

SUMÁRIO

Apresentação.....	1
1. História do Cerimonial.....	2
2. Normas que regem o Cerimonial.....	2
3. Conceituações.....	2
3.1 Evento.....	2
3.2 Cerimonial.....	3
3.3 Etiqueta	3
3.4 Protocolo.....	4
3.5 Ordem Geral de Precedência.....	4
4. Planejamento e Organização.....	5
5. Disposição do Ambiente.....	8
6. Ordem de Precedência/bandeiras/mesas e pronunciamentos.....	9
7. Hino Nacional.....	15
8. Roteiro de Solenidades e “Script”.....	15
9. Perfil e Postura Profissional.....	21
10. Mestre de Cerimônias.....	23
11. Etiqueta Social e Empresarial.....	24
12. Etiqueta no Trabalho.....	24
13. Trajes.....	25
14. Convite.....	26
15. Orçamento.....	29
16. Recursos.....	29
17. Fornecedores.....	30
18. Infra-estrutura do Local do Evento.....	30
19. Equipamentos.....	31
Planejamento e Organização de Eventos Educacionais.....	32
1. Classificação dos Eventos.....	33
2. Eventos Científicos, Associativos/Educacionais.....	33
3. Identificação de necessidades de soluções educacionais.....	35
4. Itens importantes a serem observados.....	36
5. Equipamentos.....	37
6. Outras providências necessárias.....	38
7. Avaliações.....	40
8. Anexos I, II, III e IV	40/57
BIBLIOGRAFIA.....	58

Apresentação

A Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, fundada há 40 anos, atualmente com 206 CDLs associadas, tem, entre outras finalidades elencadas em seu estatuto, as seguintes: Promover no âmbito do Estado de Santa Catarina a **aproximação dos dirigentes lojistas**, de modo a estimular entre eles o companheirismo, a ética e a colaboração constante e recíproca; Criar clima propício à **cooperação e à troca de ideias e informações**, visando conseguir ação conjunta das Câmaras de Dirigentes Lojistas nos estudos e defesa de seus problemas peculiares, difundindo suas soluções às entidades associadas; **Promover e estimular estudos de problemas específicos da atividade empresarial** divulgando e difundindo seus resultados; **Promover e estimular o treinamento empresarial de seus dirigentes e colaboradores**, podendo para tanto, formar parcerias com outras entidades e instituições; (Art. 2º, c, d, f e g).

Com esta visão, a FCDL/SC, através dos inúmeros eventos que realiza no decorrer do ano, entre eles, Encontros de Líderes Lojistas, Seminários do SPC/SC, Convenções Estaduais do Comércio Lojista (Bianual), PEX-Programa de Excelência das CDLs e Workshops, promove a capacitação e a aproximação dos dirigentes lojistas, estimulando estudos, a troca de ideias e informações.

Este material transmite, de forma prática e objetiva, informações que foram pesquisadas e elaboradas que serão de relevante importância para todos que atuam na difícil, complexa e apaixonante arte de realizar eventos, em especial quando devem recorrer ao ceremonial. O objetivo desta publicação é auxiliar a todos e eliminar dúvidas sobre eventos e cerimônias realizadas no âmbito do movimento lojista. O trabalho também inclui dicas, regras e orientações para a perfeita realização de diferentes eventos, em especial, os educacionais nas organizações. Esses eventos envolvem cursos, congressos, convenções, seminários, simpósios, painéis, fóruns, conferências, palestras, debates, mesas redondas, “workshops”, etc.

A educação tem papel fundamental para a conquista de competências essenciais nas organizações que buscam ampliar sua competitividade empresarial com o aperfeiçoamento das competências profissionais de seus empregados e gestores.

1. História do Cerimonial

O Cerimonial já era regulamentado e praticado rigidamente pelos povos, de acordo com os hábitos e costumes de cada época. Chineses, romanos e franceses realizavam grandes rituais em comemorações: bodas, torneios de arqueiros, maioridade de jovens, funerais e banquetes, entre outros.

2. Normas que regem o Cerimonial

Decreto Lei nº 70.274, de 9 de março de 1972, da Presidência da República, com alteração no Decreto nº 83.186, de 19/02/1979, aprova as **Normas do Cerimonial Público e a Ordem Geral de Precedência**, foi criado para ser utilizado nos eventos oficiais; realizadas na capital da República, nos Estados, nos Territórios Federais e nas Missões diplomáticas do Brasil.

Por analogia, essas normas passaram a ser utilizadas nas **cerimônias empresariais, adaptando-se o ceremonial público**.

3. Conceituações

3.1 Evento

Há vários conceitos sobre a palavra “Evento”, abaixo elencamos algumas:

“Evento é um **fato ou acontecimento**, ou mesmo, sinônimo de reunião”.
(Masahiro Miyamoto)

“O evento é um instrumento institucional e promocional, utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceitos e estabelecer a imagem de organização, produtos, serviços, idéias e pessoas, por meio de um acontecimento previamente planejado, a ocorrer em um único espaço de tempo com a aproximação entre os participantes, quer seja física, quer seja por meio de recursos de tecnologia”. (Gilda Fleury Meirelles).

Na concepção de autor desconhecido, como instrumento de marketing “o evento desperta e estimula os **sentimentos do coração, da mente e do apetite**”:

- O **coração** ativa o desejo de participar e viver acontecimentos importantes e expressivos, conhecer pessoas e lugares;
- A **mente** absorve cultura, tecnologia, intercâmbio comercial, lazer;
- O **apetite** evoca tentações gastronômicas.

Anexo I - tabela com a classificação dos eventos realizados no meio empresarial e comercial.

3.2 Cerimonial

“É a **sequência de acontecimentos** que resultam em um evento”, segundo (Gilda Fleury Meirelles).

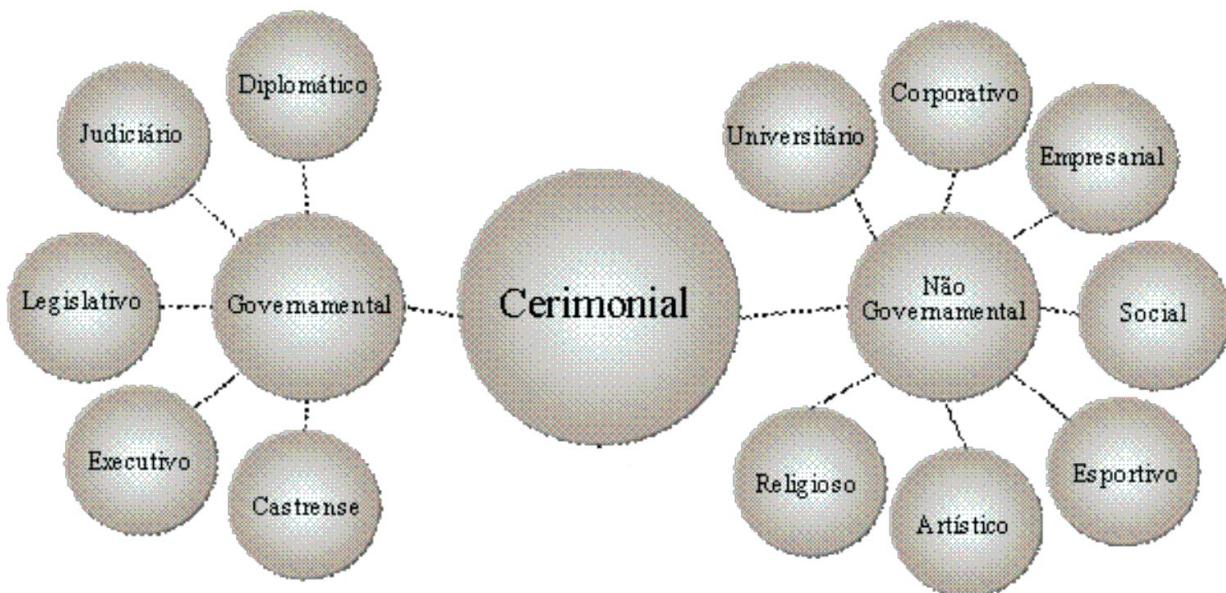
“O ceremonial dá diretrizes para o desenvolvimento de solenidades, tendo no **protocolo** o seu **elemento de ação**”. (Marina Martinez Nunes).

O coroamento de um evento é a **solemnidade de abertura ou encerramento**, que são constituídos por um conjunto de formalidades, denominado ceremonial.

Em qualquer evento, por mais simples que seja, é indispensável o uso das normas de protocolo para o sucesso de sua realização.

Em Cerimonial nada se supõe, tudo se prevê. Inclusive com opções alternativas.

Importante: Constelação do Cerimonial



“Constelação do Cerimonial” do Prof. Nelson Speers - extraída do site do CNCP.

3.3 Etiqueta

- “É o conjunto de **regras de boas maneiras** que resultam no comportamento das pessoas”. (Gilda Fleury Meirelles)

3.4 Protocolo

“O Protocolo codifica as regras que regem o ceremonial e seu objetivo é dar a cada um dos participantes as prerrogativas, privilégios e imunidades a quem tem direito” (Manuel Pratique Protocole) editado na França, em 1860.

No Brasil, o Protocolo está regulamentado pelo **“Decreto nº 70.274 de 9 de março de 1972 que aprova as Normas do Cerimonial Público e a Ordem Geral de Precedência**, com alterações no Decreto nº 83.186, de 19/02/1979.

O protocolo é utilizado nos eventos oficiais; Em função disso, elaboram-se leis, decretos, normas e regras para que sejam sempre observadas. A partir de então, essas normas passaram a ser utilizadas nas **cerimônias empresariais**, adaptando-se ao ceremonial público.

O Decreto 70.274, de 9 de março de 1972, é encontrado no site da Casa Civil da Presidência da República: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto/D70274.htm

3.5 Ordem Geral de Precedência

É a parte mais importante do protocolo, pois constitui a **base do ceremonial**. Ela **determina a ordem ou a hierarquia de uma pessoa sobre outra e/ou de um Estado sobre outro**. Relaciona-se com a PRIMAZIA.

Em sentido mais amplo, Precedência é a **ordem das pessoas, tendo em vista a sua importância real na sociedade, sustentada pelo Estado**.

Na vida religiosa católica encontramos bons exemplos de Cerimonial e especialmente de Protocolo. O próprio **“Credo”** diz “... subiu ao céu e está **sentado à direita de Deus pai, Todo Poderoso...**”.

Numa cerimônia, além da sua operacionalização administra-se, também, a **vaidade** dos seus participantes. Resumindo, quem gosta de ficar atrás do outro? Principalmente em se tratando de pessoas que ocupam altos cargos públicos ou privados?

Empregamos a Ordem de Precedência na **abertura ou no encerramento** dos eventos, quando da **composição da mesa de honra** (autoridades políticas e empresariais presentes), nos **pronunciamentos** destas autoridades, na composição das **bandeiras** e em outras oportunidades que assim requerer.

Além dos critérios fixados pela Ordem Geral de Precedência, definida pelo Decreto nº 70.274 para cerimônias oficiais, é possível o emprego de outros critérios, tais como: idade, antiguidade, ordem alfabética, organograma da empresa (hierarquia), etc.

No Brasil, a **Ordem de Precedência** dos **Estados** é sempre pela **data da criação**, ou seja, pelo critério histórico.

Importante:

Nos casos omissos, o profissional de eventos ou o chefe do ceremonial, quando solicitado, prestará esclarecimento de natureza protocolar, bem como, determinará a colocação das autoridades e personalidades, que não constem da Ordem Geral de Precedência. (Decreto nº 70.274, artigo 16).

Resumindo:

- **Cerimonial** é a organização do evento;
- **Protocolo** regula o ceremonial, determinando a precedência, o tratamento e os lugares;
- **Precedência = Preferência**
- **Etiqueta** é o comportamento das pessoas.

4. Planejamento e Organização

Todo e qualquer evento segue suas etapas, cuja palavra-chave é planejamento.

É necessário planejar, pois é fundamental que sejam apontadas medidas alternativas, verificados os detalhes, eliminando o amadorismo, para que não surjam erros ou imprevistos.

O Planejamento é o fator fundamental ao desenvolvimento de qualquer atividade, e de modo especial, para a organização de eventos.

Sua finalidade é auxiliar o administrador, aumentando sua eficiência, permitindo a racionalização das atividades, o gerenciamento dos recursos disponíveis e a implantação do projeto.

A organização de um evento exige cuidados e critérios especiais para que seu objetivo seja plenamente atingido. Assim, devemos observar alguns aspectos importantes que devem ser levados em consideração:

Dia, horário e local: É muito importante que não haja, no mesmo dia, outro evento nas mesmas características, evitando, com esta ação, a divisão do público.

Público-alvo: A quem se destina o evento.

Estratégias: É o ato de orientar e direcionar as ações do evento.

Recursos: De todos os tipos: os humanos (recepção, mestre-de-cerimônias, pessoal de apoio, etc.), físicos (locais onde será realizado o evento, que pode ser fechado ou aberto como: auditórios, teatros, salas, etc.,) e, não menos importante, os recursos materiais (computador, retro-projetores, caneta, bloco, entre outros) que serão utilizados.

Fatores condicionantes: fatos, fatores climáticos, decisões e acontecimentos aos quais os projetos ficam condicionados a sua realização.

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

Presença de autoridades: Caso o evento tenha a necessidade da presença de alguma autoridade do governo do Estado, é preciso consultar a agenda antecipadamente para saber se eles podem comparecer na data escolhida.

