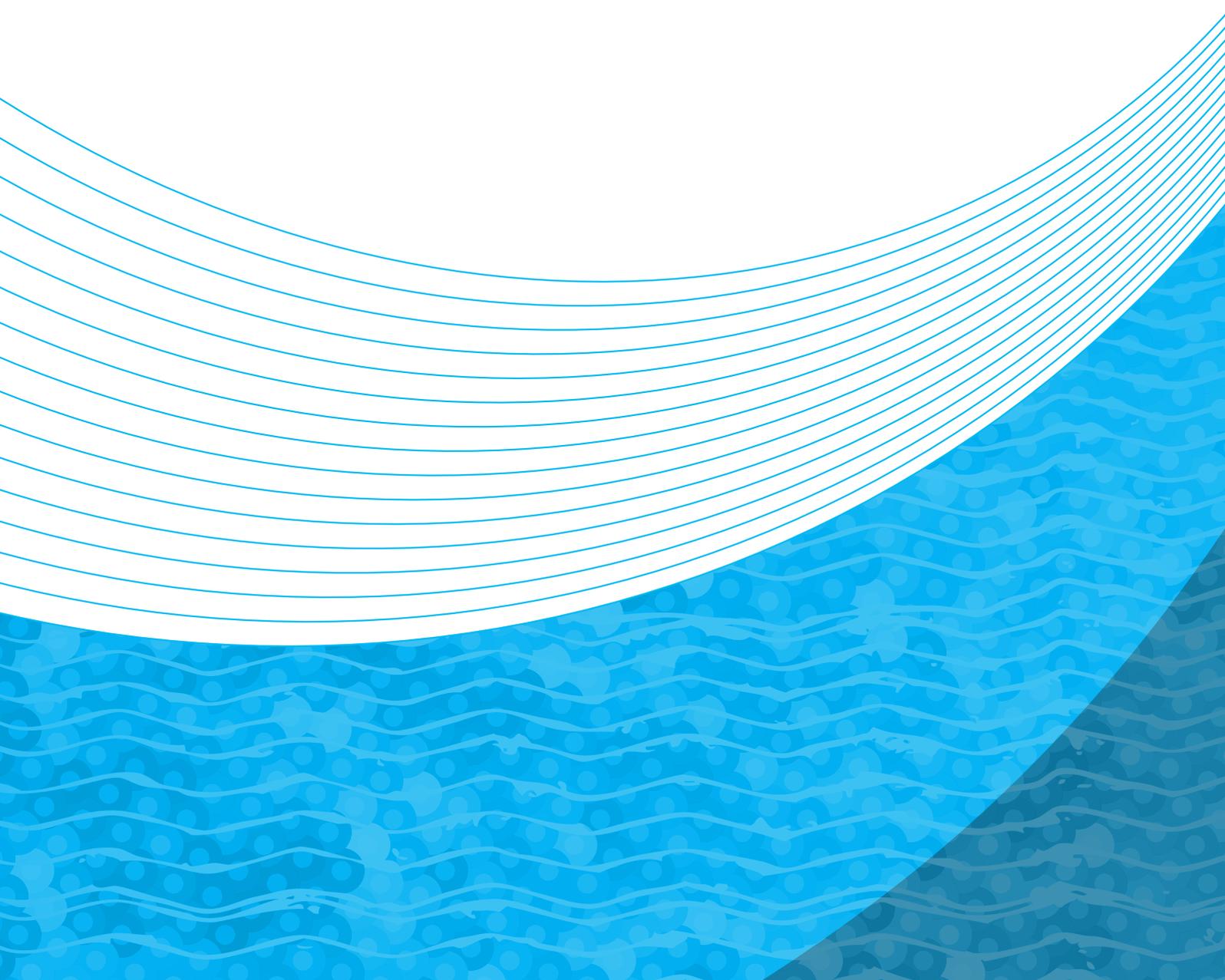


Manual de Eventos



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL





Manual de Eventos

Manual de Eventos – 1ª edição

Elaboração: Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

Sumário

Capítulo I - CONCEITO DE EVENTO	7
1. TIPOS DE EVENTOS	9
1.1. Eventos Expositivos	10
1.2. Eventos Sociais	13
1.3. Eventos Dialogais	14
1.4. Eventos Honoríficos	22
1.5. Eventos Competitivos	23
Capítulo II - CERIMONIAL E PROTOCOLO	25
1. CONCEITOS	27
2. PRECEDÊNCIA	28
3. FORMAS DE TRATAMENTO	32
4. SÍMBOLOS NACIONAIS	33
4.1. Posição da Bandeira Nacional em evento	34
5. Correspondências para Eventos: o Convite	35
6. Trajes	37
6.1. Traje Esporte	37
6.2. Traje Passeio Completo	37
7. Roteiro para Mestre de Cerimônias	38
8. Usos e Costumes Internacionais	39
8.1. Idioma	39
8.2. Presentes	40
8.3. Alimentação	40
Capítulo III - PLANEJAMENTO DE EVENTOS	41
1. Processo de Planejamento	43
Capítulo IV - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	49
1. Definição do Espaço Físico	51
1.1. Principais estilos de arrumação	51
2. Salas de Apoio	53
2.1. Secretaria de eventos	53
2.2. Sala VIP	53
2.3. Sala de Imprensa	53
2.4. Sala da equipe organizadora	54
2.5. Sala de segurança	54
2.6. Sala Médica ou Ambulatório	54
2.7. Sala ou Cabine de Som, Luz e Tradução	54

3. Equipamentos e Materiais de Apoio	55
4. Acesso	55
5. Transporte	55
6. Hospitalidade	55
7. Registro do Evento	56
8. Ambientação	56
9. Alimentação	56
10. Limpeza	56
Capítulo V - DIVULGAÇÃO DE EVENTOS	59
1. Identidade Visual	61
2. Sinalização	62
3. Material Promocional	62
4. Meios de Comunicação da ANAC	63
ANEXOS	67
Anexo 1: Tipos de serviços	69
Anexo 2: Modelo de formulário para check list	71
Anexo 3: Modelo de questionário de avaliação de evento	74
Anexo 4: Modelo de composição de mesas para almoços e jantares	75
Anexo 5: Formas de apresentação e cumprimentos	78

APRESENTAÇÃO

As relações públicas são decisivas na construção da imagem institucional da ANAC. Os eventos, principal ferramenta para a gestão das relações públicas, têm papel crucial na comunicação estratégica da Agência com suas unidades organizacionais, com regulados, com entidades governamentais e usuários.

Planejar eventos que efetivamente atinjam o público, revertendo em aumento de influência para a ANAC, constitui um desafio constante que não pode ser vencido isoladamente. Trata-se de trabalho que deve ser pensado e colocado em prática por todos os seus atores.

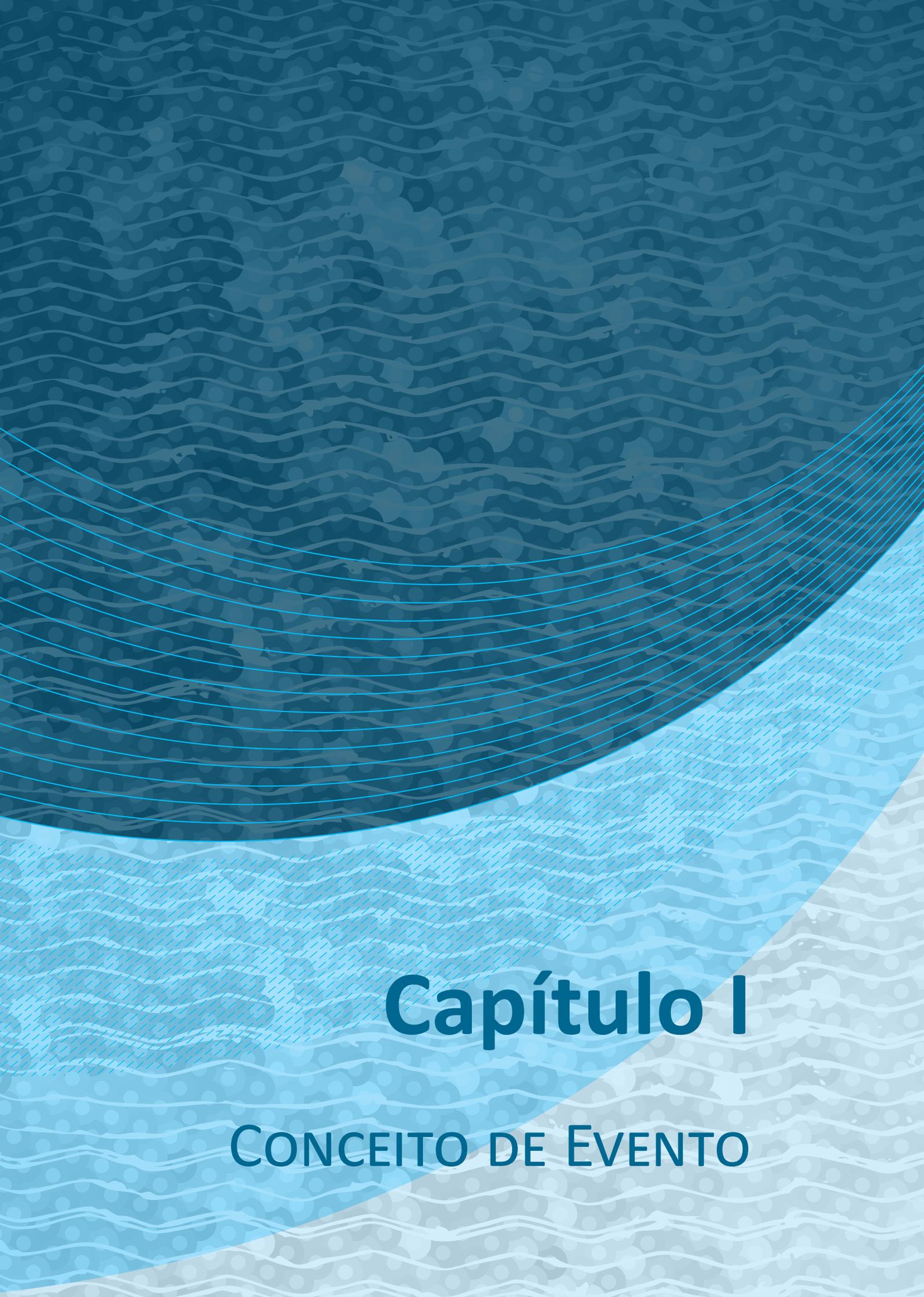
Nesse sentido, está à disposição das unidades organizacionais este Manual de Eventos que contém orientações e informações sobre procedimentos para a realização de um evento da ANAC ou com a participação da Agência.

O presente trabalho nasceu de pesquisa realizada pela equipe da Assessoria de Comunicação Social da ANAC, por meio da Gerência Técnica de Relações Públicas, junto a publicações que são referências no assunto, de modo a apresentar às unidades organizacionais as etapas para o planejamento e organização de um evento.

