composição de mesas com número ímpar de participantes, a regra geral estabelece que:

a) a autoridade principal sentará à cabeceira da mesa.

b) a autoridade principal sentará em uma mesa à parte, diferente dos demais.

c) a autoridade principal sentará no centro da mesa, seguidas da segunda maior autoridade e do anfitrião do evento.

d) o anfitrião do evento é que deverá sentar no centro da mesa.

e) a autoridade principal sentará no início da mesa, perto da cabeceira.

25. A regra geral para precedências nas mesas diretivas obedece:

a) Sempre a autoridade sentará na cabeceira da mesa.
b) Sempre a autoridade principal sentará no centro da mesa.
c) Sempre as autoridades sentarão nas cabeceiras das mesas, portanto um de cada lado.
d) Sempre a autoridade principal será o último a compor a mesa.
e) Sempre o anfitrião será o primeiro a compor a mesa.

26 Segundo o art. 1º da Lei nº 5.700/71 são considerados símbolos nacionais e inalteráveis:

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

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

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

II - O Hino Nacional Brasileiro sempre será executado primeiramente, mesmo que na cerimônia estejam presentes autoridades estrangeiras.

III - A execução do Hino Nacional só terá início depois que o Presidente da República houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado.

IV - Não é correto bater palmas após a execução do Hino Nacional, salvo se houver sido executado por orquestra.

V - O Hino Nacional poderá ser executado por vozes ou instrumentos musicais de acordo com o cerimonial previsto em cada caso.

Assinale a alternativa correta.

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

27 Sobre normas de etiqueta na arte de cumprimentar é correto afirmar:

a) Que são muito importantes, pois a primeira impressão é a que fica.
b) Que são dispensáveis na atualidade.
c) Que estão em desuso, afinal etiqueta é "frescura".
d) Que nada dizem a respeito das pessoas envolvidas.
e) Que são importantes, mas não é tudo, especialmente na área organizacional.

2.8 Você acaba de ser apresentado para outra pessoa, e esta lhe pergunta "como vai", a maneira correta e polida de responder é:

a) Estou bem, mas minha saúde apresenta problemas sérios.
b) Estou bem, obrigada!
c) Não estou nada bem, pois fui demitida e ando em baixo astral.
d) Estou bem, apesar dos conflitos no meu trabalho.
e) Não estou bem hoje.

29 Assinale a alternativa CORRETA:

a) O ambiente de trabalho não deve merecer atenção, somente as atividades que ali são executadas.
b) Um "com licença" antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo, principalmente no ambiente de trabalho.
c) Em ambientes de trabalho não há necessidade de educação e formalismos.
d) Não precisa pedir licença para utilizar materiais, pois essas pertencem à empresa e não às pessoas.
e) A linguagem verbal deve ser descontraída, podendo-se utilizar a gíria, pois facilita a comunicação.

Referências Bibliográficas

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

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

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

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

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

MATIAS, Marlene. **Organização de Eventos** – Procedimentos e Técnicas. São Paulo: Manole, 2003;

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

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

Precedência para Bandeiras <http://www.pr.gov.br/casacivil/ceri_bandeira.shtml acesso, em 10/07/2009.

Retomando a Conversa Inicial

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

Espero ter contribuído para despertar o interesse daqueles que, por razões diversas, desconheciam o assunto e também para os que atuam nesta área, aumentar o seu conhecimento, embasado na visão de autores renomados, cujas obras podem ser consultadas sempre que houver necessidade.

Manifesto meu carinho e gratidão por cada um de vocês, que dispensaram seu precioso tempo lendo e estudando este caderno, o que invariavelmente fará um diferencial na vida pessoal e profissional.

Um grande abraço!

Muito sucesso nessa caminhada.

Profª Zélia Freiberger

Gabarito

UNIDADE 1

1. Assinale a alternativa que corresponde corretamente aos princípios de evento:
a) Evento é um acontecimento com finalidades específicas;
b) Evento é um componente da comunicação;
c) Eventos aproximam pessoas, Instituições, Estados e Países;
d) Eventos envolvem pessoas, tanto em sua organização quanto em sua participação;
e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

2. Assinale a alternativa correta quanto às origens dos eventos:
a) Brasil;
b) Grécia;
c) Estados Unidos;
d) Ásia;
e) Inglaterra.