Orçamento: do qual dependerão as alocações de recursos financeiros para o evento.

Avaliação: é realizada ao término do evento por todos os participantes opinando sobre o mesmo.

4.1 Etapas do Planejamento

- Comercialização de Eventos (prospecção de negócios no mercado convencional ou em projetos inéditos)
- Contrato de Prestação de Serviços de Organização (modelo padronizado, detalhes importantes, formas de remuneração claras)
- Estudos Mercadológicos (propostas para a temática, sugestões de data e local, perfil dos participantes, potencial de realização e objetivos e metas)
- Calendário de Eventos da Cidade (aspectos da infra-estrutura, iniciativas similares, capacidade hoteleira)
- Previsão Orçamentária (receitas, despesas, resultado)
- Cronograma de Desembolsos (planilhas de acompanhamento, investimentos iniciais)
- Tipos de eventos e terminologia (congresso, seminário, simpósio ou outro nome)
- Iniciativas integradas (exposição paralela, visitas técnicas, workshops, tutoriais e cursos)
- Esboço do Programa (científico, acadêmico, técnico, social, turístico)
- Cronograma de Atividades (tarefas e providências, responsáveis e prazos)
- Relacionamento "cliente e organizador" - Comissões de Suporte (organizadora, executiva, técnica e outras)
- Apoio Institucional (entidades de ensino, pesquisa e desenvolvimento tecnológico, órgãos governamentais, associações, sindicatos, autarquias)
- Programação Visual (logomarca oficial, impressos em geral)
- Patrocínios, subvenções e permutas (iniciativa privada, fornecedores da área, publicações especializadas, órgãos públicos)

4.2 Organização

- Programa Técnico e Científico (chamadas de trabalhos, comissões específicas, critérios de seleção de palestras, normas de publicação de textos, planilhas de dias e horários e formatação final)
- Meios e Formas de Divulgação (folhetos e impressos, assessoria de divulgação, internet, telemarketing, plano de mídia - convencional e alternativa)

- Automação de Eventos (sistemas informatizados - gerenciamento, administração, credenciamento e outros)
- Cadastros Afins (estruturação e atualização)
- Aspectos Jurídicos (marcas e patentes, contratos e acordos)
- Locais de Inscrições (secretaria executiva, secretarias regionais)
- Gerenciamento e Administração (serviços de terceiros, propostas e orçamentos, contratos em geral, previsão orçamentária)
- Textos e Correspondências (padronização, objetividade, apresentação gráfica, prazos para respostas)
- Local do Evento (ordem de serviços e suporte e logística)
- Pessoal de Apoio (recepção, coordenadoras, operadores, locutor oficial, mestre de cerimônia, fotógrafo, seguranças, faxineiras, mensageiros e outros, com propostas, contratação, treinamento, encargos sociais e trabalhistas)
- Material dos Participantes (crachá e pasta de trabalho, bloco de anotações, caneta e formulário para perguntas, programa oficial, lembranças e brindes, apostila ou anais, certificado, atestado para carga horária, manual de orientação, avaliação do evento)
- Iniciativas Integradas (programa de atividades, conferencistas, infra-estrutura, divulgação, inscrições, suporte e logística)
- Material de Secretaria (material de consumo, máquinas e equipamentos: microcomputadores, aparelhos de fax, copiadoras, rádios para intercomunicação)
- Conferencistas (Manual de orientação, formulários padronizados para currículo, resumo do trabalho e material de suporte, mapa de localização, inscrição, cortesia)
- Serviços de Apoio aos Participantes (hospedagem, passagem, traslados, opcionais noturnos, agência de turismo oficial)
- Sessões Solenes (abertura, encerramento, convites, confirmações, ceremonial)
- Suprimento e Logística (sinalização, decoração, serviço, médico, fotografia, filmagem, serviços públicos, policiamento, trânsito, linha de ônibus extra)
- Exposição Paralela
 - planta-baixa do local;
 - montadora oficial dos estandes;
 - registro no Ministério da Indústria e Comércio;
 - folheto promocional específico;
 - regulamento geral e manual do expositor;
 - coquetel de lançamento;
 - comercialização de estandes;
 - equipe de vendas;
 - projetos de energia elétrica;
 - taxas da Prefeitura Municipal;
 - avaliação do Corpo de Bombeiros;
 - seguro de responsabilidade civil dos visitantes;
 - oficialização do evento na Secretaria da Receita Federal para importação temporária de equipamentos e produtos;
 - cronograma de montagem, realização e desmontagem;
 - esquema de visitação (divulgação e convites, telemarketing);
 - serviços de suporte para expositores, montadoras e fornecedores

(credenciamento, alimentação, carga e descarga de materiais, segurança, limpeza, salas para reuniões de negócios, estacionamento privativo ou cartões de desconto, depósito de mercadorias);

- atendimento a visitantes (credenciamento específico, balcão de informações, catálogo oficial, pontos multimídia, guarda-volumes);
- aspectos genéricos (sinalização, decoração e jardinagem, central de recados, visitas de inspeção de fiscais);
- supervisão e acompanhamento integral.

4.3 Realização

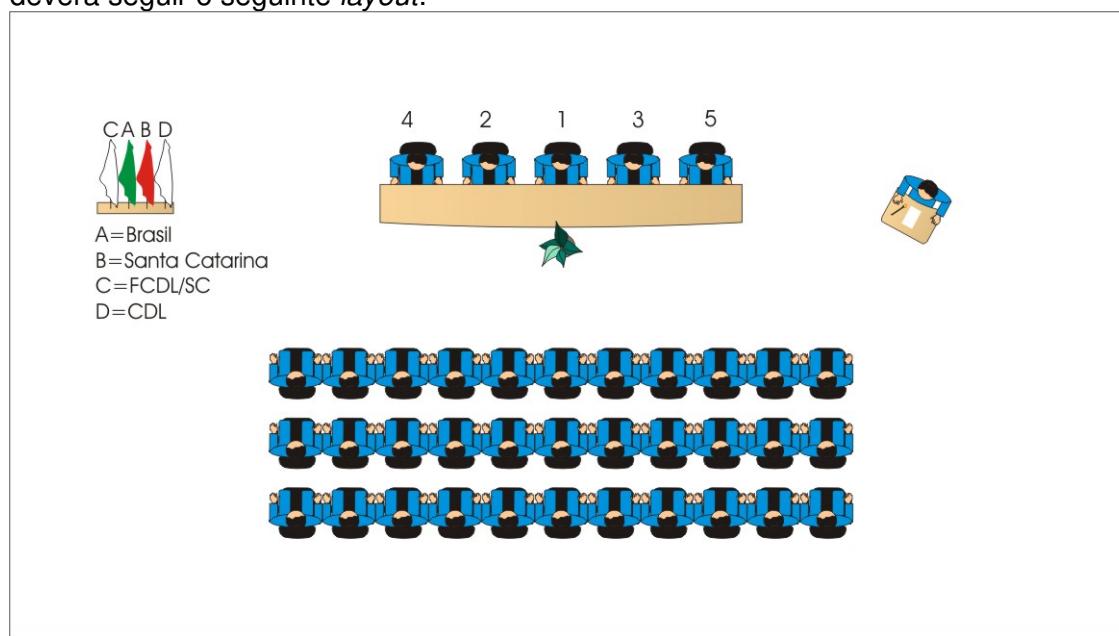
- Entrega de Material (crachás, pastas de trabalho, programa oficial, manual de orientação, apostilas ou anais)
- Controle e Supervisão das Atividades e Horários e Acompanhamento dos Serviços de Terceiros, do Centro de Convenções e do Atendimento Geral (participantes, autoridades, imprensa, convidados especiais, conferencistas, salas e auditórios)
- Assessoria aos Membros das Comissões - Confecção e Distribuição (listagem dos inscritos, certificados, formulários de avaliação)
- Abertura solene do evento.

4.4 Pós-Evento

- Elaboração de Relatórios;
- Prestação de Contas (cliente contratante, patrocinadores, comunidade, órgãos financiadores);
- Cartas de Agradecimento.

5. Disposição do Ambiente

A disposição das bandeiras, da mesa principal e do púlpito no ambiente do evento deverá seguir o seguinte *layout*:



5.1 Lugares reservados

Visando garantir a organização da solenidade, deve-se optar por deixar um quantitativo de **assentos reservados nas primeiras fileiras** para acomodar demais autoridades que não farão parte da mesa de honra e convidados especiais. É a extensão da mesa de honra.

6. Ordem de Precedência: Bandeiras, Mesas de Honra e Pronunciamentos

6.1 - Ordem de Precedência de Bandeiras:

A Bandeira, o Hino, as Armas Nacionais e o Selo são Símbolos Nacionais, regulamentados pela **Lei nº 5.700 de 1 de setembro de 1971**, com alterações feitas pela Lei nº 8.421 de 11 de maio de 1992 e dispõe sobre a forma e apresentação e dá outras providências.

Em 23 de dezembro de 2009, através da Lei nº 12.157, o Presidente da República sanciona a alteração do art. 13 da Lei nº 5.700 que passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 1º O caput do art. 13 da Lei nº 5.700, de 1º de setembro de 1971, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 13. Hasteia-se diariamente a Bandeira Nacional e a do Mercosul:" (NR)

A Lei nº 5.700 de 1 de setembro de 1971, que dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências é encontrado no seguinte site da Casa Civil da Presidência da República: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5700.htm

Dos Artigos **22 a 35** do Decreto 70.274, de 9 de Março de 1972, que regem as normas do Cerimonial Público também regulamentam o uso da bandeira e do hino nacional.

A Bandeira Nacional, em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra "**Central ou mais próxima do centro e à direita deste**, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias (suporte bandeiras), escudos ou peças semelhantes" (Art.31-I do Dec. 70274).

"**Destacada à frente de outras Bandeiras**, quando conduzida em formaturas ou desfiles" (Art.31-II).

"**À direita de tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho**" (Art.31-III).

Considera-se direita de um dispositivo de bandeiras à direita de uma pessoa

colocada junto a ele e **voltada para a rua, para platéia** ou, de modo geral, para o público que observa o dispositivo (art.31 § único).

Sempre que for usada em eventos e cerimônias, o hasteamento deverá ocorrer na presença do hino nacional, sempre no início, tendo o cuidado de que a maior autoridade seja convidada para hasteá-la.

Em eventos elas já poderão estar hasteadas, ou se houver hasteamento, o mesmo deverá ser feito ao som do Hino Nacional, no inicio da cerimônia, e o coordenador indicará quem deverá hasteá-las. A maior autoridade presente hasteia a Bandeira Nacional.

Normalmente o hasteamento de bandeiras e a execução do Hino Nacional antecedem o corte simbólico da fita.

A **precedência entre as bandeiras dos Estados**, seguindo a ordem de constituição histórica, da seguinte maneira:

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

Precedência no Mercosul é feita a partir do país anfitrião, seguido dos demais, em ordem alfabética.

Exemplo:

Brasil (anfitrião)

Paraguai

Uruguai

Argentina

Obs.: Como Bolívia e o Chile são ainda Países Associados, entram logo a seguir na mesma ordem (Bolívia/Chile).

Nenhuma bandeira de outra nação poderá ser usada sem que a nacional esteja ao seu lado direito e seja de igual tamanho, salvo nas sedes das embaixadas e consulados.

Num dispositivo de bandeiras (mastros ou adriças), as estrangeiras deverão ficar distribuídas à direita e à esquerda da nacional, por ordem alfabética dos países.

Num dispositivo em que, além de bandeiras estrangeiras, participa a **estadual**, **ela deverá estar logo após a estrangeira de primeira prioridade**. Caso participe também a **municipal**, esta ficará em **última prioridade ou penúltima**, se houver uma da entidade (por exemplo, a da FCDL/SC, que será a última).

A Bandeira estrangeira só poderá ser hasteada isoladamente na embaixada e/ou consulado do respectivo país.

Nas cerimônias das CDLs, é indispensável a utilização das bandeiras Nacional, do Estado, do Município e da CDL. Já a utilização das bandeiras da CNDL e da FCDL/SC ficam **condicionadas à presença** de representantes destas entidades, devendo estas ficarem posicionadas da seguinte forma:



*** Vista da plateia para o local de exposição ***

OBS: Caso a CDL não possua bandeira, colocar em local de destaque, um banner com o logotipo atualizado da CDL.

6.2 Ordem de Precedência da Mesa de Honra (Diretora ou de Trabalho)

Composição Mesa de Honra

Este momento é fundamental na solenidade, é quando aplicamos **rigorosamente** a Ordem Geral de Precedência constante no Decreto Presidencial de nº 70.274, de 9 de Março de 1972, que rege as normas do Cerimonial Público e também as Normas de Cerimonial e Protocolo da FCDL/SC.

Nas mesas com lugares ímpares a composição deve ser feita a partir do centro à direita, alternando com a esquerda.