Este documento será atualizado de acordo com a necessidade e a realidade da Agência no tocante ao tema.

Assim, a expectativa é que este conjunto de conceitos e procedimentos colabore para fortalecer o relacionamento com os nossos públicos e, conseqüentemente, contribua para consolidar a imagem institucional da Agência Nacional de Aviação Civil.

Assessoria de Comunicação Social

The background is a deep blue with a complex, layered pattern of wavy, horizontal lines. A prominent, curved line sweeps across the middle of the image, separating the darker upper portion from the lighter lower portion. The overall effect is dynamic and modern.

Capítulo I

CONCEITO DE EVENTO

Evento pode ser definido como uma concentração de pessoas e/ou entidades realizada em data e local previamente estabelecido e com objetivo específico. Ferramenta fundamental nas relações públicas, os eventos buscam atrair estrategicamente a atenção de determinado público – principalmente formadores de opinião – a fim de agregar valor à imagem da instituição, por meio de acontecimento concebido e planejado para atingir os resultados almejados.

1. TIPOS DE EVENTOS

Há várias formas de classificar um evento: categoria, abrangência, frequência, dimensão, adesão, perfil dos participantes, etc.

Neste capítulo serão utilizadas informações contidas no Manual de Eventos do Sistema Indústria e Manual de Eventos da Força Aérea Brasileira, que classificam os eventos em:

- **Expositivos:** objetivam a divulgação de produtos, serviços, publicações, objetos, documentos, fotografias, por meio de exposição pública. A principal vantagem dos eventos expositivos está na eficiência com que se difundem informações simples e imagéticas. Exemplos: feira, salão, mostra, exposição, inauguração e assinatura de atos.
- **Sociais:** valem-se do entretenimento, do lazer, do compartilhamento, e da confraternização para aproximar socialmente os participantes, o que costuma ser importante para diversos eventos. Normalmente, os eventos sociais fazem parte de um evento maior, mas isso não é obrigatório. Exemplos: almoço, coffee break, jantar.
- **Dialogais:** esses eventos reúnem autoridades e pessoas de notório saber para difundir informação, fomentar o debate e levantar questionamentos sobre assuntos de interesse. Dentre as vantagens típicas dos eventos dialogais estão a produção de conhecimento novo, resumida em publicações posteriores, e a maior profundidade alcançada. Exemplos: palestra, conferência, fórum, seminário, simpósio, congresso, entrevista, entre outros.
- **Honoríficos:** caracterizam-se pelo ato de homenagear com honraria servidores ou pessoas ligadas à organização. Exemplos: entrega de placas, medalhas, diplomas ou prêmios.

Ferramenta fundamental nas relações públicas, os eventos buscam atrair estrategicamente a atenção de determinado público a fim de agregar valor à imagem da instituição.

- **Competitivos:** a competição nas áreas cultural, científica e esportiva tem como principal vantagem sobre os eventos expositivos e/ou dialogais o fato de que os espectadores e participantes geralmente experimentam uma imersão mais intensa. Além disso, neles frequentemente ocorre revelação de talentos e a divulgação de trabalho técnico para o público leigo. Exemplos: concursos, jogos e torneios.

1.1. Eventos Expositivos

a) Assinatura de Atos

- **Definição:** ato solene para assinatura de contratos, convênios, termos de compromisso, marcando a parceria entre organizações para o desenvolvimento de ações.
- **Objetivo:** tornar público o ato celebrado
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** parceiros envolvidos.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o local do evento (auditório, salão, sala de reuniões ou gabinete);
 - organizar a chegada e o encaminhamento das autoridades, convidados e imprensa aos lugares a eles reservados;
 - preparar a mesa de honra, se houver, e contratar mestre de cerimônias para conduzir o evento;
 - verificar a necessidade ou não de leitura do ato a ser assinado;
 - realizar, após o ato de assinatura pelas partes envolvidas, os discursos a serem proferidos, começando com a autoridade de menor hierarquia e finalizando com a autoridade mais importante.

b) Exposição

- **Definição:** evento que reúne fornecedores, fabricantes, consumidores ou usuários com objetivo de estabelecer contatos comerciais, apresentar produtos, bens ou serviços, bem como atender aos mais diversos questionamentos do público visitante. Pode ser itinerante ou não.
- **Objetivo:** projetar a organização técnica e institucionalmente, criando oportunidades de troca de informações.

- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** comunidade em geral e pessoas ligadas ao tema principal do evento.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o(s) objetivo(s) da participação, que pode(m) ser: difundir novas informações, marcar presença, incutir conceitos, apresentar uma nova identidade visual, etc.
 - definir a estratégia a ser adotada;
 - definir previamente o que vai ser exposto e como será a participação da organização (em estande, com utilização de painéis fotográficos, banners, identificação externa);
 - produzir as peças de divulgação a serem distribuídas no evento (folders, folhetos, jornais, releases, entre outras);
 - definir a logística necessária para a realização do evento.

c) Feira

- **Definição:** evento caracterizado pela exposição de produtos em estandes. É promovido por entidade que estabelece as regras gerais e que permite aos expositores atingirem seus objetivos institucionais. Possibilita apresentar à comunidade em geral o seu trabalho e a sua importância para a sociedade brasileira.
- **Objetivo:** apresentar ao público-alvo tecnologias, serviços e/ou produtos disponíveis para comercialização.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** comunidade em geral e pessoas ligadas ao tema principal do evento.
- **Planejamento do evento:**
 - idêntico ao da exposição.

d) Inauguração

- **Definição:** apresentação de novas instalações ou unidades da instituição.
- **Objetivo:** divulgação institucional.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** interno e externo.
- **Planejamento do evento:**
 - escolher o local onde será realizada a cerimônia de inauguração;
 - elaborar a lista de convidados;

- expedir convites;
- enviar release para imprensa, se for o caso;
- planejar cobertura jornalística e fotográfica;
- decorar o local;
- delimitar área de estacionamento para convidados;
- designar equipe para recepção dos convidados.

e) Mostra

- **Definição:** é um tipo de exposição que não tem por objetivo a venda de produtos. Pode ser itinerante.
- **Objetivo:** divulgação institucional.
- **Duração:** em média 5 dias.
- **Público-alvo:** interno e externo.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o que vai ser exposto e como será a participação da organização;
 - produzir, se for o caso, peças de divulgação direcionadas ao interesse do público-alvo (folders, folhetos, releases, etc.);
 - estabelecer a infraestrutura necessária para a realização do evento.

f) Salão

- **Definição:** apresenta as mesmas características da Feira, podendo não ter objetivos mercadológicos imediatos. Menos amplo e abrangente do que a Feira.

DIFERENÇAS BÁSICAS ENTRE EXPOSIÇÃO, FEIRA, SALÃO E MOSTRA	
Evento	Características
Exposição	Promoção do evento: instituição/entidade organizadora/outros; Os expositores não têm autonomia; O promotor é quem estabelece as regras para o evento.
Feira	Promoção do evento: entidade organizadora; Estandes: autônomos; Expositores têm objetivos mercadológicos, coordenam a sua apresentação e a venda dos produtos
Salão	Mesmas características da Feira
Mostra	Exposição sem o objetivo de venda

g) Visita Técnica

- **Definição:** recepção de um grupo de pessoas, com objetivo de divulgação de suas atividades por meio da apresentação de sua área física, sua missão e suas atribuições/competências.
- **Objetivo:** divulgação institucional e ações de benchmarking.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** instituições públicas e privadas, autoridades, estudantes, imprensa e outros membros da comunidade nacional e internacional.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o tipo de visita: 1) política de portas abertas (comunidade geral) ou; 2) visitas especiais missões especiais, visitas estrangeiras, comitivas, autoridades e personalidades;
 - marcar a visita de acordo com o interesse da instituição ou do visitante;
 - elaborar um roteiro da visita, além de um protocolo e cerimonial adequado;
 - conhecer os costumes do visitante;
 - criar um clima de integração entre os participantes;
 - comunicar a visita aos servidores das unidades organizacionais envolvidas;
 - providenciar serviços de apoio, como segurança, transporte, tradução consecutiva, fotógrafo e atendimento da copa;
 - distribuir materiais informativos, como folder, relatório, vídeo, entre outros;
 - apresentar o programa previamente, quando as visitas forem programadas com antecedência.

1.2. Eventos Sociais

a) Almoço/ Jantar

- **Definição:** evento que reúne pessoas em torno de refeições, em clima de harmonia, celebração ou cortesia.
- **Objetivo:** estreitar laços com público de interesse.
- **Público-alvo:** externo e misto.
- **Duração:** variável.
- **Planejamento do evento:**
 - elaborar lista de convidados;

- definir local para realização do evento;
- expedir convites;
- definir a decoração do ambiente e das mesas;
- definir o layout do local e se haverá mesa de honra;
- escolher o cardápio, considerando possíveis restrições alimentares;
- estabelecer precedências na mesa de honra;
- definir o tipo de serviço (à francesa, à inglesa ou americano – ver Anexo 1);
- confirmar presenças.

b) Coffee Break

- **Definição:** lanche oferecido no intervalo de eventos, podendo ser no período da manhã ou da tarde.
- **Objetivo:** oferecer aos participantes um descanso entre as fases de um evento, como também a possibilidade de integração destes.
- **Duração:** em média 15 minutos.
- **Público-alvo:** externo e misto.
- **Dicas de Planejamento:**
 - servir em mesa adrede preparada e estrategicamente instalada em local de fácil acesso, sem atrapalhar o trânsito de pessoas;
 - oferecer a maior possível variedade de itens.