3. Quanto à classificação de eventos é incorreto afirmar que:
a) Eventos Comerciais: são eventos organizados pelas empresas com o objetivo de promover o lançamento de um produto, aumentar as vendas, inaugurar um novo local, ou simplesmente chamar atenção do público para os serviços prestados pela empresa.
b) Eventos Culturais: ressalta os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional;
c) Eventos Desportivos: são eventos que envolvem assuntos pertinentes ao desporto.
d) Eventos Folclóricos: são eventos relacionados a promoção e vendas, como feiras por exemplo.
e) Eventos de Lazer: são aqueles que proporcionam entretenimento aos seus participantes.

4. Analise as alternativas abaixo quanto aos tipos de eventos:
I - Assembléia – é uma reunião cujos participantes são representantes de algum grupo específico, região, estado, país, etc. o objetivo da assembléia é debater assuntos de interesses gerais desses participantes.
II - Brainstorming – é uma reunião que tem como objetivo principal a transmissão de idéias sobre um determinado assunto.
III - Brunch – é um evento que se trata de um café da manhã e almoço. É uma forma de estabelecer comunicação entre os integrantes ou discutir um tema específico.
IV - Colóquio – é uma reunião normalmente gerida por uma determinada classe profissional para tomar uma decisão sobre um assunto determinado.
V - Conclave – é uma reunião essencialmente de caráter comercial, cujos objetivos são relacionados à venda de produtos específicos.

Assinale a alternativa correta:
a) Estão corretas: I, II e V;

b) Estão corretas: I, II, III e IV;
c) Estão corretas: I e IV;
d) Todas estão corretas;
e) Nenhuma está correta.

5. Assinale a alternativa correta:
   a) Salão - É amplo, fixo e visa apenas divulgar, embora hoje apresente características de feira.
   b) Semana - É um evento similar ao congresso, no qual as pessoas se reúnem para discutir um tema específico ou vários assuntos.
   c) Seminário – é um evento de caráter educativo. O assunto é exposto aos participantes que ao final podem interagir fazendo perguntas.
   d) Videoconferência ou teleconferência – novo meio de organizar evento por uma linha de satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes.
   e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

UNIDADE 2

6. Assinale a alternativa que corresponde corretamente ao primeiro ponto que devemos considerar no planejamento de um evento:
   a) Traçar os objetivos;
   b) Escolher o espaço físico;c) Cuidar da imagem da organização;
   c) Escolher formas de avaliação do evento
   d) Fazer check list

7. Assinale a alternativa correta quanto às estratégias de marketing de um evento:
   a) Mala direta;
   b) Jornais e meios de comunicação;
   c) Painéis e outdoors;
   d) Cartazes e folhetos
   e) Todas as alternativas anteriores

8. Coloque na ordem sequencial de sua preferência como você organizaria um check list. (Obs. Resposta livre)
( ) pelo setor de atividades
( ) pela fase de planejamento de um evento
( ) por ordem alfabética de atividades
( ) pelas circunstâncias específicas
( ) pelas equipes envolvidas no evento.

9. Para chamar a atenção dos participantes o recurso de marketing a ser utilizado deve ser:
   c) Informativo e motivacional;
   a) Claro e objetivo;
   b) Sucinto e colorido;
   c) Discreto e breve;
   d) Atraente e dialógico.

10. Na fase de planejamento inicial de um evento é preciso constituir:
   a) O setor da secretaria;

b) O setor da recepção;
c) O setor do plenário;
d) O setor do transporte;
e) O setor de comunicação.

UNIDADE 3

11 Assinale a alternativa correta quanto à estrutura necessária para compor a sala VIP.
a) A sala pode ser longe do local do evento;
b) Não há necessidade de serviço de copa neste local;
c) A decoração e temperaturas devem ser agradáveis;
d) Não é preciso disponibilizar computadores no local, já que na atualidade as autoridades já trazem seus equipamentos;
e) Como estratégia não se deve instalar telefone na sala VIP com o objetivo de preservar a privacidade das autoridades.