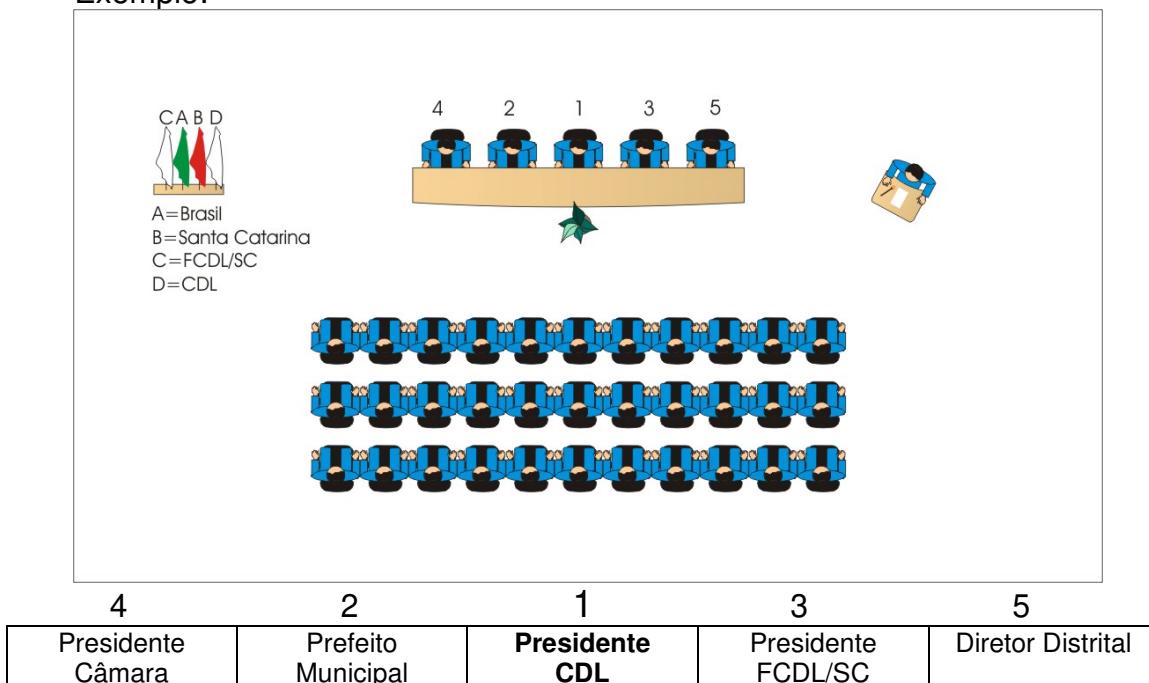
Recomenda-se **não compor a mesa de honra com mais de 9 integrantes**, preferencialmente com número ímpar de participantes, ficando ao centro o Presidente da CDL e ao seu lado direito a maior autoridade civil presente. Os demais revezar-se-ão à esquerda e à direita, sucessivamente.

A Ordem de chamada para a **composição da mesa** deve ser da **maior autoridade presente para a menor**.

A precedência nos eventos **organizados e realizados pelas CDLs** segue a seguinte ordem:

1. Presidente da CDL (anfitrião)
2. Maior Autoridade Civil presente, na seguinte ordem de precedência:
Autoridades Federais, Estaduais, Municipais:
 - 2.1 Chefe do Executivo
 - 2.2 Chefe do Legislativo
 - 2.3 Chefe do Judiciário
 - 2.4 Ministros/Secretários
 - 2.5 Representantes do Exército/Polícia Militar
 - 2.6 Cardeais/Bispos/Padres e representantes de outras religiões
 - 2.7 Representantes de Entidades Patronais
3. Maior autoridade Lojista presente, na seguinte ordem de precedência:
 - 3.1 Presidente da CNDL
 - 3.2 Vice-presidente da CNDL
 - 3.3 Presidente da FCDL/SC
 - 3.4 Vice-presidente da FCDL/SC
 - 3.5 Diretor Distrital
 - 3.6 Presidente da CDL
 - 3.7 Demais membros da Diretoria da CDL

Exemplo:



Presidência – Ato de conduzir a solenidade.

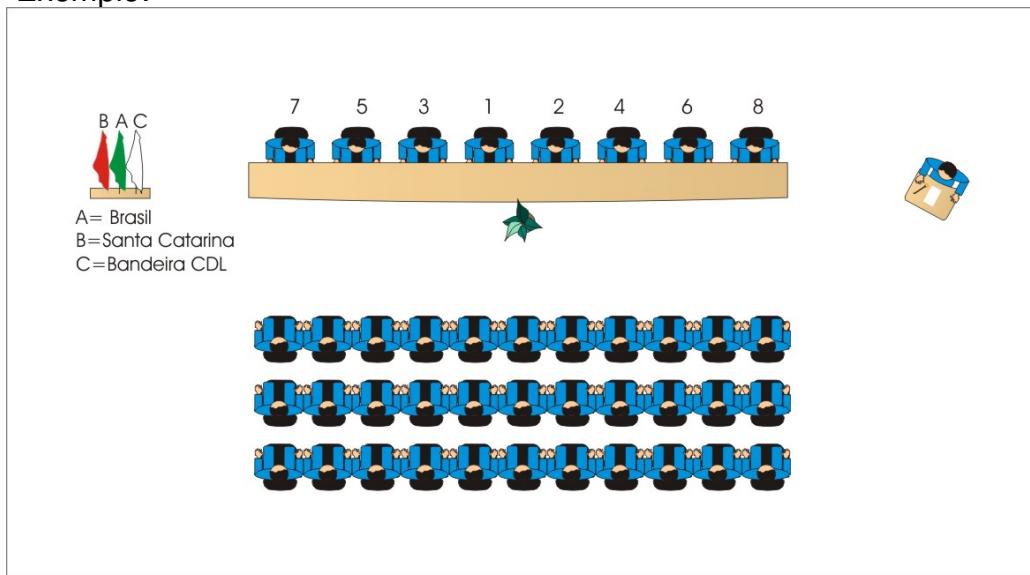
***Nem sempre quem tem a maior precedência preside a cerimônia ou dirige o evento.**

Lugar de honra: É o centro e a direita deste.

Anfitrião: É aquele que convida, acolhe, promove ou sedia o evento. É o ponto de partida para organizar a solenidade.

Em **mesas com número par de lugares**, o lugar de honra é o da direita, mais próximo ao centro. Usamos uma linha imaginária no centro da mesa para melhor nos orientar.

Exemplo:



Considera-se **direita de um dispositivo**, o lado de quem está sentado à **mesa** de honra, de frente para o público.

6.2.1 Da representação de Autoridades:

A representação de autoridades é uma constante **geradora de conflitos** entre ceremonialistas e representantes de autoridades, principalmente quando estes se julgam desprestigiados, ou pretendem usar a figura do representado para autopromoção.

Os representantes do **Governador do Estado e do Prefeito Municipal** (formalmente documentado) **ocupam o lugar logo após o anfitrião**. Nos demais casos, o lugar a ser designado ao representante depende do nível do próprio representante e a precedência das demais autoridades que prestigiam o evento; prevalece aqui o **bom senso** do encarregado do Cerimonial e o **interesse do anfitrião**.

(Fredolino Antônio David-Mesa Redonda nº 5 CNCP – Precedência, Primazias e Presidências – Polêmicas - set/2009)

Segundo o Decreto 70.274, no seu Artigo nº 18 e seus parágrafos temos o seguinte:

Art. 18. Quando o Presidente da República se fizer representar em solenidade ou cerimônias, o lugar que compete a seu representante é à direita da autoridade que as presidir.

§ 1º Do mesmo modo, os representantes dos Poderes Legislativo e Judiciário, quando membros dos referidos Poderes, terão a colocação que compete aos respectivos Presidentes.

Por **analogia**, adota-se o mesmo procedimento para governadores e Prefeitos Municipais.

Para outros escalões e em organizações privadas a representação é aceita, desde que por pessoa de representatividade igual ao convidado.

O representante senta-se à direita do presidente da mesa, quando o seu grau de hierarquia assim o permitir, caso contrário, ocupará o local relacionado com sua posição ou *status*.

Art. 17. Em jantares e almoços, nenhum convidado poderá fazer-se representar.

Por desconhecimento das normas com relação à **etiqueta**, muitas vezes o convidado, na impossibilidade de estar presente, manda seu representante. Essa atitude não é aconselhável, tendo em vista que causará desconforto perante o anfitrião que esperava por aquele convidado em particular e não uma pessoa que talvez tenha pouca “intimidade” e/ou nenhum relacionamento com o anfitrião e com os demais presentes.

6.3 Pronunciamentos (Discursos):

A autoridade superior presente deverá ser a última a proferir discurso, ou seja, “fazer o uso da palavra”.

Nas entidades particulares a ordem dos discursos segue habitualmente o mesmo critério do ceremonial público. Neste caso o **anfitrião ou presidente** da entidade promotora realiza a **abertura do evento** e a **pessoa de maior importância hierárquica** ou homenageada formaliza o **encerramento**.

A Autoridade que for fazer o pronunciamento deverá receber das mãos da assessoria do ceremonial ou do mestre de cerimônias uma relação nominal (**nominatas**) dos componentes da mesa de honra, (na ordem de precedência), com seus respectivos cargos.

7. Hino Nacional

Após a composição da mesa de honra, a solenidade deve ser iniciada com a execução do Hino Nacional e, de preferência, encerrada com o Hino da Nação Lojista, do Município ou do Estado de Santa Catarina.

Ao serem executados, todos os presentes devem estar de pé, em silêncio, mantendo postura formal em sinal de respeito. Nas cerimônias fechadas, os componentes da mesa e o público em geral **NÃO se voltam para as bandeiras** durante a execução dos hinos, pois os **símbolos nacionais são independentes** e nesse momento, é o **Hino Nacional** que deve ser homenageado.

Nos casos de simples execução instrumental, será tocada a música integralmente, mas sem repetição. Nos casos de execução vocal, serão sempre cantadas as duas partes.

Hino Estrangeiro – Em cerimônias em que se tenha que se executar o Hino Nacional Estrangeiro, este deverá, por cortesia, anteceder o Hino Nacional Brasileiro.

8. Roteiro de Solenidades e “Script”

8.1 Roteiro

É a sequência cronológica dos atos.

É o resumo de todas as fases do evento. O roteiro determina o “script” final.

8.1.1 Roteiro da Cerimônia de Posse da Diretoria de uma CDL

I) Abertura do Evento (Pelo Mestre de Cerimônias que conduzirá a solenidade) - Cumprimento aos participantes e informar brevemente o objetivo do evento.

II) Composição/formação da mesa de honra

- 1) Convidar **simultaneamente** os **Presidentes da CDL, FCDL/SC e o Presidente da CDL** eleito para **RECEBEREM** as demais autoridades;
- 2) Convidar **a maior autoridade civil presente**, na seguinte ordem de precedência: (Ver Decreto: Ordem de precedência, nas cerimônias, nos Estados da União, com a presença de autoridades federais).
 - 2.1 Governador do Estado da União em que se processa a cerimônia;
 - 2.2 Vice-Governador do Estado da União em que se processa a cerimônia;
 - 2.3 Presidente da Assembleia Legislativa do Estado da União em que se

- processa a cerimônia;
- 2.4 Presidente do Tribunal de Justiça do Estado em que se processa a cerimônia;
- 2.5 Senadores;
- 2.6 Deputados Federais;
- 2.7 Prefeitos da cidade em que se processa a cerimônia;
- 2.8 Presidente da Câmara Municipal da cidade em que se processa a cerimônia;
- 2.9 Juiz de Direito da Comarca em que se processa a cerimônia;
- 2.10 Secretários do Governo do Estado em que se processa a cerimônia;
- 2.11 Bispos católicos ou equivalentes de outras religiões;
- 2.12 Deputados do Estado em que se processa a cerimônia;
- 2.13 Presidentes das Câmaras Municipais da Capital;
- 2.14 Juiz Federal;
- 2.15 Presidentes das Câmaras Municipais das Capitais dos Estados da união e das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes;
- 2.16 Juízes de Direito;
- 2.17 Promotores Públicos;
- 2.18 Vereadores Municipais.
- 3) Convidar a **maior autoridade Lojista** presente, na seguinte ordem de precedência:
- 3.1 **Presidente da CNDL** (nos eventos acima, já estará compondo a mesa);
- 3.2 **Vice-presidente da CNDL;**
- 3.3 **Presidente da FCDL/SC** (nos eventos acima, já estará compondo a mesa);
- 3.4 **Vice-presidente da FCDL/SC;**
- 3.5 **Diretor Distrital;**
- 3.6 **Presidente da CDL** (nos eventos acima, já estará na mesa);

3.7 Demais membros da Diretoria da CDL

Obs: O Presidente da FCDL/SC, juntamente com o Presidente da CNDL, já estará compondo a mesa desde o início, juntamente com o Presidente da CDL.

A Diretoria deverá ter local reservado na primeira fila de cadeiras ou em mesas a frente do palco ou mesa de honra.

III) Execução do Hino Nacional

IV) Agradecimento às demais autoridades presentes. (nominatas)

V) Atos de Posse da Nova Diretoria

- Leitura do juramento – Imprimir para o novo presidente fazer a leitura.
- Entrega certificado/Distintivo - O Mestre de Cerimônias chama o Presidente a ser empossado que receberá do **Presidente da FCDL/SC o certificado e do Diretor Distrital o distintivo** que é colocado na lapela.
- Assinatura do Termo de Posse – O Presidente eleito assina o termo de posse e posiciona-se para receber os demais membros da diretoria que serão por ele empossados (o novo Presidente coloca os distintivos em cada um deles) que em seguida assinam os termos de posse.
- Cumprimentos - O Mestre de Cerimônias pede aos empossados que permaneçam perfilados à frente para receberem os cumprimentos ou então pede para dirigirem-se até a mesa de honra para receber os cumprimentos e para o registro fotográfico.