1.3. Eventos Dialogais

a) Audiência Pública

- **Definição:** instrumento de diálogo estabelecido com a sociedade na busca de soluções para as demandas sociais, propiciando ao particular a troca de informações com a instituição, bem como o exercício da cidadania.
- **Objetivo:** obter subsídios e informações adicionais para solução de determinado assunto.
- **Duração:** variável
- **Público-alvo:** externo
- **Planejamento do evento:**
 - definir local, data e horário para a realização do evento;

- verificar se haverá uma exposição inicial e, a necessidade de recursos audiovisuais e de apoio técnico para operação dos equipamentos;
- dispor o mobiliário no formato auditório e providenciar microfones, além de água e café para os participantes;
- preparar o espaço físico com painel de fundo com a identificação visual do tema a ser abordado e a logomarca da instituição;
- organizar o procedimento de credenciamento dos participantes, assim como a entrega do press kit aos jornalistas sobre o evento.

b) Conferência

- **Definição:** apresentação de um tema informativo, técnico ou científico, por especialista em determinado assunto, para uma plateia numerosa. Faz-se necessária a presença de um coordenador dos trabalhos.
- **Objetivo:** estudar, debater e extrair conclusões sobre determinado tema, oferecendo aos participantes vários aspectos da questão abordada.
- **Duração:** em média 1 hora, sendo 40 minutos para a apresentação e 20 minutos para o debate.
- **Público-alvo:** especialistas e interessados no tema. Geralmente apresentada para um público superior a 50 pessoas.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o local, data e horário para a realização do evento;
 - elaborar lista de participantes;
 - expedir os convites;
 - definir o coordenador da mesa e o conferencista;
 - providenciar técnico para operação dos recursos audiovisuais;
 - organizar o momento para as perguntas, que deverão ser feitas ao final da apresentação, por escrito ou ao microfone, entregue por recepcionista, com identificação do autor;
 - providenciar profissionais de apoio;
 - prever cobertura fotográfica para o evento;
 - verificar a necessidade de gravação ou filmagem da conferência, que só pode ser realizada com a autorização do conferencista.

c) Congresso

- **Definição:** reunião formal e periódica de pessoas, pertencentes a grupos profissionais com o mesmo interesse.
- **Objetivo:** apresentar, estudar, debater e extrair conclusões sobre temas específicos.
- **Duração:** até 5 dias, com no máximo 8 horas diárias.
- **Público-alvo:** profissionais, estudantes e interessados no tema.
- **Planejamento do evento:**
 - definir a programação do evento;
 - definir data, local e horário;
 - divulgar o evento;
 - elaborar lista de convidados e emitir convites;
 - confirmar presença dos palestrantes;
 - elaborar roteiro do mestre de cerimônias;
 - providenciar o credenciamento e entrega do material didático;
 - definir o pessoal de apoio;
 - levantar a necessidade de recursos audiovisuais junto aos expositores;
 - prever cobertura fotográfica e jornalística do evento.

d) Curso

- **Definição:** evento educativo, caracterizado pela apresentação de um tema específico, e com finalidade de capacitar ou aperfeiçoar seus participantes para o exercício das atividades relacionadas ao assunto proposto.
- **Objetivo:** capacitar os participantes para execução de suas atividades de trabalho.
- **Duração:** variável, conforme os objetivos pedagógicos.
- **Público-alvo:** interno e externo.
- **Planejamento do evento:**
 - definir local, data e horário para a realização do evento;
 - planejar o curso de acordo com as demandas identificadas;
 - definir equipe de instrutores/ palestrantes;
 - estabelecer o número de participantes,
 - organizar o credenciamento e a entrega do material didático;
 - providenciar os recursos audiovisuais;
 - planejar encerramento, com entrega de certificados.

e) Debate

- **Definição:** discussão entre duas pessoas, com a apresentação de pontos de vista distintos. Exige a presença de um moderador ou mediador para coordenar os trabalhos e estabelecer as regras.
- **Objetivo:** apresentação e debate de temas polêmicos.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** interno e externo.
- **Planejamento do evento:**
 - definir local, data e horário para a realização do evento;
 - designar moderador para a coordenação do evento;
 - estabelecer o número de debatedores;
 - informar à plateia sobre o momento de manifestação e perguntas (moderador).

f) Entrevista Coletiva

- **Definição:** evento caracterizado pela presença de representante da instituição, especializado em determinado assunto, que será questionado pela imprensa sobre o tema de seu conhecimento.
- **Objetivo:** esclarecer e transmitir informações de grande interesse para a sociedade.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** imprensa local e/ou nacional.
- **Planejamento do evento:**
 - definir local, data e horário para a realização do evento;
 - verificar se haverá uma exposição inicial e, a necessidade de recursos audiovisuais e de apoio técnico para operação dos equipamentos;
 - dispor o mobiliário no formato auditório e providenciar microfones, além de água e café para os participantes;
 - preparar o espaço físico com painel de fundo com a identificação visual do tema a ser abordado e a logomarca da instituição;
 - organizar o procedimento de credenciamento dos jornalistas, assim como a entrega do press kit sobre o evento.

g) Fórum

- **Definição:** evento caracterizado pela troca de informações e debate de ideias, com a presença de grandes audiências. Seu

objetivo é conseguir a efetiva participação da plateia que deve ser sensibilizada e motivada.

- **Objetivo:** proporcionar a reflexão sobre vários aspectos do tema escolhido.
- **Duração:** uma hora para cada tema, sendo 40 minutos para apresentação e 20 minutos para a platéia opinar, perguntar e receber respostas. Pode durar um ou mais dias.
- **Público-alvo:** interessados no tema.
- **Planejamento do evento:**
 - escolher data, horário e local para o evento;
 - elaborar lista de convidados e emitir convites;
 - designar um moderador para coordenar o debate;
 - informar a plateia sobre as regras do debate;
 - organizar a inscrição dos participantes que desejam fazer perguntas;
 - levantar a necessidade de recursos audiovisuais junto aos expositores;
 - prever cobertura fotográfica e jornalística do evento;
 - designar equipe para consolidar o material produzido, registrando-o nos anais.

h) Mesa Redonda

- **Definição:** reunião de quatro a oito participantes que, coordenados por um moderador e sentados em semicírculo, debatem sobre assunto polêmico, controvertido e de interesse, tendo o debatedor tempo específico para sua apresentação inicial.
- **Objetivo:** debater e discutir determinado tema.
- **Duração:** uma hora, podendo se prolongar por 30 minutos.
- **Público-alvo:** segmentos interessados no assunto.
- **Planejamento do evento:**
 - escolher data, horário e local para o evento;
 - definir se a Mesa Redonda será aberta ou fechada, permitindo ou não a participação da plateia;
 - estabelecer um moderador para coordenar os trabalhos, informando as regras e orientando os participantes para que a discussão permaneça em torno do tema principal.

i) Oficina de trabalho/ Workshop

- **Definição:** programa de treinamento técnico-prático ministrado por profissionais do tema abordado, baseado no conceito de training by doing.
- **Objetivo:** familiarizar os participantes sobre um determinado assunto para um maior dinamismo, aliando a teoria à prática.
- **Duração:** de 8 a 30 horas, com, no mínimo, 3 horas e, no máximo, 8 horas diárias.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o local, data e horário e se o evento será implementado paralelamente a outro evento;
 - organizar o credenciamento e a entrega material didático;
 - entregar os certificados ao final do evento, atendidas as exigências de participação;
 - limitar a participação a, no máximo, 30 pessoas.

j) Painel

- **Definição:** apresentação de um quadro no qual um orador principal e demais painelistas explanam sua visão sobre um tema predeterminado, com participação de um grupo selecionado e reduzido de pessoas;
- **Objetivo:** proporcionar a reflexão sobre o tema escolhido por meio da exposição de ideias variadas e até mesmo antagônicas.
- **Duração:** em média, uma hora e meia.
- **Público-alvo:** pessoas interessadas no assunto abordado.
- **Planejamento do evento:**
 - definir data, local e horário;
 - elaborar lista de convidados e emitir convites;
 - confirmar presenças dos membros do painel;
 - elaborar roteiro do mestre de cerimônias;
 - designar um moderador para coordenar os trabalhos;
 - informar a plateia sobre as regras dos debates;
 - levantar a necessidade de recursos audiovisuais junto aos expositores;
 - prever cobertura fotográfica do evento.

k) Palestra

- **Definição:** apresentação de um tema preestabelecido e de interesse específico de um grupo homogêneo de pessoas que já possui informações sobre o assunto, seguida ou não de perguntas e respostas.
- **Objetivo:** atualizar o público sobre um determinado assunto.
- **Duração:** em torno de 1 hora, sendo 40 minutos para a apresentação e 20 minutos para perguntas e respostas.
- **Público-alvo:** interno e/ou externo, dependendo do tema escolhido.
- **Planejamento do evento:**
 - definir o tema e o palestrante;
 - definir data, local e horário;
 - escolher um moderador para coordenação dos trabalhos, apresentação do palestrante, triagem de perguntas e controle do tempo;
 - verificar a necessidade de recursos audiovisuais junto ao palestrante;
 - definir se as perguntas serão feitas direto ao palestrante ou por meio do moderador, por escrito;
 - verificar a necessidade de fotos, filmagens e gravações para o evento.

l) Reunião

- **Definição:** encontro formal ou informal entre duas ou mais pessoas, com objetivo de discutir, debater e solucionar questões sobre determinado tema, relacionado às suas áreas de atividade.
- **Objetivo:** discutir um assunto predeterminado e decidir, em conjunto, quais as melhores ações a serem desenvolvidas.
- **Duração:** de acordo com o tema a ser tratado.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Planejamento o evento:**
 - definir local, data e horário;
 - definir a pauta do evento;
 - convocar os participantes;
 - confirmar a presença dos participantes;
 - definir o coordenador e relator do evento;

- providenciar a logística do evento;
- providenciar a descrição dos resultados em um relatório ou ata.

m) Semana

- **Definição:** evento semelhante ao Congresso em que os participantes se reúnem para debater temas de interesse comum.
- **Objetivo:** consolidar um assunto, facilitando sua absorção.
- **Duração:** de acordo com o tema a ser tratado.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Planejamento do evento:**
 - idêntico ao Congresso.

n) Seminário

- **Definição:** apresentação de vários aspectos de um mesmo assunto por um ou mais expositores. Diferencia-se da palestra pela duração e pelo número de expositores. Divide-se em três fases: exposição, discussão e conclusão.
- **Objetivo:** informar e promover o debate sobre determinado assunto.
- **Duração:** um dia inteiro. Se ocorrer em mais de um dia denomina-se Jornada.
- **Público-alvo:** interno e externo, com a participação de interessados no tema.
- **Planejamento do evento:**
 - definir a programação, dividindo o evento em três fases: exposição, discussão e conclusão;
 - definir data, local e horário;
 - designar um coordenador para conduzir os trabalhos;
 - elaborar lista de convidados e emitir convites;
 - confirmar presenças dos expositores;
 - elaborar roteiro do mestre de cerimônias;
 - levantar a necessidade de recursos audiovisuais junto aos expositores;
 - entregar material aos participantes (pasta, bloco, caneta, etc.);
 - realizar debates após as apresentações;
 - prever cobertura fotográfica e jornalística do evento.

o) Simpósio

Definição: ocasião em que profissionais de renome apresentam suas ideias e experiências sobre um determinado tema.

Objetivo: promover intercâmbio de informações para facilitar tomada de decisão.

Duração: de um a três dias.

Público-alvo: Interno e externo, com a participação de interessados no tema.

Planejamento do evento:

- idêntico ao do Seminário.

p) Videoconferência e Teleconferência

- **Definição:** apresentação realizada por meio de recursos audiovisuais e eletrônicos, permitindo a interação entre pessoas que estão em espaços diferentes e até mesmo distantes.
- **Objetivo:** manter a interatividade entre pessoas ou grupos interessados em um determinado assunto, encurtando distâncias, racionalizando recursos e acelerando a troca de informações.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Dicas de planejamento:**
 - providenciar os recursos audiovisuais e tecnológicos necessários;
 - testar previamente os equipamentos, verificando se estão em condições plenas de utilização;
 - designar um mediador para conduzir os trabalhos em cada uma das localidades participantes.