12 Assinale a alternativa correta quanto aos equipamentos que devem ser disponibilizados para o dia do evento:
a) Computador e projetor multimídia;
b) Televisão e aparelho de som;
c) Tela para projeção;
d) Gravador, fitas para gravação e aparelho de som;
e) Todas as alternativas anteriores.

13. Assinale a alternativa correta com relação ao uso do termo logística nas distintas fases de evento.
a) Está presente desde o início do planejamento até a sua etapa final, ou seja o pós-evento;
b) Está presente na fase do planejamento de um evento;
c) A logística está presente na fase de execução de um evento;
d) Está presente na fase da concepção de idéia de um evento;
e) Está presente na fase do pós-evento.

15. Faz parte da infra-estrutura externa de um evento:
a) Aeroporto;
b) Hotel;
c) Programação social e turística;
d) Serviços de transportes;
e) Todas as alternativas anteriores.

16 Faça uma relação dos itens necessários para a secretaria do dia do evento:

UNIDADE 4

17. Faz parte das ações da fase do pós-evento:
a) Preparação do noticiário geral;
b) Compilação e ordenação de todos os press releases publicados;
c) Cálculo de toda a centimetragem publicada;
d) Apresentação dos relatórios finais e de todas as fases de divulgação;
e) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

2. Descreva os serviços complementares da fase do pós-evento (resposta livre):

UNIDADE 5

18. São conseqüências da necessidade do conhecimento a respeito de cerimonial, protocolo e etiqueta.
a) Globalização e fusões de organizações estrangeiras;
b) Tecnologia e inovação;
c) Profissionalismo e trabalho;
d) Sociedade e cultura;
e) Todas as alternativas anteriores.

19. Coloque na ordem de importância as qualidades pessoais necessárias que uma pessoa deve ter para se tornar um profissional em eventos: (resposta livre)
( ) Ter conhecimento do que se trata o evento;
( ) Ter conhecimento de cultura geral;
( ) Curiosidade intelectual permanente;
( ) Desenvoltura ao falar;
( ) Ter bom senso (sempre);
( ) Ser discreto (em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, ( ) acessórios, perfumes);
( ) Estar antenado com o que está acontecendo a sua volta;
( ) Gostar de trabalhar em equipe;
Ter algum conhecimento administrativo (redação própria, por exemplo);
( ) Ter boa expressão verbal;
( ) Ser educado;
( ) Ser prestativo, mas não servil;
( ) Ser persuasivo;
( ) Assumir a responsabilidade do que diz e faz (isso gera credibilidade);
( ) Ter o cuidado de não tocar nas pessoas enquanto fala com elas;
( ) Ser pró-ativo e não re-ativo.

Numere a coluna

1.	Conhecimento Técnico	(2) Diz respeito ao compromisso com o trabalho.
2.	Pontualidade	(1) Trata-se das competências necessárias para o trabalho.
3.	Comportamento	(4) É incompatível com a necessidade de se auto promover.
4.	Discrição	(3) Diz respeito às atitudes do profissional.

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

□ Por ser uma atividade muito dinâmica o Profissional em Eventos deverá dominar pelo menos um idioma estrangeiro.

□ A Comunicação é um quesito muito importante para qualquer atuação profissional na atualidade, mas na área de eventos não é fundamental.

□ O Profissional em eventos deve ter um perfil carismático, porém não deve tocar fisicamente nas pessoas, sob o risco de sua atitude não ser aceita.

□ No contexto da organização de eventos não há necessidade de aperfeiçoamento constante, uma vez aprendidas, as responsabilidades são de ordem repetitivas em quaisquer situações.

□ Por tratar diretamente com o público o Profissional em Eventos necessita chamar atenção sobre si mesmo, e para tanto pode utilizar vestimentas e jargões como gírias por exemplo.

Indique a seqüência correta das respostas:

a) V, F, V, F, F
b) V, V, F, F, V
c) F, F, V, V, F
d) V, V, V, F, V
e) F, F, V, F, V

22.Analise as alternativas abaixo que dispõem sobre precedências.