Observações Importantes:

- 1) Na ausência do Presidente da FCDL/SC, a posse será dada exclusivamente pelo Diretor Distrital e na ausência de ambos, o Presidente da CDL, que ora deixa o cargo, dará posse a seu sucessor.

VI) Entrega presente/lembrança – Será entregue ao Presidente que deixa o cargo e a sua cônjuge uma lembrança e por cordialidade entregar também á esposa do Presidente recém-empossado.

VII) Outras homenagens (se houver)

VIII) Pronunciamentos (objetivos e concisos)

- 1) Presidente que deixa o cargo (máximo 05 minutos)
- 2) Presidente que tomou posse
- 3) Presidente da FCDL/SC ou seu representante
- 4) Prefeito Municipal ou seu representante

Obs: O Diretor Distrital somente fará uso da palavra na ausência do Presidente e do Vice-Presidente da FCDL/SC.

IX) Execução do Hino da Nação Lojista (apresentação no telão)

X) Encerramento - Seguido de jantar ou coquetel (opcional)

8.1.2 Roteiro da Cerimônia Inaugurações

- Abertura do evento com texto contendo informações sobre o tema do evento.
- Composição do palanque ou praticável.
- Hino nacional
- Nominiação das demais autoridades por ordem de precedência.
- Pronunciamentos – a ordem de precedência será sempre da menor autoridade para a maior.
- Descerramento da placa inaugural e desenlace da fita.
- Visita às instalações.
- Coquetel (opcional) sempre servido logo após o término da cerimônia.

8.1.3 Roteiro da Cerimônia Assinatura convênios

- Abertura com texto contendo informações sobre o tema do evento.
- Composição da mesa.
- Hino nacional
- Nominiação de autoridades por ordem de precedência.
- Assinaturas dos convênios
- Pronunciamentos - a ordem de precedência será sempre do menor hierarquicamente para o maior.
- Coquetel (opcional) sempre servido logo após o término da cerimônia.

8.2 Script

É o detalhamento final de todas as fases do evento. Basicamente é um roteiro mais detalhado da cerimônia. Elaborado ou não pelo Mestre de Cerimônias, tem como objetivo servir de “**guia**” para o Mestre de Cerimônias, na condução das solenidades.

Segue abaixo modelo de “script” para Solenidade de Posse de Presidente de CDL.

Ao digitar o *Script*, usar a letra Arial ou outra letra de fácil leitura com tamanho 16 ou equivalente, facilitando assim a leitura do Mestre de Cerimônias.

8.2.1 Modelo: Script da Solenidade de Posse de Presidente de CDL

CERIMÔNIA DE POSSE DA NOVA DIRETORIA DA CDL DE , GESTÃO 2016/....

DIA: ____ / ____ / ____

HORÁRIO: _____

LOCAL: _____

BOAS-VINDAS E OBJETIVO DO EVENTO

MESTRE DE CERIMÔNIAS: SENHORAS E SENHORES, BOA NOITE!

AGRADECemos à PRESENÇA DE TODOS QUE VIERAM PRESTIGIAR A POSSE DA NOVA DIRETORIA DA CDL DE , GESTÃO 201../....

DAREMOS INÍCIO, NESTE INSTANTE À SOLENIDADE DE POSSE DO PRESIDENTE DA CDL DE _____.

FAZER UM BREVE RELATO SOBRE A CDL, COMO:

DATA DA FUNDAÇÃO, NÚMERO DE ASSOCIADOS, PROGRAMAS SOCIAIS QUE A CDL PARTICIPA (RECICLA CDL NA ESCOLA, PEDÁGIO DO BRINQUEDO, ETC.) E OUTROS TÓPICOS QUE O PRESIDENTE ACHAR NECESSÁRIO.

COMPOSIÇÃO DO ESPAÇO OU MESA DE HONRA

CONVIDAMOS PARA **COMPOR A MESA DE HONRA** AS SEGUINTE AUTORIDADES:

O SENHOR: PRESIDENTE DA CDL QUE ORA DEIXA O CARGO,
JUNTAMENTE COM O PRESIDENTE DA FCDL/SC, SR., E O
SENHOR..... **PRESIDENTE ELEITO DA CDL PARA RECEBEREM** AS DEMAIS
AUTORIDADES QUE FARÃO PARTE DA MESA DE HONRA.

CONVIDAMOS AGORA O EXCELENTE SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE
CONVIDAMOS O DIRETOR DISTRITAL SR.

** CHAMAR AS DEMAIS AUTORIDADES SEGUIR AS NOMINATAS/FICHAS**

EXECUÇÃO DO HINO NACIONAL

MC - CONVIDO Á TODOS PARA EM PÉ E EM **POSIÇÃO DE RESPEITO** OUVIRMOUS A EXECUÇÃO DO **HINO NACIONAL**.

XXX EXECUÇÃO DO HINO XXX

AGRADECIMENTO DAS DEMAIS AUTORIDADES PRESENTES

AGRADECEMOS TAMBÉM AS PRESENÇAS DAS AUTORIDADES ABAIXO QUE SE IDENTIFICARAM JUNTO AO CERIMONIAL:

- SR. CARGO:
- SR. CARGO:

XXX LEITURA DAS NOMINATAS XXX

ATOS DE POSSE

MC. NESTE MOMENTO O PRESIDENTE ELEITO, SR. (A)..... FARÁ A LEITURA **JURAMENTO**.

JURAMENTO

"**EM NOME DO MOVIMENTO LOJISTA(REFERÊNCIA À CIDADE – EX.: JOAÇABENSE),**
PROMETO CUMPRIR FIEL E INTEGRALMENTE O QUE DETERMINA OS ESTATUTOS DA
FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SANTA CATARINA E DA NOSSA CDL,
SUAS NORMAS E REGULAMENTOS, DIRIGINDO A ENTIDADE, JUNTO COM MINHA DIRETORIA, DE
FORMA DEMOCRÁTICA E ÉTICA. ATENDEREI E DEFENDEREI INCANSAVELMENTE OS
INTERESSES DA CDL E DE SEUS ASSOCIADOS, RESPEITANDO AS DECISÕES DOS ÓRGÃOS
DIRETIVOS DE NOSSA ENTIDADE, CONTRIBUINDO PARA O FORTALECIMENTO DO VAREJO E
PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE(REFERÊNCIA À CIDADE – EX.:
JOAÇABENSE)". EU PROMETO!

MC – CONVIDAMOS O PRESIDENTE DA FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SANTA CATARINA, SENHOR **IVAN ROBERTO TAUFFER** PARA POSICIONAR-SE À FRENT E FAZER A **ENTREGA DO CERTIFICADO** AO NOVO PRESIDENTE E O DIRETOR DISTRITAL SR. **PARA A FIXAÇÃO DO DISTINTIVO** QUE CONTÉM A GRAVAÇÃO DO SÍMBOLO QUE REPRESENTA O MOVIMENTO LOJISTA NACIONAL, A NAU FENÍCIA.

*****OBS.: NA AUSÊNCIA DO PRESIDENTE DA FCDL/SC, A POSSE SERÁ DADA EXCLUSIVAMENTE PELO DIRETOR DISTRITAL E NA AUSÊNCIA DE AMBOS, O PRESIDENTE DA CDL, QUE DEIXA O CARGO DARÁ POSSE A SEU SUCESSOR.*****

MC - CONVIDAMOS O SR. PRESIDENTE A SER EMPОSSADO PARA POSICIONAR-SE À FRENT E RECEBER O DIPLOMA E O DISTINTIVO DA ENTIDADE.

XXX PRESIDENTE FCDL/SC FAZ A ENTREGA E O CUMPRIMENTO e DIRETOR DISTRITAL COLOCA O DISTINTIVO NA LAPELA E O CUMPRIMENTA XXX

MC – DANDO PROSEGUIMENTO Á SOLENIDADE, O NOVO PRESIDENTE DA CDL DE _____ ASSINARÁ, NESTE MOMENTO, O **TERMO DE POSSE** E EM SEGUIDA DARÁ POSSE Á SUA DIRETORIA.

CONVIDAMOS OS NOVOS DIRETORES DA CDL PARA TOMAREM POSSE NOS SEUS CARGOS E RECEBEREM A INSIGNIA DA INSTITUIÇÃO.

CONVIDAMOS:

- Sr. Cargo.....

XXX O NOVO PRESIDENTE ASSINA O TERMO DE POSSE E POSICIONA-SE PARA A COLOCAÇÃO DOS DISTINTIVOS EM CADA UM DOS COMPONENTES, QUE EM SEGUIDA ASSINAM O TERMO DE POSSE E PERMANECEM PERFILADOS XXX

MC – CONVIDAMOS O NOVO PRESIDENTE DA CDL DE _____ E SUA DIRETORIA PARA DIRIGIREM-SE ATÉ A MESA DE HONRA PARA RECEBEREM OS CUMPRIMENTOS DAS AUTORIDADES E REGISTROS FOTOGRÁFICOS.

XXXX CUMPRIMENTOS E FOTOGRAFIAS XXX

Mc - SOLICITAMOS AOS MEMBROS DA DIRETORIA A GENTILEZA DE RETORNEM AOS SEUS LUGARES PARA DARMOS CONTINUIDADE À CERIMÔNIA.

ENTREGA LEMBRANÇAS (OPCIONAL)

MC - CONVIDAMOS O (A) SR. A) _____ QUE FARÁ A ENTREGA DE UMA LEMBRANÇA AO PRESIDENTE DEIXA O CARGO SR. _____.

XXX ENTREGA DA LEMBRANÇA E CUMPRIMENTOS XXX

MC – CONVIDAMOS AGORA O (A) SR. (A) _____ PARA ENTREGA TAMBÉM UMA LEMBRANÇA Á SRA. _____ (CÔNJUGE).

XXX ENTREGA DA LEMBRANÇA E CUMPRIMENTOS XXX

PRONUNCIAMENTOS

MC - SENHORAS E SENHORES, OUVIREMOS AGORA OS PRONUNCIAMENTOS DO PRESIDENTE DA CDL DE _____, SR. _____ QUE NESTEATO DEIXA O CARGO.

XXX FALAS XXXX

MC – OUVIREMOS AGORA AS PALAVRAS DO NOVO PRESIDENTE DA CDL DE _____, SR. _____

XXX FALAS XXXX

MC – OUVIREMOS NESTE INSTANTE, AS PALAVRAS DO PRESIDENTE DA FCDL/SC, SR.....

XXX FALAS XXX

MC – SENHORAS E SENHORES, NESTE MOMENTO OUVIREMOS O PRONUNCIAMENTO DO EXCELENTESSIMO SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE _____ NOME.....

XXX FALAS XXXX

EXECUÇÃO DO HINO DA NAÇÃO LOJISTA

MC – CONVIDO Á TODOS PARA, EM PÉ, OUVIRMOSS (CANTARMOS) O HINO DA NAÇÃO LOJISTA (APRESENTAÇÃO NO TELÃO).

XXX EXECUÇÃO DO HINO XXX

ENCERRAMENTO E CONVITE PARA JANTAR OU COQUETEL

MC – SENHORAS E SENHORES, AGRADECemos A PRESENÇA DE TODOS E CONVIDAMOS PARA O COQUETEL QUE SERÁ SERVIDO NA _____.

MUITO OBRIGADA PELA PRESENÇA E TENHAM TODOS UMA BOA NOITE.

FIM

Importante:

A primeira vez que a autoridade é citada, usa-se a forma de tratamento completa. A partir da segunda citação, pode-se utilizar apenas o vocativo: “Senhor Presidente”, “Senhor Prefeito”.

Ex: (Ex-prefeito, Ex-governador) também não é forma de tratamento, portanto, deve-se **citar o cargo que a pessoa exerceu e o respectivo período**. Exemplificando: Excelentíssimo Senhor João José....Prefeito do Município de gestão.....

8.2.2 Nominatas

As Nominatas ou Cartões de Identificação de autoridades são utilizadas pelo Mestre de Cerimônias para citação das mesmas quando presentes ao evento.

Para maior controle e organização da cerimônia, sugerimos que as nominatas das autoridades que farão parte da **mesa de honra**, sejam feitas com **antecedência, após a confirmação destas, via telefone** ou outro meio de comunicação. As nominatas das demais autoridades deverão ser preparadas quando da chegada destas no local do evento. Tais nominatas deverão ser reproduzidas e repassadas ao Presidente da Mesa de honra, para que o mesmo possa citá-las na abertura do evento, agradecendo suas presenças.

Modelo Nominata ou Cartão de Identificação de Autoridades:

LOGOTIPO EMPRESA

NOME:

CARGO:

INSTITUIÇÃO:

REPRESENTANDO:

9. Perfil e Postura Profissional

O Profissional de eventos, para desenvolver suas atividades a contento deverá ter algumas qualificações, tais como:

9.1 Conhecimento

Deve conhecer e manter-se atualizado sobre regras e normas protocolares.

O grande “fantasma” do ceremonial é sempre a **precedência**. Esta precedência que se faz presente em todos os aspectos do ceremonial e que sinaliza o

respeito de acordo com a importância das pessoas, também está intrinsecamente ligado a um sentimento muito especial que é a **vaidade**. Neste caso, o ceremonialista/profissional de eventos terá que conhecer não apenas as leis e tudo o que se relaciona com o ceremonial, mas saber, com esmero, administrar as vaidades, usando sempre do bom senso.