1.4. Eventos Honoríficos

a) Entrega de placas, certificados, medalhas ou prêmios

- **Definição:** solenidade de homenagem a servidores, personalidades e autoridades de destaque, como forma de reconhecimento pelo trabalho.
- **Objetivo:** homenagear pessoas.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** interno e externo.
- **Planejamento do evento:**

- definir o material que será entregue (certificado, placa, medalha, outro);
- definir o local, data e horário da solenidade;
- preparar lista dos convidados e emitir convite;
- providenciar a infraestrutura necessária para o evento;
- elaborar o roteiro do mestre de cerimônias, contendo a mensagem gravada no objeto da homenagem;
- preparar a recepção dos convidados, pessoas agraciadas e autoridades, posicionando-as em seus lugares;
- iniciar a solenidade com a composição da Mesa de Honra;
- observar que, ao fazer a abertura, o presidente da solenidade deve explicar o motivo da homenagem.

1.5. Eventos Competitivos

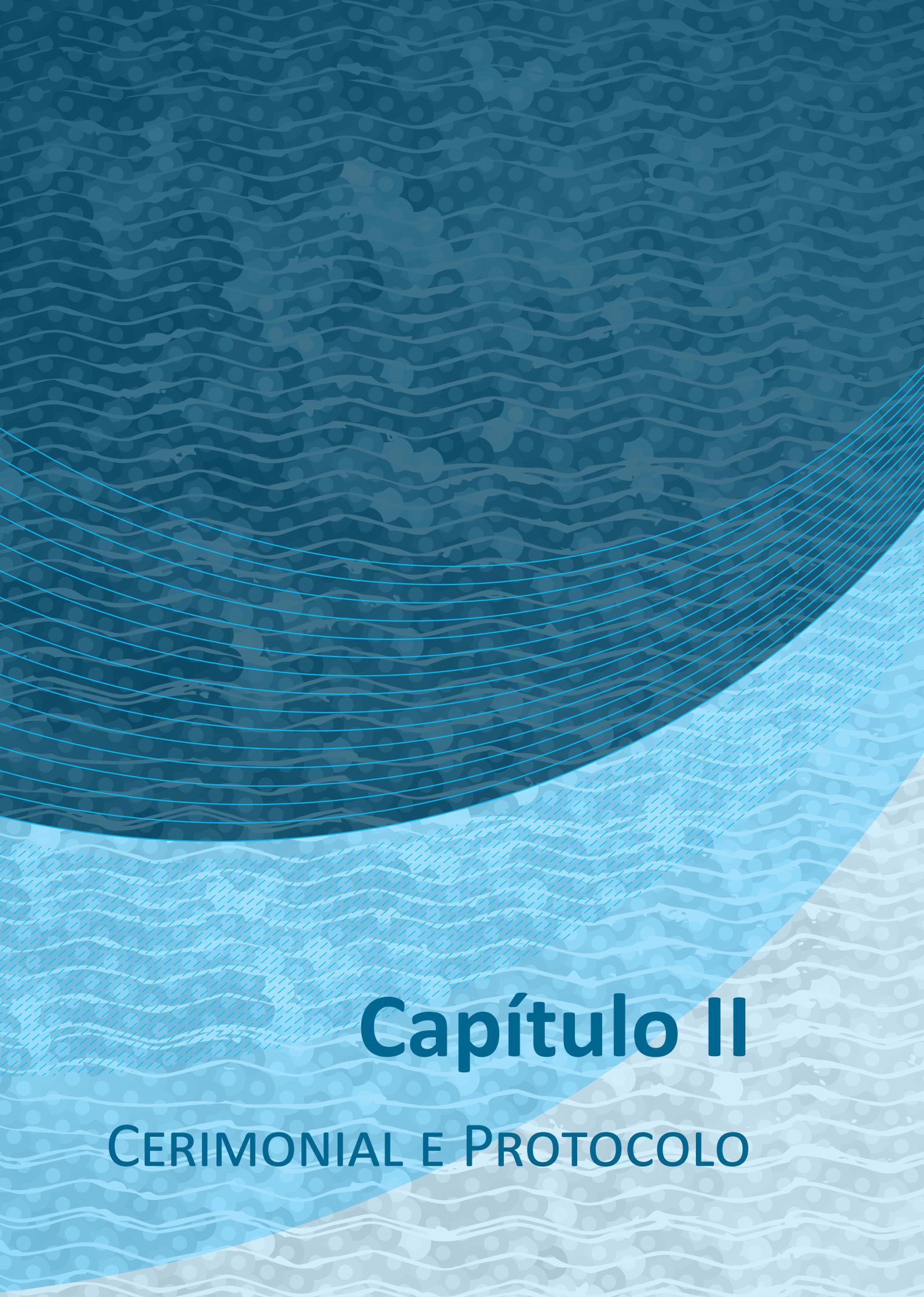
a) Concurso

- **Definição:** evento de cunho cultural, científico ou tecnológico, coordenado por uma comissão, devendo ter regulamento, júri e premiação.
- **Objetivo:** integrar e desenvolver a criatividade por meio de um clima de competição saudável.
- **Duração:** variável.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Planejamento do evento:**
 - apresentar as diretrizes do concurso em regulamento que contenha tema, objetivo, registro em órgão competente (se for o caso), data de início e término, público-alvo, área de abrangência, critérios de participação e julgamento, inscrições, restrições, sanções, júri e premiação;
 - divulgar com bastante antecedência, tendo por base a data limite para inscrições;
 - compor o corpo de jurados;
 - divulgar amplamente os resultados, garantindo a transparência do processo.

b) Torneios Esportivos

- **Definição:** evento de cunho esportivo, visando à integração dos componentes de uma organização.

- **Objetivo:** integrar e incentivar a prática esportiva por meio de um clima de competição saudável.
- **Duração:** variável, de acordo com a modalidade esportiva.
- **Público-alvo:** interno ou externo.
- **Planejamento do evento:**
 - estabelecer o regulamento do torneio, com objetivo, finalidade, critérios de participação, modalidades esportivas, datas das competições, critérios de julgamento e outras informações necessárias;
 - no dia das competições, prever toda a infraestrutura necessária (transporte, lanches, juízes, equipe médica e ambulância etc.);
 - organizar cerimônia de premiação;
 - prever cobertura fotográfica do evento;
 - divulgar amplamente os resultados, a fim de demonstrar transparência no processo.

The background is a deep blue with a pattern of light blue wavy lines. A prominent, curved line in a slightly lighter shade of blue arcs across the middle of the page. The bottom right corner features a diagonal gradient from light blue to white.

Capítulo II

CERIMONIAL E PROTOCOLO

O cerimonial e protocolo regem as relações e a civilidade entre as autoridades constituídas em todas as instâncias do Poder Público. No Brasil, são basicamente condutas norteadas por leis municipais, estaduais e federais que resguardam características culturais sob normas internacionais.

Para que um evento aconteça conforme as regras de cerimonial, alguns procedimentos devem ser aplicados, tais como disciplina, elegância, respeito, cortesia, bom senso, bom gosto e simplicidade. Esses procedimentos, quando corretamente utilizados, possibilitam o alcance do sucesso nos eventos promovidos pelas instituições.

1. CONCEITOS

O **CERIMONIAL** é o conjunto de procedimentos ou formalidades de uma cerimônia ou evento. Em termos gerais, estabelece a sucessão de acontecimentos, isto é, de um roteiro geral a ser aplicado e respeitado por todos aqueles que participarão do ato. O cerimonial tem a responsabilidade de promover a harmonia entre todos os participantes, respeitando os níveis hierárquicos das autoridades presentes, por meio do uso adequado da precedência.

PROTOCOLO “é o conjunto de leis, decretos e normas que regem o cerimonial, objetivando dar a cada um dos participantes de uma solenidade as prerrogativas e privilégios a que tem direito, pelo cargo ou função que ocupam” (Gilda Fleury Meirelles). Refere-se tanto às práticas adotadas por um país no seu relacionamento com as demais nações estrangeiras, quanto às dos atos oficiais da Administração Pública.

O termo **ETIQUETA**, por sua vez, “é o conjunto de regras de boas maneiras que resultam no comportamento das pessoas” (Gilda Fleury Meirelles). Não é regulada por lei, sendo de caráter cultural, isto é, resultante de acontecimentos e fatores ambientais que moldam o comportamento de um povo.

O cerimonial tem a responsabilidade de promover a harmonia entre todos os participantes, respeitando os níveis hierárquicos das autoridades presentes, por meio do uso adequado da precedência.

1.1. Cerimonial Público

O cerimonial público apresenta as regras e normas oficiais que regulam a condução ou a participação em cerimônias diversas em todas as esferas dos Poderes Executivos, Legislativo e Judiciário. Refere-se ainda às normas que devem ser observadas pelo setor privado quando da realização de eventos em que estejam presentes autoridades nacionais e internacionais.

As regras de cerimonial público envolvem principalmente:

- a ordem de precedência de instituições e de pessoas;
- o conhecimento e a correta utilização de Símbolos Nacionais;
- a conduta e os procedimentos em cerimônias específicas.

2. PRECEDÊNCIA

Um dos principais elementos no qual se baseia a realização do cerimonial é a precedência. Em nosso país, tal instituto é estabelecido pelo Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972 e alterações posteriores, que aprova as “Normas do Cerimonial Público da República Federativa do Brasil e Ordem Geral de Precedência.

No Decreto citado, são apresentadas três situações que determinam a ordem de precedência a ser utilizada: cerimônias oficiais de caráter federal, na capital da República; cerimônias oficiais com a presença de autoridades federais, nos Estados da União e; cerimônias oficiais de caráter estadual.

2.1. Critérios Gerais de Precedência

Além dos critérios fixados pela Ordem Geral de Precedência, definida pelo Decreto nº 70.274/72 para cerimônias oficiais do Governo, de acordo com o Manual de Eventos da Secretaria de Relações Públicas do Senado Federal é possível o emprego de outros critérios, que podem variar conforme a ocasião, a relevância da situação e as autoridades e personalidades envolvidas. A escolha do melhor critério para se estabelecer a precedência leva em consideração aspectos subjetivos como o ambiente social, o contexto político e, principalmente, o bom senso.

Um princípio geral de precedência, estipulado pelas normas de cortesia e etiqueta, e adotado pela maioria das culturas, estabelece que o mais velho passa à frente do mais jovem, as mulheres precedem os homens e os adultos precedem as crianças.