1. A ordem geral de precedência no Brasil está descrita no Decreto 70.274/72.
2. Precedência do latim *Praecedere,* sentar à frente, de onde derivam passar na frente, sentar-se antes.
3. A precedência foi objeto de estudo em 1815 durante a Conferência de Viena.
4. No Brasil, em 1903 teve seu primeiro escrito a respeito de Precedência, sendo autor Marechal Deodoro da Fonseca.

2

23 Assinale a alternativa correta.

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

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

1.	Critério Econômico
2.	Critério cultural
3.	Critério Hierárquico ( )
4.	Critério Honorífico)
5.	Critério da antiguidade histórica)

2	Consiste em dar precedência para alguém em razão de seu conhecimento.
1	Muitas vezes utilizado de forma acobertada por outros critérios e formas de seleção.
5	É muito utilizado para unidades administrativas, como países. É um princípio estabelecido pelo Decreto 70.274/72.
3	Este decorre da convenção internamente adotada por uma estrutura determinada, seja de ordem particular ou pública.
4	Tem por objetivo honrar uma determinada pessoa em razão de sua posição na sociedade.

25 Sobre a composição de mesas com número ímpar de participantes, a regra geral estabelece que:

a) a autoridade principal sentará à cabeceira da mesa.
b) a autoridade principal sentará em uma mesa à parte, diferente dos demais.
c) a autoridade principal sentará no centro da mesa, seguidas da segunda maior autoridade e do anfitrião do evento.
d) o anfitrião do evento é que deverá sentar no centro da mesa.
e) a autoridade principal sentará no início da mesa, perto da cabeceira.

26 A regra geral para precedências nas mesas diretivas obedece:

a) Sempre a autoridade sentará na cabeceira da mesa.
b) Sempre a autoridade principal sentará no centro da mesa.
c) Sempre as autoridades sentarão nas cabeceiras das mesas, portanto um de cada lado.
d) Sempre a autoridade principal será o último a compor a mesa.
e) Sempre o anfitrião será o primeiro a compor a mesa.

27 Segundo o art. 1º da Lei nº 5.700/71 são considerados símbolos nacionais e inalteráveis:

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

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

I - Nas cerimônias em que se tenha de executar Hino Nacional estrangeiro, este precederá, em virtude do princípio de cortesia, o Hino Nacional Brasileiro.
II - O Hino Nacional Brasileiro sempre será executado primeiramente, mesmo que na cerimônia estejam presentes autoridades estrangeiras.
III - A execução do Hino Nacional só terá início depois que o Presidente da República houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado.
IV - Não é correto bater palmas após a execução do Hino Nacional, salvo se houver sido executado por orquestra.
V - O Hino Nacional poderá ser executado por vozes ou instrumentos musicais de acordo com o cerimonial previsto em cada caso.

Assinale a alternativa correta.

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

29.Sobre normas de etiqueta na arte de cumprimentar é correto afirmar:

a) Que são muito importantes, pois a primeira impressão é a que fica.
b) Que são dispensáveis na atualidade.
c) Que estão em desuso, afinal etiqueta é "frescura".
d) Que nada dizem a respeito das pessoas envolvidas.

e) Que são importantes, mas não é tudo, especialmente na área organizacional.

30. Você acaba de ser apresentado para outra pessoa, e esta lhe pergunta "como vai", a maneira correta e polida de responder é:
a) Estou bem, mas minha saúde apresenta problemas sérios.
b) Estou bem, obrigada!
c) Não estou nada bem, pois fui demitida e ando em baixo astral.
d) Estou bem, apesar dos conflitos no meu trabalho.
e) Não estou bem hoje.

4. Assinale a alternativa CORRETA:
a) O ambiente de trabalho não deve merecer atenção, somente as atividades que ali são executadas.
b) Um "com licença" antes de entrar em qualquer lugar é muito bem vindo, principalmente no ambiente de trabalho.
c) Em ambientes de trabalho não há necessidade de educação e formalismos.
d) Não precisa pedir licença para utilizar materiais, pois essas pertencem à empresa e não às pessoas.
e) A linguagem verbal deve ser descontraída, podendo-se utilizar a gíria, pois facilita a comunicação.

e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

978-85-61819-81-1