9.2 Discrição

Discrição é um compromisso ético que engloba o autocontrole, a cumplicidade das pessoas com quem se trabalha. Saber contornar situações, ter ou aparentar tranquilidade e não se expor nas cerimônias.

Cerimonial é um trabalho de **bastidores**. Portanto, todos os louros devem ser depositados na cabeça da autoridade maior (Governador, Presidente da Instituição, Chefe, etc.) em função do qual se trabalha.

Devemos compenetrar-nos de que no momento do evento do qual somos responsáveis, estamos trabalhando, portanto, não somos os convidados.

9.3 Pontualidade - Pelos princípios da etiqueta, a pontualidade é algo imprescindível. O profissional de Cerimonial mesmo atuando numa sociedade onde a falta de pontualidade chega a ser um hábito, não deve incorrer nesse erro.

9.4 Apresentação Pessoal - Visual e comportamento. É preciso ficar claro que a função do Cerimonial expõe o seu operador a muitos observadores. Seu traje, seu andar, seus gestos, o tom de sua voz, a colocação de suas palavras serão observados constantemente.

Cuidar da nossa imagem será fundamental. Saber distinguir o traje e que perfume usar de acordo com a hora e o evento, ter os cabelos bem cuidados, caminhar suavemente, sentar sem parecer que está descansando e dar atenção à forma de como subir e descer escadas.

Saúde é fundamental, ter considerável preparo físico já que passamos horas seguidas de pé. Durante os momentos de trabalho jamais teremos direito a demonstrar o que sentimos ainda que seja uma pequena dor de cabeça.

Como um ator é julgado por sua performance no palco, o profissional do ceremonial/eventos será analisado por sua capacidade de administrar problemas, com leveza e utilidade. Deve conformar-se com a realidade: ao ator caberão os aplausos, em recompensa à sua virtuosidade, ao profissional do ceremonial nada mais resta diante do sucesso de um grande evento, do que a sensação do dever cumprido.

Importante:

Além do conhecimento sobre protocolo e etiqueta, jogo de cintura político, capacidade de administrar problemas, o profissional que tiver a responsabilidade de reunir pessoas deve valer-se de um poderoso aliado: O **BOM SENSO**, pois é ele que prevalece nesses relacionamentos.

10. Mestre de Cerimônias

É o elo entre as fases da solenidade e os participantes e tem a incumbência de anunciar-las, identificando os envolvidos em cada etapa e acrescentando informações complementares quando necessário.

É a pessoa que conduz a cerimônia através de um roteiro previamente preparado pelo coordenador de ceremonial/evento.

O Mestre de Cerimônias geralmente é a pessoa contratada, ou no caso da empresa ou entidades, pode ser um funcionário da área de jornalismo ou relações públicas com boa voz e facilidade de comunicação, que conheça as autoridades convidadas ao evento.

10.1 Postura e Vestuário

O Mestre de Cerimônias deverá ter **boa voz, boa dicção e boa leitura**, capacidade de improvisação familiarizar-se com o que irá acontecer no evento, em alguns casos, redigir com os coordenadores o “*Script*” e conhecer a relação das autoridades, pela ordem de precedência.

Do seu bom desempenho, dependerá o sucesso do evento. Ter conhecimento do ceremonial público e iniciativa, também são requisitos para o Mestre de Cerimônias.

Normalmente, o Mestre de Cerimônias já recebe do ceremonial o “*Script*” pronto, podendo ser por ele elaborado mas, necessariamente deverá ser analisado e aprovado pelo organizador do evento. O roteiro e o “script” deverão ser **rigorosamente** seguidos pelo Mestre de Cerimônias, sendo proibido quaisquer comentários diversos ou pessoais no momento da apresentação do evento. O Mestre de Cerimônias não é a “estrela” principal do evento, e sim, o apresentador daquela solenidade.

10.2 Perfil do Mestre de Cerimônias

- Deve apresentar e ordenar a cerimônia desde o início até o final
- Tem lugar na tribuna ao lado da mesa diretora
- Deve ser flexível para prováveis ajustes no roteiro e no *script*
- Deve trajar roupas bem talhadas e discretas
- Deve interferir o mínimo possível na cerimônia

É fundamental em qualquer evento a participação deste profissional.

Dicas Importantes:

O Mestre de Cerimônias deverá **EVITAR** o uso das seguintes palavras:

Registrarmos a presença das seguintes autoridades...

USAR:

Anunciamos a presença do Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de...

Passamos a palavra ao Senhor...
USAR:
Fará uso da palavra o Senhor...

As autoridades convidadas para o evento não são obrigadas a saber as regras, a ordem de hierarquia ou como se portar diante de inúmeras solenidades que são convidados a comparecer, mas quem organiza não poderá esquecê-las. O simples desconhecimento das regras ou da ordem dos acontecimentos pode causar constrangimentos e comprometer a solenidade.

11. Etiqueta Social e Empresarial

Etiqueta se aplica aqueles que participam ou são convidados para um evento. É um fenômeno da cultura popular; é a cultura em todas as nações e seus ingredientes são a hospitalidade e a delicadeza que flui naturalmente nas pessoas.

É fundamental que as pessoas que atuam na área de ceremonial realmente gostem do que fazem e o façam com segurança, discrição e bom senso.

O **bom profissional** em ceremonial 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**.

A simplicidade é um grande segredo, especialmente se misturado a uma boa dose de criatividade e bom humor.

12. Etiqueta no Trabalho

No ambiente de trabalho é imprescindível ao bom profissional:

- Pontualidade.
- Apresentação pessoal.
- Higiene pessoal.
- Atitudes discretas.
- Atender com cortesia o público e os colegas.
- Ouvir com atenção.
- Responder com educação.
- Demonstrar boa vontade.
- Ser estritamente profissional.
- Não criar intimidades.
- Não conversar com colegas quando estiver atendendo.
- Não deixar os problemas pessoais interferirem no rendimento do seu trabalho.
- Auto-estima.
- Procurar ser simpático.

- cooperação.
- honestidade.
- humildade.
- respeito.
- responsabilidade.

Quando estiver falando ao telefone:

NÃO FALE	FALE
Alô	Nome da empresa, seu nome e cumprimento
Você	Senhor, Senhora.
Tá ok?	Correto
Oi!	Pois não!
O (a) Sr (a) não quer?	O(a) Sr (a) Aceita?
Certo	Correto
Não há interesse?	Há interesse de sua parte?
O (a) Sr (a) não gostaria?	O(a) Sr(a) quer receber?
Né	Correto
No caso	Portanto
Como?	Desculpe-me Sr. não entendi
Ãn	Pois não
Ãn rã	Correto
Tchau	Até logo, um bom dia...
Com quem falo?	Identificar o nome

13. Trajes

Tanto para autoridades, executivos ou pessoas que freqüentam muito os eventos da sociedade é necessário conhecer os tipos de trajes mais usados e definir um estilo próprio. **Ter bom senso e respeitar os convites quando especificam os trajes a ser usado na ocasião.**

As roupas estão diretamente ligadas aos compromissos: pedido de emprego, ocasiões solenes, almoços de negócio, etc.

Invista em qualidade que garante a durabilidade, e prefira modelos clássicos aos da moda.

Tipos de Trajes:

Traje esporte: É o mais simples dos trajes

Para as mulheres - Vestido ou calça comprida e camisa, tudo mais à vontade. Saia e blusa, um tricô, ou mesmo um jeans bacana. Não precisa usar salto alto, mas caso queira, não há problemas, mas se a festa for no campo, evite.

Para os homens - Não é necessário o uso de gravata ou paletó. Mas, lembre-se: se a festa tem indicação de traje é porque alguma formalidade existe, então calças de sarja ou gabardine com camisa ou pólo, ficam bem.

Os sapatos são mais indicados nesse caso. Os tênis adquiriram um status de moda, mas ainda não podem entrar em todos os lugares. Para prevenir inconvenientes, evite-os.

Traje passeio, passeio informal, *tenue de ville*, esporte fino: É tudo a mesma coisa. Segundo Costanza Pascolato, no seu livro "O Essencial", é "uma roupa mais caprichada".

Para as Mulheres - Vestidos mais elegantes e tailleur. À noite, o pretinho básico é ótimo. As pantalonas leves e sofisticadas têm o seu lugar, assim como os ternos femininos. Os sapatos têm saltos altos e as bolsas vão de média (dia) para pequenas (noite). Dica de Gloria Kalil: "Prefira os tecidos mais secos: sedas, microfibras, linhos, algodões e jérseis. Nada muito brilhante nos acessórios, nem maquiagem carregada".

Para os Homens - Não precisam de terno, podendo usar blazer com calça mais esportiva. Se usar terno, coloque gravata. Ainda segundo Gloria Kalil, se no convite vier *tenue de ville*, é aconselhável o uso de terno com gravata, seja noite ou dia.

Passeio completo, passeio formal, traje social, social completo:

Para os Homens - A ocasião exige terno completo com gravata. Para a noite, sugerem-se as cores escuras, e para o dia, tonalidades mais claras. Evite gravatas berrantes - sempre.

Para as Mulheres - As senhoras usam vestidos ou tailleur mais chiques, de tecidos nobres como crepes, sedas, veludos e bordados. As bolsas são pequenas, os saltos são altos e as meias, imprescindíveis. Cabelos, unhas e maquiagem devem estar impecáveis, sendo que as pérolas são super adequadas para a situação.

Black-tie, rigor, *habillé*, *tenué de soirée*

Para os Cavalheiros - Smoking. Gravata borboleta preta, como o nome indica.

Para as Damas - Vestidos longos ou curtos, sempre sofisticados. Com brilhos e transparências, é o momento do glamour, onde decotes podem ser mais ousados, assim como as fendas. É hora de arrasar, mas com bom gosto. Como agasalho, pode-se usar xales ou estolas do mesmo tecido do vestido. Evite pele, não é moderno. As jóias podem ser de família ou emprestadas, e as bolsas devem ser pequeninas.

Gala

Casaca para os cavalheiros e vestido longo para as damas. Não use conjuntos.

Dica:

Um conselho precioso de Claudia Matarazzo: **Na dúvida, pergunte** qual traje deve ser usado em cada situação, não tenha vergonha.

14. Convite

Compõe um dos itens de grande relevância de um evento, através dele e pela sua apresentação, já podemos antever que tipo de acontecimento será. É o "**cartão de visitas**" de uma solenidade e é ele que dará o tom de requinte ou informalidade ao evento.

Tanto o papel quanto o tamanho dependerão do tipo da cerimônia.

Não se admite erro gramatical em convite. No envelope deve-se colocar a forma de tratamento correto. (Ver pronomes de tratamento nos anexos).

Se o evento é informal, os convites poderão ser feitos pessoalmente, por emissário, telefone, fax, e-mail ou telegrama.

Por ocasião de eventos com a presença de autoridades superiores do Executivo, Legislativo ou Judiciário, ou mesmo Chefe de Missão Diplomática ou Chefe de Estado, faz-se necessário enviar **carta-convite**, assinado pelo anfitrião, convidando a autoridade em questão.

Em eventos formais, devem ser seguidos os prazos protocolares para a entrega dos convites.

O convite deverá conter:

- . Quem convida (sempre uma ou mais pessoas, **nunca uma instituição**).
- . Motivo (inauguração, jantar, posse, etc.)
- . Data, horário e local
- . Traje
- . Pessoal e intransferível (em almoço e jantares)
- . R.S.V.P - (respondez s'il vous plait) (tradução: responda, por favor), para a confirmação da presença, que deve ser com uma antecedência mínima de 48 horas - Os convites impressos quase sempre devem conter esta solicitação.
- . O comparecimento deve ser com 15 minutos de antecedência (opcional).

ATENÇÃO!!! Observar sempre:

- Escolha do modelo e redação do texto.
- Impressão.
- Endereço.
- Expedição com protocolo.
- Confirmação de presença
- Carta-ofício ou Carta Convite para componentes da mesa.
- Convites para efeito promocional.

MODELOS

(Logo)

Convite

O Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Desembargador José da Silva, tem a honra de convidar Vossa Excelência para a solenidade de posse dos Juízes de Pátria no cargo de Desembargador, a ser realizada no dia 22 de dezembro de 2009, às 17 horas, no 2º andar do Palácio da Justiça - Fortaleza /CE - Sala Des. Wilson Costa. Após a sessão solene, os Desembargadores estarão recepcionando os convidados no Salão Azul do Clube das Flores, situado à Avenida Getúlio Vargas, 224.

Favor confirmar presença até dia 25/11 no Cerimonial do Tribunal de Justiça.
Telefone (00) 9999.2222

(Logo)

CONVITE

O Governador do Estado do Amazonas
E a Senhora Luiz Alberto Gama
Têm a honra de convidar para a homenagem que oferecem ao
Doutor Cláudio Franco
por sua brilhante atuação frente à campanha Voluntários em Ação,
no dia 01 de agosto de 2009, no Palácio das Palmeiras
20h00 - Outorga da Ordem do Pinheiro
20h30 - Jantar

R.S.V.P. - (77) 2222.2222

14.1 Prazos protocolares para entrega de convites:

30 dias de antecedência para:

- Autoridades do primeiro escalão.
- Autoridades em solenidades e jantares, conferencistas, palestrantes.
- Casamentos e bodas.

15 dias de antecedência para:

- Festas de 15 anos ou demais eventos sociais.

10 dias de antecedência para:

- Eventos da área empresarial.

3 a 5 dias de antecedência para:

- Eventos informais.