Outro aspecto relevante relacionado à ordem de precedência discorre sobre o local de maior destaque nas solenidades. Nas mesas diretoras há duas posições que merecem análise mais detida: o lugar de honra e o segundo lugar. O lugar de honra, posição de comando da mesa, em princípio é ocupado pelo anfitrião, a figura mais importante **do órgão onde ocorre o evento** – no caso específico da ANAC, do Diretor Presidente. É a partir desse lugar que as posições dos assentos são determinadas, por ordem de precedência, com a exceção eventual do segundo lugar, conforme veremos.

Na mesa principal, quando houver um número ímpar de assentos, o lugar de honra é o do meio, ocupado pelo anfitrião. O segundo lugar, nesse caso, é aquele imediatamente à direita (Figura1).

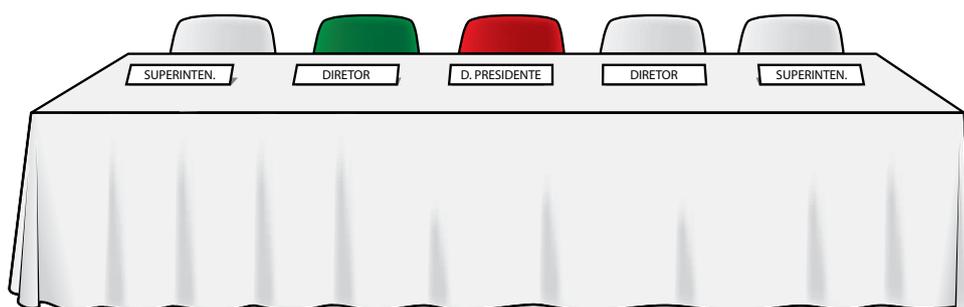


Figura 1

Quando houver um número par de autoridades, e o centro da mesa é composto por dois lugares, sendo o assento da direita o lugar de honra, e aquele imediatamente à esquerda, o segundo em importância.

A referência é o ponto de vista de quem se senta efetivamente à mesa.

Portanto, para a plateia sentada de frente para a mesa diretora, direita e esquerda se invertem (Figura2).

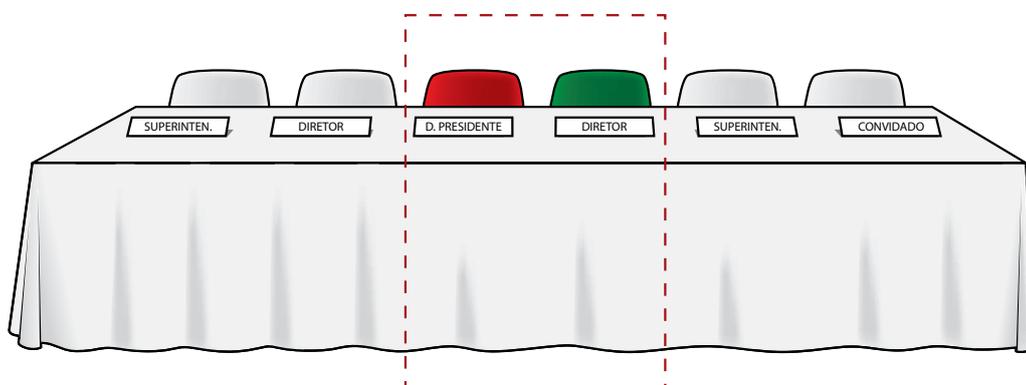


Figura 2

Quando há um convidado muito importante ou de notório saber à mesa, é comum o anfitrião ceder o lugar de honra, sentando-se no segundo lugar

em importância. O resto da mesa segue a precedência normal. No exemplo abaixo, o Diretor Presidente cedeu o lugar de honra para o Ministro de Estado,

e passou a ocupar o segundo lugar. Em seguida, vêm o Prefeito convidado (segundo em importância, ocupando o terceiro lugar da mesa) e os demais integrantes da Agência (Figura3).

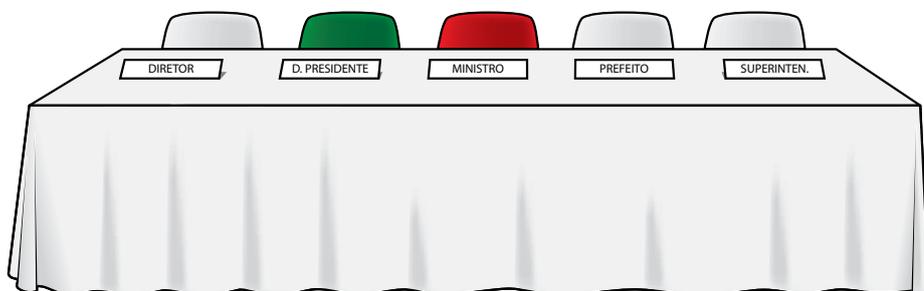


Figura 3

Entre os critérios de precedência mais adotados, encontram-se:

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

2.2. Composição de Lugares na Precedência

A primeira etapa para definir os lugares deve ser a elaboração de uma lista com os principais dados de todos os convidados que confirmaram a presença.

Esta lista deve ser mais completa possível:

- identifique o nome do convidado;
- certifique-se da função civil, militar ou eclesiástica;
- se virá acompanhado ou não;
- se estará representando alguma autoridade ou instituição.

A segunda etapa consiste em definir a precedência a que cada convidado faz jus o que deve ser feito com base nas normas do Decreto nº 70.274/72.

Segue-se então, para a definição dos lugares na mesa diretora do evento. Não basta distribuir os convidados apenas considerando as normas gerais de precedência. É preciso identificar outros indicativos de precedência:

- quem irá presidir a mesa?
- quem será o anfitrião?
- há um convidado de honra ou homenageado?
- há algum representante?

DICAS

A ordem de precedência se refere à entrada das pessoas, composição de mesa, lugares e citação. Para pronunciamentos, a ordem de precedência é inversa, ou seja, a maior autoridade faz seu pronunciamento por último e a menor em primeiro lugar.

- As ordens de precedência em eventos internos dos órgãos e organizações seguem o organograma da instituição.
- Em eventos que contam com a participação de convidados, utiliza-se o seguinte critério:

1º) anfitrião;

2º) convidados, em ordem de precedência:

- instância federal – 1º escalão;
- instância estadual – 1º escalão;
- instância municipal – 1º escalão;

3º) os da casa, em ordem de precedência

- As autoridades militares e religiosas devem ser inseridas de acordo com sua instância e hierarquia, sempre após o primeiro escalão.

3. FORMAS DE TRATAMENTO

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

As principais formas de tratamento encontram-se no quadro a seguir:

CARGO DO DESTINATÁRIO	DESTINATÁRIO/ ENVELOPE	DESTINATÁRIO/ CARTA	VOCATIVO	TEXTO
Presidente da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Presidente da República Federativa do Brasil	A sua Excelência o senhor (nome) Presidente da República Federativa do Brasil	Excelentíssimo Senhor Presidente da República	Vossa Excelência
Vice-Presidente da República	Excelentíssimo Senhor (nome) Vice-Presidente da República Federativa do Brasil	A sua Excelência o Senhor. (nome) Vice-Presidente da República Federativa do Brasil.	Excelentíssimo Senhor Vice-Presidente da República	Vossa Excelência
Ministro de Estado	Excelentíssimo Senhor (nome) Ministro de Estado da (o)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Ministro de Estado da (o)	Senhor Ministro	Vossa Excelência
Secretário de Estado e Secretário Extraordinário	Excelentíssimo Senhor (nome) Secretário de Estado do (nome) Secretário de Estado, Extraordinário do (nome)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Secretário de Estado do (nome) Secretário de Estado, Extraordinário do (nome)	Senhor Secretário	Vossa Excelência
Diretor de Autarquia Federal, Municipal ou Estadual	Ao Senhor Excelentíssimo Senhor Cargo	Ao Senhor (nome) Cargo	Senhor Diretor	Vossa Senhoria
Governador (do Estado e do Distrito Federal)	Excelentíssimo Senhor (nome) Governador do estado do (de) (nome)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Governador do estado do (de) (nome)	Senhor Governador	Vossa Excelência
Vice-Governador (do Estado e do Distrito Federal)	Excelentíssimo Senhor (nome) Vice-Governador do Estado do (de) (localidade)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Vice-Governador do Estado do (de) (localidade)	Senhor Vice-Governador	Vossa Excelência
Coronel (Aeronáutica)	Senhor Coronel (nome) Cargo (se exceder chefia)	Ao Senhor Coronel (nome) Cargo (se exceder chefia)	Senhor Coronel	Vossa Senhoria
Major (Aeronáutica)	Senhor Major de Aeronáutica (nome) Cargo (se exercer chefia)	Ao Senhor Major de Aeronáutica (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Major	Vossa Senhoria
Presidente do Congresso Nacional	Excelentíssimo Senhor Senador (nome) Presidente do Congresso Nacional	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome) Presidente do Congresso Nacional	Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal	Vossa Excelência
Presidente do Senado Federal	Excelentíssimo Senhor Senador (nome) Presidente do Senado Federal	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome) Presidente do Senado Federal	Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal	Vossa Excelência

CARGO DO DESTINATÁRIO	DESTINATÁRIO/ ENVELOPE	DESTINATÁRIO/ CARTA	VOCATIVO	TEXTO
Presidente da Câmara dos Deputados	Excelentíssimo Senhor Deputado (nome) Presidente da Câmara dos Deputados I	A Sua Excelência o Senhor Deputado (nome) Presidente da Câmara dos Deputados	Senhor Presidente	Vossa Excelência
Senador da República	Excelentíssimo Senhor Senador (nome)	A Sua Excelência o Senhor Senador (nome)	Senhor Senador	Vossa Excelência
Deputado Federal e Estadual	Excelentíssimo Senhor Deputado (nome) Cargo (se exercer chefia)	A Sua Excelência o Senhor Deputado (nome) Cargo (se exercer chefia)	Senhor Deputado	Vossa Excelência
Presidente do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Ministro (nome) Presidente do Supremo Tribunal Federal	A Sua Excelência o Senhor Ministro (nome) Presidente do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência
Ministro do Tribunal Superior	Excelentíssimo Senhor (nome) Ministro do Supremo Tribunal Federal	A Sua Excelência o Senhor (nome) Ministro do Supremo Tribunal Federal	Excelentíssimo Senhor Ministro do Supremo Tribunal Federal	Vossa Excelência
Presidente de Tribunal de Justiça	Excelentíssimo Senhor (nome) Presidente do tribunal de Justiça de (local)	A Sua Excelência o Senhor (nome) Presidente do tribunal de Justiça de (local)	Excelentíssimo Senhor Presidente do Tribunal de justiça de (local)	Vossa Excelência
Juiz	Excelentíssimo Senhor (nome) Juiz de	A Sua Excelência o Senhor (nome) Juiz de	Meritíssimo Juiz	Vossa Excelência
Presidente de Empresa Pública ou Privada	Ao Senhor (nome) (cargo)	Ao Senhor (nome) (cargo)	Senhor Presidente	Vossa Senhoria

Além das informações contidas no quadro, é importante ainda consultar o Manual de Redação da Presidência da República (www.presidencia.gov.br/legislacao) para obter outras informações sobre o emprego dos pronomes de tratamento, sinais e abreviaturas, aspectos gerais da redação oficial, as comunicações oficiais, emprego e concordância entre os pronomes de tratamento, entre outros temas.