15. Orçamento

O orçamento deverá ser expresso com, pelo menos três opções para estudo e avaliação pelo interessado e decisão final, e serve de base para o contrato de serviços.

O orçamento é indispensável para a realização de qualquer evento, pois através dele podemos ter controle total de receitas e despesas realizadas para a execução do evento.

Receitas: Valores a receber tais como: patrocínios, inscrições, apoio, etc.

Despesas: Custo do evento, tais como: contratação de palestrantes, locação de salas, sonorização, *buffet*, decoração, etc.

16. Recursos

- **Recursos Humanos** – É a equipe de trabalho contratada: Recepção, mestre de cerimônias, garçons, faxineira, segurança, tradutor/intérprete, fotógrafo, motorista, operador de som e luz, recreacionista, secretária, etc.
- **Recursos Financeiros** – São as verbas disponibilizadas para a execução do projeto do evento e são adquiridos através de patrocínios, apoios, inscrições, e verba da própria instituição organizadora.
- **Recursos Físicos** - Locais onde serão realizados os eventos, que podem ser em locais fechados ou abertos como: auditórios, teatros, salas, etc.
- **Recursos Materiais** – São os equipamentos, instrumentos e utensílios de uso: Aparelhos de som e luz, projetor multimídia (*datashow*), mesas, microcomputadores, telas e telões de projeção, equipamentos de acesso à internet, máquina fotográfica, *laser point*, canetas, blocos de papel, pastas, etc.

17. Fornecedores

Dependendo do tipo de evento serão definidos os fornecedores.

- Gráfica e designer para elaboração e impressão do material gráfico
- Empresas de TV, Rádio, Internet para divulgação do evento.
- Rede Hoteleira
- Empresas de brindes – Pastas, canetas, blocos, etc.
- Empresa especializada em equipamentos áudio-visuais
- Fornecedores de alimentação, buffet, coquetel, etc.
- Floriculturas – decoração em geral
- Palestrantes
- Equipe de fotografia e filmagem
- Recreacionistas
- Músicos, cantores, grupos de dança
- Porteiros
- Recepcionistas
- Empresas de confecção de painéis ou faixas
- Empresa especializada em sonorização e iluminação
- Montadoras para feiras
- Projetista da feira: projeto geral
- Empresa de vigilância e limpeza
- Empresa de transporte

18. Infra-estrutura do Local do Evento

Dados importantes a serem observados antes do fechamento do contrato.

No Hotel:

- Nº e tipo de apartamentos, S/D/T – frente ou fundos
- Equipamento dos quartos: ar-condicionado/ventilador/frigobar
- Valores
- Alimentação
- Áreas de Lazer
- Cozinha
- Bar
- Portarias sociais e de serviço
- Recepção

No auditório ou salão de eventos:

- Auditórios / capacidade de ocupação
- Salas apoio
- Poltronas - tipo e revestimento
- Isolamento termo acústico
- Tamanho
- Pé direito / Altura
- Ventilação, temperatura e luminosidade

- Condições para instalação de equipamento e aparelhos audiovisuais, tela vídeo, projetores
- Local e tomada para instalação de telefone e internet, computadores, copiadoras
- Saídas de emergência
- Espaço para secretaria e montagem
- Mobiliários disponíveis (sofás, cadeiras, mesas)
- Recursos audiovisuais disponíveis
- Possibilidade de instalação de unidade de apoio, como ambulatório, local para ambulância
- Infra-estrutura de serviços oferecidos
- Capacidade dos elevadores
- Sanitários
- Acesso ao estacionamento para convidados e segurança dos veículos, inclui manobristas
- Espaço para carga e descarga de materiais, equipamentos, móveis
- Horários: normal e especial

19. Equipamentos

Um dos recursos utilizados para a execução do evento - (Recurso Material): Aparelhagem de som e luz, projetor multimídia (*data show*), mesas, cadeiras, microcomputadores, telas e telões de projeção, equipamentos de acesso a internet, máquina fotográfica, *laser point*, etc.

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

DE

EVENTOS EDUCACIONAIS

1. Classificação dos Eventos

Os eventos se classificam da seguinte maneira:

1.1 Eventos Científicos, Associativos / Educacionais

Reunião - Colóquio – Conferência – Convenção – Congresso – Encontro – Fórum – Jornada – Mesa Redonda – Painel – Seminário – Simpósio – Workshop / Oficina – Ciclo de Palestras.

1.2. Eventos Institucionais

Colação de Grau – Comemoração / Jubileu – Entrevista Coletiva – Feira / Exposição / Salão – Homenagem – Inauguração – Lançamento de Projetos / Produtos – Posse – Transmissão de Cargo – Programa de Visitas – Assinatura de Atos - Outorga de Títulos – Audiências.

1.3. Eventos Culturais

Concurso – Exposição de Arte – Festival – Jogos / Torneios – Lançamento de Livros – Discos – Show.

1.4. Eventos Sociais

Aniversário – Bodas – Casamento – Festa de Formatura – Almoços – Jantares Coquetéis - Comemorações Diversas.

Nesta apostila abordaremos somente os eventos científicos que estão diretamente ligados ao movimento lojista de Santa Catarina.

2. Eventos Científicos, Associativos / Educacionais

2.1 Reunião

Pequenos ou grandes agrupamentos com fins específicos.

2.2 Seminários

Ciclo de palestras técnicas a respeito de um determinado assunto visando a especialização dos participantes em alguma área específica.

2.3 Simpósio

Encontro de alto nível, do qual participam especialistas e uma platéia selecionada. Há moderador e debate entre expositores, e a platéia faz perguntas.

2.4 “Workshop”

Treinamento em grupo de acordo com a técnica dominada pelo instrutor, que visa ao aprendizado de novas práticas para o trabalho, ou Reunião de trabalho entre usuários e instrutores.

2.5 Convenção

Evento para troca de experiências sobre temas de interesse do grupo, normalmente é político ou empresarial.

2.6 Congresso

Evento de grande porte com objetivo de estudar e discutir diversos temas de uma determinada área de atuação. Pode ser realizado em âmbito regional, nacional ou internacional, durante vários dias.

Atividades como painéis, conferências, cursos e ciclos de palestras compõem um congresso.

2.7 Encontro

Congresso de menor porte.

2.8 Conferência

Sessões gerais com participação de grupo heterogêneo à apresentação feita por uma pessoa com tema e público específico, através de perguntas após o término da explanação.

2.9 Fórum

É uma reunião cujo objetivo principal é o de conseguir a efetiva participação de um público numeroso, em qualquer ocasião do evento, obtendo maiores informações sobre o tema a ser apresentado.

2.10 Jornada

Reunião de profissionais de determinada área de conhecimento que visa o tratamento prático de um tema. Normalmente utilizam-se técnicas de demonstração ou apresentação de casos.

2.11 Mesa Redonda

Reuniões de pequenos grupos compostos por convidados de um determinado tema.

À mesa haverá troca de ideias, é escolhido um moderador para controlar o tempo e no final abre-se para debate com o público.

2.12 Painel

Expositores apresentam conhecimentos sobre um tema específico, e o público pode fazer perguntas.

2.13 Palestra

Caracteriza-se por tema pré-determinado a um grupo pequeno, que já possui noções sobre o assunto. O palestrante será apresentado por um coordenador, que deverá dominar o tema, não sendo necessário ser um especialista.

Ao final são permitidas perguntas diretas da plateia, devendo o autor da pergunta identificar-se.

2.14 Colóquio é uma conversação entre especialistas; é empregado como parte de outro evento como a conferência ou um seminário.

3. Identificação de necessidades de soluções educacionais

Inicialmente defina com clareza o tipo de resultado que pretende atingir antes de organizar o evento. Se o objetivo for uma grande carga de conhecimento, dê preferência a um curso, treinamento ou workshop, tenha sempre em mente que palestras servem de “pontapé inicial” de um conjunto de ações da empresa, nunca para ensinar os detalhes de qualquer assunto.

Se o objetivo for uma palestra técnica, contrate um técnico especializado em sua área. Caso contrário, dê preferência a palestrantes que falem de conceitos gerais e evite os que pensam que entendem e podem dar palpites sobre as particularidades de seu negócio.

O perfil do palestrante deve ser adequado aos objetivos do evento. Se o assunto tiver um foco muito técnico e específico, prefira um consultor técnico com habilidade de comunicação e bem-humorado.

Para eventos comemorativos, abertos ou com a participação de familiares dos colaboradores de uma empresa, escolha um palestrante motivacional com uma maior carga de entretenimento. Neste caso você pode contratar, além do palestrante, um mágico, um comediante, um circo, ou uma peça de teatro empresarial. Fique atento para não levar palestrante “boca-suja” em eventos com a participação de familiares e crianças, para evitar constrangimentos.

Escolha o palestrante pelo que ele poderá acrescentar ao seu evento e nunca pelo preço, pois o barato, muitas vezes, sai caro.

Planejada a agenda de seu evento, elimine uma atividade ou reduza o tempo de todas. Dificilmente você conseguirá fazer com que o intervalo de quinze minutos dure exatamente isso ou que uma palestra de uma hora não passe alguns minutos do prazo. Eventos com agenda espremida acabam criando uma sensação de estresse nos palestrantes e participantes.

O tempo ideal para palestra é de 1 hora e 15 minutos, com mais 15 minutos para perguntas, mas as perguntas podem ser dispensadas no caso de palestra motivacional, por reduzirem o impacto da mensagem. Para um tempo maior deve ser previsto um intervalo, mas neste caso apenas se a palestra for mais expositiva e menos motivacional ou de impacto. Treinamentos, cursos e workshops podem ser de 3 horas com um café a cada duas horas e intervalo para o almoço. Neste caso evite um cardápio com alimentação “pesada” como feijoada, por exemplo.

Por menor que seja o evento sua organização exige cuidados e critérios especiais para que seu objetivo seja plenamente atingido. Assim, devemos observar alguns aspectos importantes que devem ser levados em consideração, como: definição do dia, horário, local, palestrante e público-alvo. Além disso, formular as estratégias, definir os recursos a serem utilizados, acompanhar e controlar o evento, elaborar um pré-orçamento, a avaliação que será respondida por todos os participantes e por fim, a elaboração do relatório pós evento e cartas de agradecimento.

4. Itens importantes a serem observados

4.1 Ambiente - Organização - Certifique-se de que a entrada para a sala da palestra ou treinamento seja feita pela parte posterior, nunca do lado onde está o palestrante, para evitar distrações. Quem entra ou sai deve fazê-lo pelos fundos. Para treinamentos ou workshops é ideal ter mesas e devem ser evitados auditórios com poltronas fixas, pois impedem dinâmicas e interação do público. Para palestras pode ser utilizado um auditório ou sala com cadeiras na disposição de sala de aula.

4.2 Iluminação - Saiba exatamente onde estão os interruptores e que lâmpadas eles acendem ou apagam para o caso de precisar alterar a iluminação durante a palestra para passar um vídeo, por exemplo. Verifique se a iluminação não é demais para a tela do projetor (data-show), ou pouca para a platéia (causa sono). Iluminação suave sobre a audiência, menor sobre a tela de projeção e suficiente sobre o palestrante.

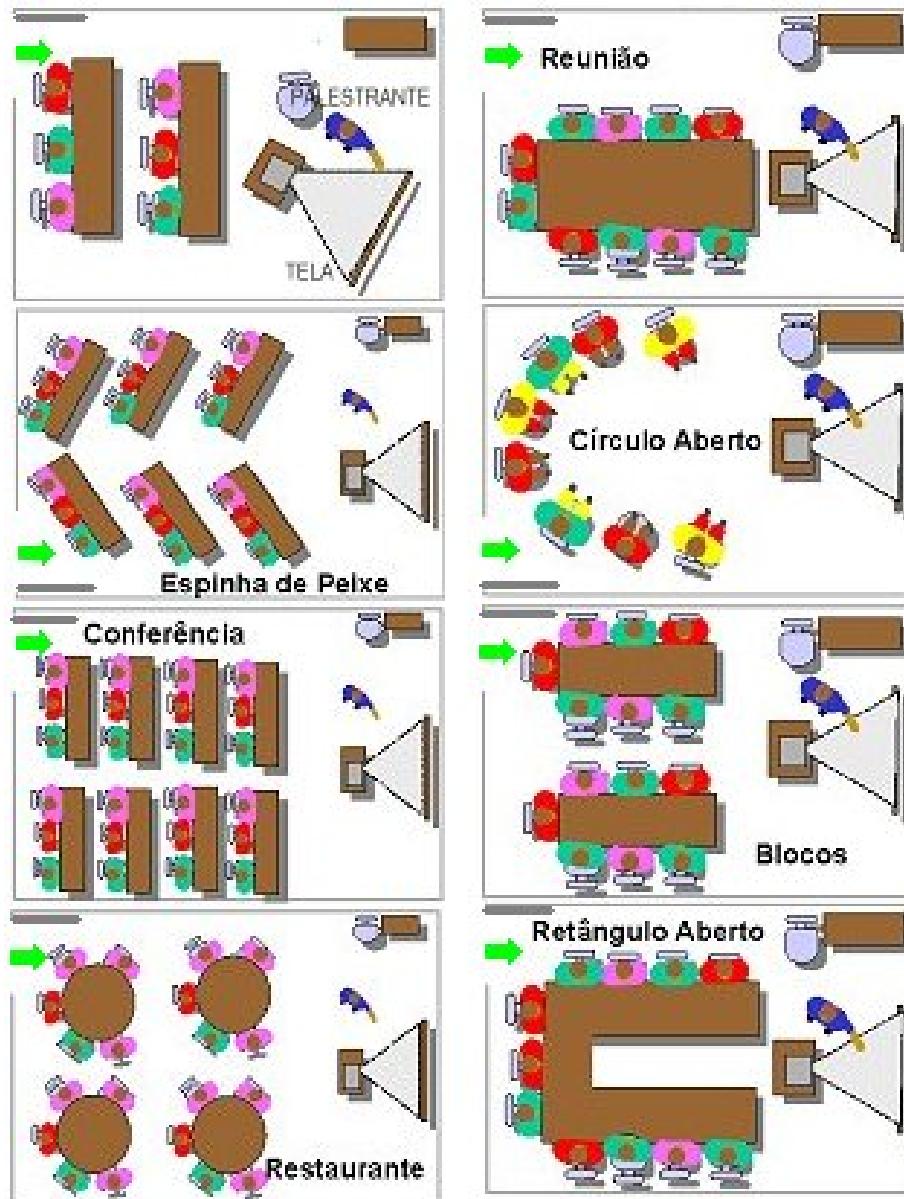
4.3 Assentos - Em auditórios improvisados, disponha os assentos em semicírculo para todos olharem diretamente sem virar a cabeça. Em treinamentos ou workshops, dê preferência a uma disposição do tipo espinha de peixe com mesas para dinâmicas e atividades. Calcule com cuidado o tamanho da sala em palestras ou treinamentos que envolverem atividades de interação com o público evitando assim que ocorram pisoteamentos.

4.4 Fios ou cabos de energia - Não deixe fios ou cabos elétricos no chão sem estar protegido por um carpete ou fita adesiva, alguém poderá tropeçar nele, apagar o projetor ou derrubar o notebook.

4.5 Palco - Se precisar compor uma mesa para pessoas ilustres, esta nunca deve ficar muito próxima da beirada do palco, nem muito próxima da tela no fundo, para evitar que os componentes da mesa torçam o pescoço. Certifique-se de colocá-la distante da beirada do palco, para o palestrante ter espaço para se movimentar. Lembre-se de que é melhor colocá-la em diagonal numa das laterais do palco ou pedir aos seus componentes para retornarem aos seus lugares durante a palestra, a menos que eles queiram ver o palestrante pelas costas.

Obs: Evite obstáculos como mesas, cadeiras, vasos, coroas de flores e outros objetos que criem uma barreira entre o palestrante e o público. Grandes espaços como pistas de dança entre o palco e os participantes causam um efeito de distanciamento e devem ser evitados.

4.6 - Disposição do Ambiente



5. Equipamentos

Os equipamentos são recursos materiais imprescindíveis para a realização do evento:

5.1 Equipamentos - Microfones, equipamento de som e projetores devem estar instalados e testados com antecedência. Use sempre baterias novas e tenha um ótimo microfone na reserva.

5.2 Tela de Projeção - Deve ficar à esquerda do palestrante (centro ou direita da platéia), para ele apontá-la com a mão esquerda, enquanto segura o microfone com a direita. Inverta as instruções se ele for canhoto. Se forem três as telas, como em grandes eventos, provavelmente o palestrante só apontará

para uma. Observe a mão do palestrante antes de começar. Se tremer demais, para o bem dos presentes, não deixe o apontador a *laser* na mão dele.

5.3 Projeção - Prefira que o palestrante faça a mudança dos slides. Para isto devem ser previstos cabos com comprimento suficiente para alcançar o datashow e o amplificador de som ou um controle remoto. Se o palestrante trouxer sua apresentação em pen-drive, CD ou disquete instale com antecedência.

5.4 Microfones - Os de lapela podem perder em qualidade quando o palestrante olha para os lados. A colocação de microfones (lapela ou auricular) deve ser feita antes do palestrante entrar em cena e ele deve saber como ligá-lo. Avise o palestrante para desligar o microfone de lapela quando for ao banheiro ou conversar assuntos sigilosos durante o intervalo.

5.5 Som - Se o palestrante utilizar som de seu próprio notebook providencie amplificador, caixas de som e um cabo apropriado para a conexão à saída de fone de ouvido do notebook do palestrante. Muitos utilizam músicas ou filmes durante a apresentação. Se a execução dos vídeos e áudios for feita por terceiros sob o comando do palestrante, não espere por um sincronismo perfeito.

5.6 Operador - Apenas em último caso a mudança dos slides deve ser feita por um operador. Se não existir controle remoto para a mudança ou o notebook estiver longe do palestrante certifique-se de que ele esteja acompanhando a palestra.

5.7 Microcomputador ou Notebook - Ficará de reserva, caso ocorra algum problema no notebook do palestrante.

Outros: Acesso a internet (se necessário), Máquina fotográfica, *Laser point*.

6. Outras providências necessárias:

6.1 Mestre de cerimônias - Contratado para conduzir o evento: fazer a apresentação do palestrante, dar avisos de duração e intervalos, solicitar o desligamento dos celulares. Deverá permanecer no palco ou nos bastidores agindo com discrição e em silêncio. Também não deve se colocar ao lado do palestrante durante a finalização da palestra.

6.2 Apresentação – O Mestre de Cerimônias apresenta o palestrante rapidamente e faz a leitura do mini-curriculum.

6.3 Informativos - O mestre de cerimônias deve reassumir no final para dar avisos de horários, indicar o local do intervalo (se houver) e fazer uma breve descrição da próxima palestra, solicitando o retorno rápido da platéia aos seus lugares.

6.4 Água - Coloque um copo e garrafa de água à disposição do palestrante numa mesa de apoio. Evite que garçons ou recepcionistas circulem pelo palco durante a palestra para abastecer copos, pois roubam a atenção do público.

6.5 Música ambiente - É aconselhável ter música ambiente antes (mais alto para animar) e depois (mais baixo para as pessoas conversarem) da palestra. Dê preferência a um jazz instrumental com ritmo alegre. Quando utilizar música é bom consultar o ECAD (www.ecad.org.br), pois você pode precisar pagar direitos autorais pela execução. Desligue a música antes de começar a palestra.

6.6 Plateia - As recepcionistas devem encaminhar os participantes para as primeiras fileiras, evitando preencher apenas os assentos do fundo da sala. Assentos vazios entre o palestrante e a platéia criam distanciamento e prejudicam o sucesso da palestra.

6.7 Perguntas - Se houver tempo para perguntas, isso deverá ser informado de antemão pelo mestre de cerimônias. Recepcionistas com microfones ou blocos para questões escritas cuidarão da seqüência de perguntas. Dê preferência a perguntas feitas por escrito. Por razões óbvias, é melhor não franquear o microfone para perguntas da platéia em véspera de eleições.

6.8 Intervalos - Em eventos com mais de uma apresentação o ideal é que os participantes troquem de lugar na volta do intervalo, para estimular o networking e renovar o ângulo de visão. Em grandes eventos é bom avisar que os participantes levem seus objetos de valor ou alguém levará. Lembre-se de que seu evento não acaba na porta do banheiro. Providencie sabonete, toalhas e papel em quantidade suficiente. Programe a limpeza para ocorrer durante a palestra, não durante os intervalos.

6.9 Coffee-break - Ocorre em reuniões de altos executivos, cursos palestras e congressos, conhecido como a famosa "paradinha pro café". Muitas vezes é utilizada uma sala de apoio para servir o *coffee break*, que dura em torno de quinze minutos, ocorrendo ocasionalmente às 10 horas e às 15 horas . São servidos dois tipos de biscoito, pão, um tipo de salgado, suco de laranja, chá, café, leite, mel, geléias e manteiga. O coffee break é uma etapa complementar de um evento, portanto, não há eventos somente com este fim.

6.10 Coquetel – Reunião de pessoas cujo objetivo é a comemoração de alguma data ou acontecimento. É um evento de curta duração, não deve ultrapassar uma hora e meia. Em eventos maiores é comum, na abertura ou encerramento, servir um coquetel.

6.11 Circulação - Evite que fotógrafos, cinegrafistas ou pessoas em geral circulem na área do palestrante. Alguns palestrantes não permitem filmagens, portanto é melhor perguntar antes para evitar embaraços.

Importante:

Assinado o Termo de Solicitação de Workshop, cabe à **CDL** contratante providenciar: Local para a palestra, Microfones, Sonorização, Datashow.

7. Avaliações

O objetivo da avaliação é identificar os pontos positivos e negativos do evento visando as correções e os ajustes necessários, evitando assim, a repetição dos erros ocorridos anteriormente.

As fichas de avaliações serão disponibilizadas aos participantes que deverão preenchê-las ao término do evento e entregá-la à Coordenação.

8. Anexos

- I - Tipos de Eventos
- II - Pronomes de Tratamentos
- III - Check-List
- IV - Cronograma de Atividades

A N E X O I

TIPOS DE EVENTOS

Síntese de alguns eventos:

1. Programa de Visitas

Evento que visa, por seu caráter receptivo, apresentar a empresa, cidade e o Estado, com objetivos institucionais ou ainda visando o fechamento de negócios.

A forma como recebemos nossos visitantes definirá uma determinada imagem ou conceito, já que não existe público mais atento para os assuntos da empresa do que aquele que espera a hora para ser atendido.

2. Inaugurações

Eventos que marcam o início de um empreendimento público ou privado e podem ocorrer em locais abertos ou fechados, cabendo ao anfitrião ou ao Coordenador acompanhar a autoridade, apresentar as pessoas e prestar esclarecimentos sobre detalhes técnicos, econômicos e sociais do evento.

As comemorações e inaugurações devem transmitir sempre, uma relação com o desenvolvimento sócio econômico e político de um estado, país ou região, devendo a empresa aproveitar a oportunidade para mostrar o que produz e o que faz.

3. Outorga de Títulos

É a solenidade de entrega de um título que homenageia o cidadão por sua atuação, serviços prestados, etc., à comunidade.

4. Assinatura de Atos

Solenidade que consiste na reunião de pessoas envolvidas com o objetivo de firmar Convênio, Protocolo por meio de Assinaturas de documentos que detalham as cláusulas e diretrizes de tal acordo.

5. Audiências

Uma reunião previamente agendada, podendo ser entre duas pessoas ou em pequenos grupos, que não fazem parte da rotina de uma determinada autoridade. Poderão ser realizadas nos gabinetes ou em salas preparadas especialmente para esse fim.

6. Posse

É a cerimônia de investidura num cargo público, privado ou honorífico.

(Ex: Presidente da Senepar, Secretário de Estado e Academia Brasileira de Letras).

A posse é regulamentada de acordo com a Instituição onde ocorre, podendo ser individual ou coletiva. Nos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e no setor Universitário são regidos por ceremoniais próprios.

7. Conferências

Sessões gerais com participação de grupo heterogêneo à apresentação feita por uma pessoa com tema e público específico, através de perguntas após o término da explanação.

8. Congresso

Evento de grande porte com objetivo de estudar e discutir diversos temas de uma determinada área de atuação. Pode ser realizado em âmbito regional, nacional ou internacional, durante vários dias.

Atividades como painéis, conferências, cursos e ciclos de palestras compõem um congresso.

9. Encontro

Congresso de menor porte.

10. Debate

Discussão entre dois ou mais oradores sobre um mesmo tema defendendo pontos de vista divergentes com a presença de um moderador. A platéia tem sua participação limitada a aplausos ou protesto moderados.

11. Exposições

A exposição é um processo de informação que deve dar possibilidade ao público de travar conhecimento com a empresa, o organismo, o setor econômico ou a nação ou seus produtos, a fim de ganhar a confiança do público.

ANEXO II

PRONOMES DE TRATAMENTO **EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO - PODER EXECUTIVO**

Destinatário	Tratamento	Abrev	Vocativo	Envelope
Presidente da República	Vossa Excelência	Não se usa	Excelentíssimo Senhor Presidente da República,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Presidente da República Endereço
Vice-Presidente da República	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Vice-Presidente,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Vice-Presidente da República
Ministros de Estado	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Ministro,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Ministro...
Secretário-Geral da Presidência da República	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Secretário,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Secretário-Geral da Presidência
Consultor-Geral da República	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Consultor,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Consultor-Geral da República
Chefe do Estado-Maior das Três Armas	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Chefe,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Chefe do Estado-Maior das Três Armas
Oficiais-Generais das Forças Armadas	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Oficial-General das Forças Armadas
Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Chefe,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República

Chefe do Gabinete Pessoal do Presidência da República	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Chefe,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Chefe do Gabinete Pessoal do Presidência da República
Secretários da Presidência da República	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Secretário	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Secretário da Presidência da República
Secretário Executivo e Secretário Nacional de Ministérios	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Secretário	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Secretário Executivo ou Secretário Nacional de Ministérios
Procurador-Geral da República	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Procurador,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Procurador-Geral da República
Governador de Estado	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Governador,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Governador do Estado
Vice-Governador de Estado	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Vice-Governador,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Vice-Governador do...
Secretário de Estado dos Governos Estaduais	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Secretário,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Secretário de Estado de
Prefeitos Municipais	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Prefeito,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Prefeito do Município
Embaixador	Vossa Excelênciа	V.Exa.	Senhor Embaixador,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Embaixador do...

EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO - PODER LEGISLATIVO

Destinatário	Tratamento	Abrev	Vocativo	Envelope
Presidente do Congresso Nacional	Vossa Excelência	Não se usa	Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Presidente do Congresso Nacional
Presidente da Câmara	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Presidente,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Presidente da Câmara
Vice-Presidente da Câmara	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Vice-Presidente,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Vice-Presidente da Câmara
Membros da Câmara dos Deputados	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Deputado,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Deputado
Membros do Senado Federal	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Senador,	Excelentíssimo Senhor Senador Fulano de Tal Senado Federal endereço
Presidente e Membros do Tribunal de Contas da União e dos Tribunais de Contas Estaduais	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal cargo respectivo,
Presidente e Membros das Assembléias Legislativas Estaduais	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal cargo respectivo,
Presidentes das Câmaras Municipais	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal cargo respectivo,

EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO - PODER JUDICIÁRIO

Destinatário	Tratamento	Abrev	Vocativo	Envelope
Presidente do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência	Não se usa	Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Presidente Supremo Tribunal Federal
Membros do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros do Superior Tribunal de Justiça	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros do Tribunal Superior Militar	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros do Tribunal Superior Eleitoral	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros do Tribunal Superior do Trabalho	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros dos Tribunais de Justiça	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros dos Tribunais Regionais Federais	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidente e Membros dos Tribunais Regionais Eleitorais	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + Cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Presidentes e	Vossa	V.Exa.	Senhor + Cargo	Excelentíssimo

Membros dos Tribunais Regionais do Trabalho	Excelência		respectivo,	Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Juízes	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Juiz,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Desembargadores	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Desembargador,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo
Auditores da Justiça Militar	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor + cargo respectivo,	Excelentíssimo Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo

EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO - OUTROS CASOS

Destinatário	Tratamento	Abrev	Vocativo	Envelope
Reitor de Universidade	Vossa Magnificência	Não se usa	Magnífico Reitor,	A vossa Magnificência o Senhor Fulano de Tal Reitor da Universidade
Presidentes e diretores de empresas	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor Fulano de Tal ou Senhor + cargo respectivo,	Ao Senhor Fulano de Tal Cargo Respetivo
Cônsul	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor Cônsul,	Ao Senhor Fulano de Tal Cônsul da Embaixada Local
Outras autoridades	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor + cargo respectivo,	Ao Senhor Fulano de Tal Cargo respectivo Endereço

EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO
HIERARQUIA ECLESIÁSTICA

Destinatário	Tratamento	Abrev	Vocativo	Envelope
Papa	Vossa Santidade	Não existe	Santíssimo Padre, Padre,	Santíssimo Padre Fulano de Tal Endereço
Cardeais	Vossa Eminência ou Vossa Eminência Reverendíssima	Não existe	Eminentíssimo Senhor Cardeal, ou Eminentíssimo e Reverendíssimo Senhor Cardeal,	Senhor Cardeal Fulano de Tal Endereço
Arcebispos e Bispos	Vossa Excelênci a Reverendíssima	Não existe	Excelentíssimo e Reverendíssimo Senhor Arcebispo (ou Bispo),	Senhor Arcebispo (ou Bispo) Fulano de Tal Endereço
Monsenhores, Cônegos e superiores religiosos	Vossa Reverendíssima ou Vossa Senhoria Reverendíssima	Não existe	Reverendíssimo Monsenhor (ou Cônegos, etc.), ou Reverendíssimo Senhor Cônego,	Senhor Monsenhor (ou Cônego, etc.) Fulano de Tal Endereço
Sacerdotes, Cléricos e demais religiosos	Vossa Reverência	Não existe	Reverendo Sacerdote (ou Clérigo , etc.),	Senhor Sacerdote (ou Clérigo, etc.) Fulano de Tal Endereço

Lembramos que eles representam a forma pela qual nos atribuímos às pessoas.

ANEXO III

MODELOS CHECK LIST

CKECK-LIST - FEIRA

EVENTO: _____

DATA: ____ / ____ / ____

HORÁRIO: _____

LOCAL: _____

ÁREA DA EMPRESA OU SECRETARIA/ÓRGÃO(S): _____

CONTATO: _____

I) Informações Gerais

- Requer informações para participação
- Determinar tamanho e posição do stand
- Contrato do espaço
- Contrato montadora
- Informações gerais dos setores envolvidos internamente
- Determinar pontos de destaque
- Definir que produtos serão expostos
- Produtos existentes na empresa
- Produtos que deverão ser adquiridos/importados

II) Projeto

- Solicitar projeto
- Maquete do stand
- Aprovação do stand

III) Desenho do Stand

- Definição de áreas para divisões de produtos
- Projeto de displays
- Área disponível
- Quantidade de displays disponíveis
- Produtos por painel
- Texto de produtos
- Destaques
- Fotos, slides, gráficos
- Chamadas promocionais
- Definir mobília/decoração
- Definir posicionamento de plantas
- Atividades promocionais

IV) Necessidades do Stand

- Instalação elétrica
- Telefone
- Catálogos/folhetos
- Crachás/convites
- Vale estacionamento
- Vigilância do stand
- Limpeza do stand

- Contratação do *buffet*
- Definir coquetéis ou eventos especiais
- Brindes
- Recepcionistas
- Vestuário
- Fotógrafo

V) Imprensa

- Folheto institucional
- *Press release*
- Entrevistas com imprensa
- Fotos/filmagem do stand e de produtos em exposição

VI) Atendimento

- Pagamento das taxas legais: energia, hidráulica, ICMS, ECAD, etc.
- Determinar pessoal do *stand*
- Regulamento disciplinar do *stand*
- Relação de telefones
- Plano de visita de personalidades ao *stand*
- Em caso de coquetel, elaborar plano específico
- Notas de venda para mercadoria a ser comercializada
- Reservas de hotel
- Traslados
- Treinamento da equipe

VII) Montagem

- Emissão de notas fiscais de transporte
- Seguro
- Remessa de produtos para feira
- Montagem
- Limpeza

VIII) Desmontagem

- Checagem das notas fiscais de transporte
- Retirada e embalagem de produtos
- Transporte
- Recepção de produtos na fábrica

IX) Relatório

- Avaliação dos resultados da exposição
- Distribuição dos contatos realizados

CHECK-LIST - CONGRESSO / FÓRUM

EVENTO: _____

DATA: ____ / ____ / ____

HORÁRIO: _____

LOCAL: _____

ÁREA DA EMPRESA OU SECRETARIA/ÓRGÃO(S): _____

CONTATO: _____

I) Parte Técnica/Científica

- Comissão organizadora
- Fixar data e local
- Chamadas para trabalhos
- Confecção
- Expedição
- Cartazes
- Confecção
- Expedição
- Inscrição de trabalhos
- Aprovação de trabalhos
- Comunicação para os autores
- Recebimento de originais
- Convites oficiais
- Confirmação de convites
- Programa definitivo
- Confecção
- Expedição
- Editoração da coletânea
- Impressão da coletânea
- Entrega da coletânea
- Formação de mesa
- Palestra de abertura
- Sessões técnicas
- Visitas técnicas

II) Secretaria

- Lista pré - inscritos
- Crachás
- Montagem de pastas
- Material de escritório
- Carimbos
- Fichas para inscrição no local
- Programa
- Envio do material
- Montagem da secretaria

III) Serviços de Terceiros

- Vender patrocínio
- Verificação do local
- Contrato

- Audiovisual
- Projetor
- Retroprojetor
- Vídeo
- Gravação
- Computadores, impressoras
- Telefones, fax
- Recepcionistas
- Segurança
- Café, água, etc
- Refeições
- Coquetel
- Jantar
- Hospedagem
- Traslados
- Passeio turístico
- Decoração
- Fotógrafo
- Faixas
- Pastas/blocos
- Crachás
- Certificados

IV) Pós Evento

- Despacho da sobra do material
- Pagamento de serviços
- Relação final de inscrições
- Faturamento
- Cartas de agradecimento

CHECK-LIST - CONVENÇÃO

EVENTO: _____

DATA: ____ / ____ / ____

HORÁRIO: _____

LOCAL: _____

ÁREA DA EMPRESA OU SECRETARIA/ÓRGÃO(S): _____

CONTATO: _____

I) Providências Preliminares de Administração

- Informar oficialmente a realização
- Solicitar aos responsáveis o número de participantes
- Determinar período
- Preparar lista de participantes
- Elaborar programa
- Redigir convite/programa/orientação
- Enviar aos gerentes programa detalhado
- Solicitar adiantamento de despesas
- Dividir os participantes por grupos
- Enviar aos participantes pasta com material
- Contratar hotel
- Enviar ao final carta de agradecimento

II) Preparação do Material para Convenção

- Encomendar pastas
- Montar pastas
- Arranjar e preparar filmes
- Preparar crachás
- Arranjar bandeiras do Brasil e do Estado da Convenção
- Definir e arranjar equipamentos áudio-visuais
- Contratar alimentação
- Disponibilizar ou não cigarros, charutos, etc
- Arranjar abridores de garrafa, cinzeiros, guardanapos
- Arranjar quadro-negro, giz, *flip-chart*
- Preparar material para decoração

III) Preparação de Assuntos a Serem Tratados

- Determinar os assuntos
- Determinar os fins a serem atingidos
- Determinar tônica principal da convenção
- Criar slogan para convenção
- Preparar tema do discurso de apresentação
- Preparar discurso de despedida

IV) Providências de Administração a serem tomadas no local

- Pedir orçamentos do hotel
- Reserva dos apartamentos
- Informar ao hotel a data e horário de chegada dos convencionais
- Prever possibilidade de uso da piscina, sauna e outras facilidades do hotel

- Acertar jantar de encerramento
- Escolher e preparar sala de demonstração
- Determinar sequência de lugares dos participantes na mesa
- Contratar fotógrafo
- Decorar salas de trabalho da convenção
- Informar e convidar imprensa
- Determinar os horários das refeições
- Levantar preferências alimentares dos convencionais
- Prepara lista de distribuição dos apartamentos
- Informar lista de participantes ao hotel
- Distribuir as pastas nas salas de trabalho
- Entregar crachás
- Realizar atividades de integração, lazer e convivência social conforme programa
- Escolher quem fará a recepção no local de chegada
- Não esquecer a foto do grupo de convencionais
- Emitir relatório ao final
- Realizar debates internos sobre a convenção

CHECK-LIST - JANTAR/COQUETEL

EVENTO: _____

DATA: ____ / ____ / ____ HORÁRIO: _____

LOCAL: _____

ÁREA DA EMPRESA OU SECRETARIA/ÓRGÃO(S): _____

CONTATO: _____

I) Local e Data para o Evento

- Confirmação por escrito
- Contratação de serviços *buffet*
- Contratação de músicos
- Contratação da decoração
- Contratação de manobristas
- Contratação de porteiros
- Contratação de recepcionistas
- Convites
- Programa oficial
- Presentes para homenageados

II) Decoração

- **Do Salão**
 1. Setas indicativas
 2. Som
 3. Iluminação
 4. Arranjos florais
 5. Cestos de lixo
 6. Cinzeiros
 7. Mesas de apoio
 8. Livro de ouro
- **Do Palco**
 1. Painéis ou faixas
 2. Iluminação
 3. Púlpito para oradores
 4. Som do microfone
 5. Água para orador
 6. Arranjos florais
 7. Espaço para músico

III) Estacionamento

- Contratação de empresa especializada
- Policiamento nas redondezas
- Segurança dos automóveis

IV) Recepção

- Recepcionistas
- Uniformes/Trajes
- Mesas de apoio
- Controle
- Crachás

V) Imprensa

- Jornalistas Convidados
- Kit de imprensa
- *Press releases*
- Fotos

VI) Registro de Evento

- Equipe de fotografia
- Equipe de filmagem

VII) Primeiros Socorros

- Caixa de Pronto - Socorro
- Nome de Médicos de Plantão
- Nome de Hospitais de Emergência

VIII) Pessoal de Serviço

- Chefia
- Recepcionistas
- Segurança Interna/Externa
- Manobristas
- Porteiros
- Eletricista
- Encarregado do som
- Encarregado da iluminação
- Plantonista dos sanitários
- Encarregada de chapelaria

IX) Diversos

- Checar Sanitários – papel toalha/sabonete/etc
- Checar chapelaria – tickets
- Telefone e fichas
- Balcão de informações
- Guarda - chaves
- Crachás

ANEXO IV
Cronograma de Atividades

Evento: _____
Cliente: _____
Data ____ / ____ / ____ Hora: _____ Local: _____
Responsável: _____

Nº	Atividades	Inicio	Limite	Final	Observação
001					
002					
003					
004					
005					
006					
007					

BIBLIOGRAFIA

- "Tudo Sobre Eventos" de Gilda Fleury Filho (abril/1999)
- "Manual de Organização de Eventos" Planejamento e Organização de Luiz Carlos Zanella – 2003.
- "O Essencial", de Constanza Pascolato, "Chic - Um Guia Básico de Moda e Estilo", de Gloria Kalil e "Visual, uma Questão Pessoal: Um Guia de Moda e Estilo para a Mulher Elegante", de Claudia Matarazzo.
- Casa Civil – Governo do Estado do Paraná - Site:
<http://www.casacivil.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=9>
- Sugestões de check-list para Eventos (Etapas para a organização de eventos) Associação Brasileiro de Empresas Organizadoras de Eventos – ABEOC Nacional, (folder de divulgação de curso promovido)
- Fredolino Antônio David - Mesa Redonda nº 5 CNCP – Precedência, Primazias e Presidências – Polêmicas - set/2009.