4. SÍMBOLOS NACIONAIS

Os Símbolos Nacionais são as mais caras representações da Pátria, expressam o espírito cívico da nação brasileira.

Os Símbolos Nacionais estão regulamentados pela Lei nº 5.700, de 1 de setembro de 1971 e alterações posteriores e definidos no parágrafo 1º do artigo 13 da Constituição Federal de 1988. São eles: a Bandeira Nacional, O Hino Nacional, as Armas Nacionais (Brasão) e o Selo Nacional.

4.1. Posição da Bandeira Nacional em evento

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

Seguem exemplos:

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



Nacional



Estado

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



Nacional



Município

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



Município



Nacional



Estado

d) com Bandeira Nacional, do Estado e do Município e Empresa:

Nacional no centro-direito, Estado à direita da Nacional, dividindo as duas no centro. Município à direita e empresa à esquerda, ao lado da bandeira do Estado.



Município



Nacional



Estado



Empresa

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



Nacional



País Visitante

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



País C



País A



Nacional



País B



País D

5. CORRESPONDÊNCIAS PARA EVENTOS: O CONVITE

O convite é o cartão de apresentação do evento e deve, portanto, ser elaborado cuidadosamente para causar impacto, motivação e expectativa nos convidados.

Para a sua elaboração e produção devem ser observados a sua estética, o tipo de papel, cor e impressão, a definição de quem o encabeçará, a forma de tratamento, a redação de um texto claro e direto, a grafia sem erros gramaticais e a apresentação de

6. TRAJES

A escolha do traje para determinada cerimônia deve ser feita após observadas algumas características do evento: o horário em que será realizado, o local, o clima da região e, ainda os hábitos e costumes locais. É preciso dispensar todo cuidado e atenção a esta tarefa para evitar situações deselegantes e constrangedoras.

6.1. Traje Esporte

- O traje esportivo masculino consiste num blazer esportivo, parka ou boa jaqueta, calças compridas esportivas, camisa esporte, meias e sapatos estilo mocassim ou de solado de borracha.
- É conveniente evitar o uso de camiseta aberta ao peito, camisetas de times de futebol ou roupas muito desgastadas.
- As mulheres podem optar por calças compridas, pantalonas ou conjuntos de saia e blusa.



Esporte

6.2. Traje Passeio Completo

- O traje passeio completo pode ser usado a qualquer hora do dia ou da noite, sendo o traje recomendado para eventos oficiais e formais.
- O traje masculino compõe-se de paletó, calça, camisa e gravata. Os sapatos devem ser de couro e o uso do colete é opcional.
- No caso dos homens, é necessário observar atentamente o correto uso de cores escuras ou claras. A opção deve ser feita de acordo com o horário em que o evento será realizado. As cores claras são adequadas em qualquer ocasião até as dezessete horas. A partir de então, os homens devem estar trajados de terno escuro.
- O traje feminino aceita inúmeras variações; bom senso e critério devem nortear a escolha. Entre as opções, vestidos clássicos e tailleur.
- As mulheres devem evitar cores e estampas muito chamativas, perfumes fortes, maquiagem exagerada, transparência e acessórios em excesso.



Passeio Completo

- No Brasil, costuma-se utilizar, ainda, a especificação “traje passeio”, que pode ser entendida como menos formal, ocasião em que a gravata vem sendo, aos poucos abolida.

7. ROTEIRO PARA MESTRE DE CERIMÔNIAS

Em geral, os eventos mais formais requerem a elaboração de um roteiro para orientar a apresentação do mestre de cerimônias. Entretanto, alguns cuidados específicos devem ser observados na sua elaboração e leitura.

De acordo com o Manual de Eventos elaborado pela Secretaria de Relações Públicas do Senado Federal, o roteiro, normalmente, divide-se em seis partes: título, acolhida, motivo ou tema, discursos, informações finais e despedida.

- **Título:** é o cabeçalho do roteiro. Contém o nome do evento, a instituição organizadora/promotora, a data, o local e o horário
- **Acolhida:** é a forma de saudação aos convidados e marca o início da cerimônia. Faz-se referência aos presentes, iniciando-se pelas mulheres, seguido dos cumprimentos usuais de bom-dia, boa-tarde ou boa-noite.
- **Motivo ou tema:** texto breve que explica a razão do evento, compreendendo, no máximo, dois parágrafos.
- **Discursos, falas e pronunciamentos:** são ordenados, em ordem crescente, conforme a precedência das autoridades que farão uso da palavra.
- **Informações finais:** informações complementares sobre possíveis desdobramentos do evento, tais como apresentação de coral, lançamento de livro, convite para coquetel, etc.
- **Despedida:** é o encerramento da cerimônia. O locutor agradece a presença dos convidados e se despede com as formas usuais de bom-dia, boa-tarde ou boa-noite.

Além disso, recomenda-se:

- Que o mestre de cerimônias seja claro e objetivo, tenha postura e domínio do microfone;
- Evitar, ao máximo, textos longos. O destaque da cerimônia não é o mestre de cerimônias;
- Providenciar equipamento de som de qualidade para que todos os presentes possam ouvir o locutor sem dificuldades;
- O texto deve ser impresso em fontes como Arial ou Times New Roman, em tamanho 14, para facilitar a sua leitura.

8. USOS E COSTUMES INTERNACIONAIS

Nas relações com autoridades estrangeiras, uma questão de ordem diz respeito aos usos e costumes, tanto do convidado, quanto de quem recebe. Nessas ocasiões, devem prevalecer a cultura e o protocolo do nosso País, até porque não se deve privar o visitante de um contato, mesmo que formal, com as características culturais do Brasil, que se traduzem na forma como é recepcionado.

Há de se considerar, no entanto, a necessidade de se conhecer os hábitos e costumes do visitante para não incorrer em gafes. A seguir estão descritas algumas dicas baseadas no Manual de Eventos elaborado pela Secretaria de Relações Públicas do Senado Federal:

8.1. Idioma

- Uma das principais formas de expressão da cultura de um povo é o idioma. No Brasil, o idioma oficial é o Português. Por isso, o seu uso é obrigatório em todo evento oficial. No entanto, em eventos relacionados à aviação civil pode-se adotar, também, qualquer dos seis idiomas oficiais da Organização da Aviação Civil Internacional - OACI (inglês, francês, espanhol, russo, árabe ou mandarim);
- Em situações sociais como coquetéis, recepções, almoços, a conversação pode ocorrer diretamente no idioma de qualquer uma das autoridades, desde que haja o pleno domínio da língua estrangeira. Este gesto caracteriza-se como uma gentileza da parte do anfitrião ou do convidado, facilitando o diálogo.

8.2. Presentes

- Em visitas oficiais, de trabalho e de cortesia, pode ocorrer a troca de presentes. Recomenda-se oferecer lembranças que denotem uma pesquisa anterior sobre quem é presenteado. Trata-se de apresentar um pouco do nosso País, por intermédio de um objeto de arte, uma peça artesanal ou livros sobre nossa história, cultura e arte;
- Deve-se atentar para o fato de que algumas culturas revestem o ato de presentear de muitos significados, não o restringindo apenas ao presente em si, mas à embalagem, ao tipo de papel utilizado, à hora certa de abrir o presente, entre outros aspectos.

8.3. Alimentação

- Ao receber convidados internacionais, deve-se atentar para os principais hábitos culturais do convidado, evitando-se, assim, situações constrangedoras. A grande parte das restrições alimentares tem por origem aspectos de ordem religiosa. Por exemplo, não se deve oferecer carne de porco a muçulmanos;
- Em recepções oficiais, sugere-se a formulação de um cardápio que contemple a variedade gastronômica das regiões do nosso País. Esta é uma forma de valorizar a cultura e os produtos nacionais.

The background is a deep blue with a complex, layered pattern of wavy, horizontal lines. A prominent, curved line sweeps across the middle of the image, separating the darker upper portion from the lighter lower portion. The overall effect is dynamic and modern.

Capítulo III

PLANEJAMENTO DE EVENTOS

O planejamento tem papel fundamental no êxito de um evento. Ele permite prever as ações que devem ser tomadas para se atingir os objetivos propostos, organizando sua realização e otimizando os recursos investidos, de forma a minimizar a possibilidade de ocorrência de imprevistos indesejáveis.

Em geral, os eventos institucionais visam promover e consolidar uma imagem positiva junto a determinado público, bem como estimular um bom relacionamento entre estes e a organização.

Ao planejar um evento, é essencial que se mantenha o foco nos objetivos gerais propostos, não dedicando preocupação excessiva aos detalhes. É preciso ter flexibilidade para avaliar frequentemente se o que foi planejado deve ser mantido ou se demanda adaptações.

Ao planejar um evento, é essencial que se mantenha o foco nos objetivos gerais propostos, não dedicando preocupação excessiva aos detalhes.

Neste capítulo serão descritas as principais etapas do processo de planejamento de eventos de responsabilidade da ANAC ou que tenha a participação desta Agência.

1. PROCESSO DE PLANEJAMENTO

O primeiro passo para concretizar o planejamento de eventos é a elaboração de um projeto básico pela unidade proponente, que irá prever desde os objetivos propostos até as ações e recursos necessários para atingi-los. Recomenda-se que sejam contemplados os seguintes itens no projeto:

- a) Nome do Evento:** o nome do evento que será realizado pela ANAC ou que representantes da Agência tenham interesse em participar;
- b) Justificativa:** é a comprovação de que realização ou participação no evento é fundamental para a Agência;
- c) Objetivos:** o objetivo geral é o resultado mais amplo que se pretende com o evento;
- d) Público-alvo:** indica quem o evento precisa envolver para chegar a seus objetivos. Deve-se indicar ainda a quantidade de participantes. Para que se obtenham bons resultados, ampliando o grau de relacionamento e convivência entre a empresa e um público específico, é importante que haja uma adequação correta

entre a organização, esse público e o evento. Os públicos ANAC podem ser:

- **Público interno:** servidores e colaboradores da ANAC;
- **Público externo:** formadores de opinião, usuários da aviação civil, aos concessionários, órgãos que compõem o sistema de aviação civil, imprensa e público em geral;
- **Público misto:** mescla entre público interno e externo.

Os convites devem ser enviados com dez ou oito dias de antecedência, de-pendendo da formalidade do evento. A confirmação é recomendada que aconteça até dois dias antes da atividade, quando se pode telefonar para lembrar o convidado e verificar se estará presente. No Capítulo II (Cerimonial e Protocolo) é apresentando o tópico “Correspondências para Eventos: o Convite”;

- e) **Data, Horário e Local:** é importante definir com antecedência a data, o horário e o local onde o evento será realizado, de forma a garantir a reserva de um espaço adequado, com capacidade para acomodar de forma confortável o total de participantes, que tenha estrutura para as ações a serem realizadas no evento, que seja de fácil acesso, seguro, dentre outros aspectos;
- f) **Programação:** aqui se estabelece o passo a passo do evento, e inclusive os horários previstos para intervalos (almoço, coffee break, dentre outros);

ALGUMAS DICAS PARA PROGRAMAÇÃO

- Com base na definição do projeto, é preciso detalhar todas as atividades que serão desenvolvidas durante o evento, assim como prever os horários de início e de término e os recursos humanos e materiais necessários.
- Em alguns eventos é preciso contar com a participação de palestrantes, expositores ou moderadores. Nesses casos, deve-se tomar uma série de providências extras:
 - contatar os palestrantes selecionados para checar seu interesse em participar do evento e sua disponibilidade em relação à data e horários estabelecidos;
 - enviar ofício para formalizar o convite, após a concordância do palestrante;
 - receber confirmação por escrito do palestrante;
 - incluir o palestrante definitivamente na programação do evento;
 - entrar em contato para definir o tipo de recurso audiovisual necessário, solicitar resumo do currículo e enviar o programa oficial do evento;
 - verificar com o palestrante a possibilidade de distribuir resumo da palestra aos participantes.

- g) **Logística:** neste item, detalham-se as ações e o apoio necessários para a realização do evento, por meio da indicação dos serviços e equipamentos conforme contrato vigente com empresa especializada em eventos. Tais informações devem ser descritas no projeto básico.

A seguir, encontra-se o modelo de projeto básico a ser preenchido e enviado à ASCOM:



PROJETO BÁSICO PARA A REALIZAÇÃO DO EVENTO

JUSTIFICATIVA:

Comprovar que a realização/ participação no evento proposto é fundamental para ANAC;

Indicar e explicar a qual objetivo estratégico esse evento está vinculado (grau de aderência ao Planejamento Estratégico da ANAC) e a articulação parlamentar realizada (se for o caso)

OBJETIVO:

Descrever o que a unidade organizacional pretende atingir com a realização do evento. É a meta; finalidade.

PÚBLICO ALVO:

Especificar a quem o evento se destina e a quantidade de participantes

DATA/ HORÁRIO/ LOCAL:

PROGRAMAÇÃO:

Passo a passo do evento

DIVULGAÇÃO DO EVENTO:

Indicar o tipo de divulgação a ser realizado (intranet, internet, e-mail marketing e outros)

UNIDADE PROPONENTE:

Especificar a unidade organizacional até o nível de gerência, quando for o caso

COLABORADOR (PONTO FOCAL):

Indicar um colaborador que atuará como facilitador no desenvolvimento das ações envolvendo a GTEV/ASCOM e a área demandante, desde a solicitação até a efetiva realização do evento.

ESPECIFICAÇÕES:

Serviços e equipamentos a serem contratados conforme contrato vigente da empresa especializada em eventos

Local, xx de mês de 2011.

RESPONSÁVEL

Diretor/Superintendente/Chefe de Assessoria ou Auditoria/
Corregedor/Procurador/Ouvidor/Gerente-Geral

Além disso, outras ações devem ser realizadas no planejamento de eventos:

- a) Estratégias de Comunicação e Divulgação:** a escolha das estratégias de comunicação irá depender dos objetivos e da amplitude dos eventos. Se os convidados já estiverem motivados a participar do evento, um simples convite pode ser suficiente. Entretanto, se for necessário mobilizar e motivar as pessoas a participarem, é importante investir em ações de comunicação, que serão definidas de acordo com as características do público. Nesta etapa contempla-se também a programação visual e a sinalização do evento. O Capítulo V (Divulgação de Eventos) irá abordar o assunto;
- b) Recursos Humanos:** é preciso definir o representante da unidade proponente que ficará responsável por auxiliar a ASCOM na organização do evento proposto. Para o evento, se for o caso, é também necessário prever o treinamento de pessoal, a delegação de responsabilidades, autonomias e limites para os envolvidos;
- c) Implantação/Execução:** neste momento realiza-se o detalhamento das atividades que devem ocorrer antes, durante e depois do evento pela equipe organizadora (unidade proponente, ASCOM e empresa especializada em eventos), descrevendo as ações necessárias em cada item do projeto. A ferramenta normalmente utilizada para fazer o registro e controle geral da execução do evento é o cronograma de atividades, o qual guia a operacionalização do projeto ao indicar as ações, prazos e responsáveis por cada tarefa. Já o check list é um instrumento bastante útil para prever o detalhamento das ações e dos materiais necessários por atividade. O modelo de check list encontra-se no Anexo 2;
- d) Monitoramento e Controle:** corresponde ao acompanhamento das ações, prazos e orçamentos previstos, visando verificar se estão sendo cumpridos como planejado ou se há necessidade de reorientação do projeto. Cabe à ASCOM realizar o monitoramento;
- e) Avaliação:** a avaliação é uma etapa essencial na realização de eventos. Esta é a oportunidade para construir conhecimentos que futuramente gerarão melhores eventos. Há diversas ferramentas que podem ser utilizadas para avaliação. Em atividades dialogais, por exemplo, um questionário pode levantar a opinião dos

participantes, cujo modelo encontra-se no Anexo 3. Além disso, a ASCOM, depois de realizado cada evento, irá elaborar relatório interno e enviar à unidade proponente quando julgar pertinente;

- f) Orçamento:** é o levantamento da verba necessária para o evento. Após indicação no projeto básico dos serviços e equipamentos a serem utilizados pela unidade proponente, a ASCOM irá aprovar a realização da despesa junto à empresa especializada em eventos. Para fins de controle, será elaborado mensalmente um cronograma financeiro de eventos a serem realizados, de modo a acompanhar o desembolso de recursos.

Capítulo IV

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

A etapa seguinte ao planejamento e à aprovação do projeto básico do evento consiste na sistematização das fases de organização. Nesse momento, são detalhadas todas as providências necessárias para o êxito do evento.

Sendo assim, no âmbito da logística são definidos: o tipo de espaço a ser utilizado no evento, a partir das características da atividade e seu público; o funcionamento da secretaria do evento; as salas de apoio, os equipamentos e os materiais necessários; o pessoal de apoio a ser mobilizado, seu perfil e funções; aspectos relacionados à segurança, limpeza, transporte, alimentação, hospitalidade, ambientação, comunicação e saúde, dentre outros.

Ao planejar um evento, é essencial que se mantenha o foco nos objetivos gerais propostos, não dedicando preocupação excessiva aos detalhes.

1. DEFINIÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

Deve-se levar em conta ao definir o tipo de espaço físico que será utilizado para a execução do evento, aspectos como o número de participantes, a necessidade de aparatos de apoio para anotações, a disposição dos participantes, o tipo de interação que o público deverá ter, além da estrutura e espaço demandados por quem for conduzir a atividade.

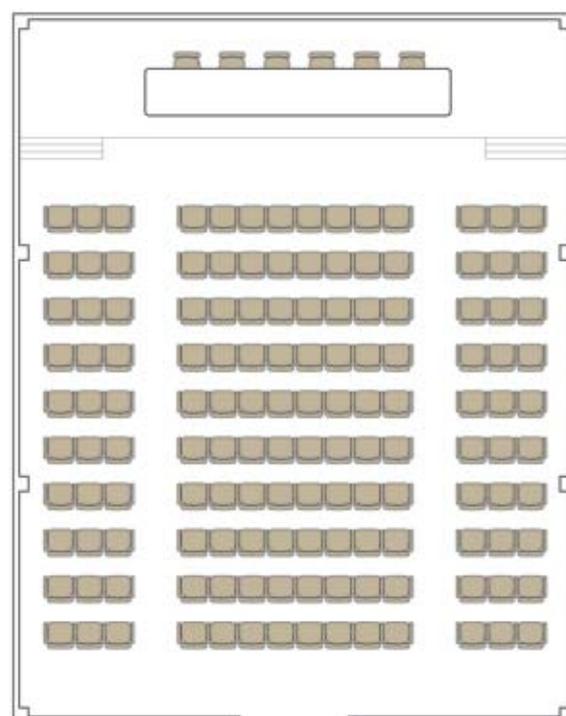
1.1. Principais estilos de arrumação

Segundo Gilda Fleury Meirelles, o tipo de espaço físico para a realização do evento está relacionado à sua formatação e montagem, com diferentes estilos de arrumação, dividindo-se em eventos estilo plenário, linear e aberto.

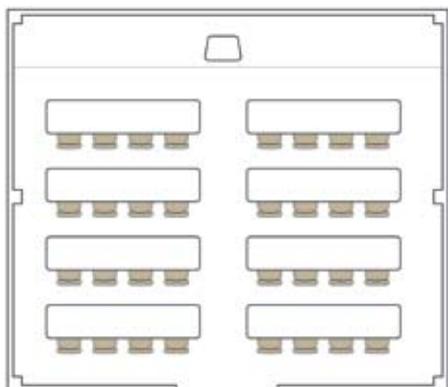
a) Eventos estilo plenário

- Auditório
 - Estilo utilizado para solenidade de posse, palestras ou conferências que não exijam anotações;
 - Mesa Diretora é central e as cadeiras em filas;
 - As cadeiras podem estar intercaladas, oferecendo melhor visibilidade e comodidade.

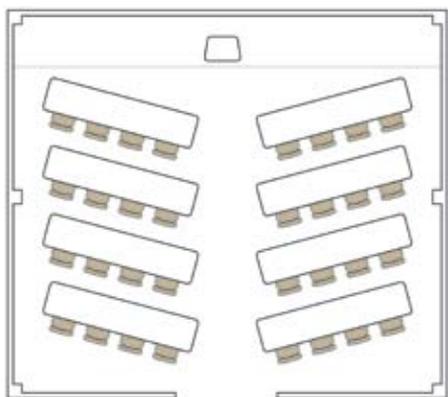
Auditório



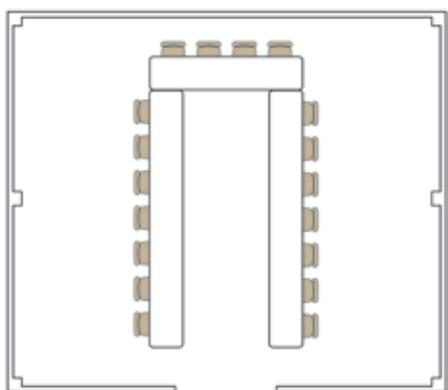
Escolar



Espinha de Peixe



Em "U"



- Escolar
 - Estilo utilizado para eventos informativos e questionadores, que necessitam de anotações por parte dos participantes;
 - Cadeiras acompanhadas por mesas ou pranchas;
 - Esse estilo restringe o número de participantes em 40% em relação ao estilo auditório.
- Espinha de Peixe
 - Estilo utilizado para eventos informativos e questionadores, que necessitam de anotações, nos quais as mesas e cadeiras são dispostas diagonalmente para melhor visibilidade por parte dos participantes;
 - Restringe o número de participantes em 40% em relação ao estilo auditório.

b) Eventos estilo linear

Direcionado para eventos que permitam o diálogo e a interação entre os participantes, sem plateia assistente.

Utilizado em reuniões, sessões de comissões técnicas, convenções, treinamentos, almoços, jantares e banquetes, entre outros, como os modelos a seguir:

- Em "U"
 - Utilizado em eventos informativos, que necessitam de anotações e interação entre os participantes;
 - Utilizado, também, em almoços ou jantares formais;
 - As cadeiras sempre acompanhadas de mesas, são dispostas em forma de "U";
 - Esse estilo diminui a capacidade do local em 60% do em relação ao estilo auditório.

c) Eventos estilo aberto

- Estilo utilizado em eventos nos quais os participantes permanecem em pé, como inaugurações, feiras e mostras;
- o cálculo de capacidade espaço/ participantes é de 1 m² por pessoa;
- pela formatação do evento, em alguns casos, o local deverá conter mesas de apoio.

- Utilizado, também, em almoços ou jantares formais;
- As cadeiras sempre acompanhadas de mesas, são dispostas em forma de “U”;
- Esse estilo diminui a capacidade do local em 60% do em relação ao estilo auditório.

2. SALAS DE APOIO

2.1. Secretaria de eventos

Existem alguns eventos que necessitam de secretaria como parte da infraestrutura do acontecimento. Suas principais atribuições são: informar aos participantes a respeito do evento; organizar e distribuir os materiais do evento (pastas, crachás, folders, certificados, etc); atualizar os dados cadastrais; controlar a frequência; recepção e credenciamento do público envolvido; atender à sala de apoio e ao plenário.

A secretaria normalmente fica estruturada próximo à entrada do principal espaço físico onde as atividades estão sendo desenvolvidas.

2.2. Sala VIP

Espaço para recepção de autoridades, convidados especiais e palestrantes pelos anfitriões. Deve ser um local confortável, com material sobre o evento e serviço de apoio, tais como sanitário, acesso à internet, alimentação, dentre outros.

2.3. Sala de Imprensa

Trata-se de local destinado para o atendimento à imprensa e a realização de encontros e entrevistas com jornalistas. Serve também como local de apoio para que estes produzam matérias e façam contato com suas empresas de comunicação. O local deve estar equipado com mesa de reunião e cadeiras, computadores, acesso à internet, impressora, linha telefônica, máquina copiadora, aparelho de fax e material informativo sobre o evento (press kit).

A coordenação da sala de imprensa deve ficar a cargo do Assessor de Imprensa próprio da instituição ou contratado.

2.4. Sala da equipe organizadora

Espaço para reunião entre os integrantes da equipe que compõe a organização do evento, o qual deve ser de acesso restrito. Mesas, cadeiras, linha telefônica, fax, computador, acesso à internet e material de apoio devem estar disponíveis neste local.

2.5. Sala de segurança

Local de apoio aos profissionais e serviços de segurança e, concomitantemente, poderá ser utilizado como posto policial destacado para cobrir o acontecimento.

Deve ser montada de forma simples e conter: mesas e cadeiras; armários para guarda de armamento; linha telefônica, serviços de rádio e de apoio.

É imprescindível, em todos os tipos de evento, sinalizar as saídas de emergência e o local dos extintores de incêndio.

2.6. Sala Médica ou Ambulatório

Dependendo do tipo de evento, haverá a necessidade de montagem de sala médica ou ambulatório para atendimento ao público presente.

Em eventos de menor porte, ou em que as atividades realizadas possuam risco mínimo de causar incidentes, é recomendado dispor de um kit de primeiros socorros, com medicamentos básicos para pequenas ocorrências.

2.7. Sala ou Cabine de Som, Luz e Tradução

Espaços para os serviços de sonorização, iluminação e tradução simultânea do evento, em que a instalação e a operação geralmente são realizadas por empresas especializadas.

3. EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DE APOIO

Para realização do evento, faz-se necessário prever a necessidade da utilização de equipamentos audiovisuais, visuais, elétricos, eletrônicos, sonorização, iluminação, tradução e de materiais de divulgação ou de apoio. Tais equipamentos e serviços deverão estar indicados no projeto básico e no contrato realizado pela ANAC com a empresa especializada em eventos.

4. ACESSO

É preciso prever antecipadamente as áreas de acesso ao local do evento para pedestres e para automóveis, informando o espaço destinado ao estacionamento. Os acessos devem também atender aos portadores de necessidades especiais, caso haja participantes que possam ter este tipo de demanda.

5. TRANSPORTE

Dependendo do evento, pode ser necessário providenciar transporte para os participantes, organizadores e convidados. Para tanto, deve-se informar no projeto básico sobre os horários, destinos e número de pessoas a serem transportadas.

6. HOSPITALIDADE

Dependendo do tipo de evento, pode ser necessário providenciar recepcionistas para receber os participantes e/ou convidados no aeroporto ou rodoviária. Para tanto, devem estar identificados e apresentar uma placa com o nome do evento e da pessoa aguardada, além de portar uma lista com o nome delas e o local para onde se destinarão.

Entrega-se, neste momento, um kit com informações sobre o evento e sobre a cidade onde este se realizará.

7. REGISTRO DO EVENTO

Em geral, os eventos irão demandar, ao menos, o registro fotográfico dos principais momentos. Dependendo do tipo de evento, pode ser necessária a realização de filmagem. Sendo assim, é importante que tais informações estejam no projeto básico.

8. AMBIENTAÇÃO

A decoração a ser utilizada no evento poderá incluir arranjos florais, faixas, banners ou bandeiras, desde que previsto no projeto básico. Além disso, deve-se atentar para a ventilação e a temperatura dos locais do evento, para que não fiquem abafados, muito quentes ou muito frios. Deve-se abrir os espaços com antecedência suficiente para eliminar qualquer odor.

9. ALIMENTAÇÃO

Quando não fizerem parte da programação, os participantes devem ser orientados em relação aos locais disponíveis nas proximidades do evento para realização de lanches e refeições.

Poderá ser oferecido coffee break nos intervalos das atividades, desde que previamente estabelecido no projeto básico. Caso se opte por não oferecê-lo, é necessário deixar à disposição dos participantes ao menos café e água à vontade.

10. LIMPEZA

É necessário que existam pessoas designadas para garantir a limpeza permanente do espaço em que o evento estiver sendo realizado, para a remoção frequente de resíduos sobre as mesas, o esvaziamento de lixeiras e a manutenção de toaletes.

OUTRAS DICAS

- Realizar visita técnica para conhecer a infraestrutura do local em que o evento ocorrerá;
- Em eventos em localidades, deve-se chegar um dia antes, para garantir que toda a estrutura esteja pronta no momento necessário;
- Testar previamente o funcionamento dos equipamentos;
- Indicar um representante da área proponente para acompanhar e auxiliar a ASCOM na logística do evento;
- Ter a lista dos fornecedores que irão atuar no evento;
- Nos eventos em que haja alimentação, conhecer previamente o estabelecimento alimentício ou solicitar degustação do cardápio a ser oferecido, quando necessário
- Preparar e montar previamente os materiais a serem entregues;
- Deixar o material a ser distribuído sempre disponível, organizado e visível.

Capítulo V

DIVULGAÇÃO DE EVENTOS

As ações de comunicação, divulgação e promoção são imprescindíveis para realização de qualquer evento, pois é por meio delas que o público-alvo obtém as informações necessárias que irão estimular sua participação, sendo capaz também de influenciá-lo a obter uma imagem favorável do evento e, conseqüentemente, da organização que o promove.

Assim, a estratégia de comunicação a ser definida e executada depende dos objetivos e da amplitude dos eventos, podendo ser local, nacional e internacional e com abrangência aos vários segmentos de públicos.

A seleção dos participantes no evento deve ser cuidadosa e obedecer ao critério de afinidade com o tipo de evento a ser realizado.

Inicialmente deve-se elaborar um mailing list dos participantes que contenha: nome, cargo, instituição que representa, endereço completo, telefone, fax e e-mail para confirmação, se for o caso.

O contato inicial com os participantes ocorre conforme o tipo de evento a ser realizado: vários meses antes do evento, em um congresso ou seminário, ou mesmo uma semana antes do evento, se for o caso de uma reunião. Se o participante precisar ser estimulado a comparecer ao evento, o material de divulgação deve despertar o seu interesse. Os veículos de comunicação mais indicados para o público potencial são: convite, ofício-convite, cartazes, folders explicativos e mala direta.

Os instrumentos de comunicação para os participantes precisam ter uma identidade visual definida, a fim de garantir a unidade das várias peças de comunicação que poderão ser produzidas.

1. IDENTIDADE VISUAL

Todos os produtos de comunicação devem seguir uma identidade visual, ou seja, um conjunto de elementos gráficos que dão coesão ao todo, padronizando as cores utilizadas, os estilos de fontes e tipos de alinhamento, etc.

Assim, a estratégia de comunicação a ser definida e executada depende dos objetivos e da amplitude dos eventos, podendo ser local, nacional e internacional e com abrangência aos vários segmentos de públicos.

Nesse sentido, é importante que os materiais criados sigam os padrões descritos no Manual de Identidade Visual da ANAC. Além disso, o ideal é envolver a ASCOM no planejamento e na elaboração desses materiais.

O Manual de Identidade Visual da ANAC está disponível no endereço eletrônico: http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/BPS%202012/27/Manual_Identidade.pdf

2. SINALIZAÇÃO

A correta sinalização de um evento muito contribui para seu sucesso. Assim, alguns espaços necessitam de sinalização, tais como:

- Ruas e avenidas que dão acesso ao local do evento;
- Entrada do local do evento e no caminho dentro deste espaço até o ambiente em que a atividade ocorrerá;
- Banheiros, locais de inscrição, de informações gerais, sala da organização do evento;
- Programação do evento indicando o local e horário em que as atividades irão ocorrer, distribuídos em pontos estratégicos.

A sinalização pode ser feita por meio de diversos materiais, sendo mais comumente utilizados faixas, cartazes, banners e placas.

3. MATERIAL PROMOCIONAL

A produção de material promocional é um aspecto importante para a eficácia da divulgação de eventos, além de servir para criar um clima de integração e reconhecimento entre aqueles que utilizam o material.

Normalmente são elaborados kits com estes materiais, que são distribuídos na entrada ou no momento da identificação dos participantes. Os principais são:

- Bolsa ou pasta;
- Caneta e lápis;
- Bloco de anotações;
- Folder com a programação do evento;
- Materiais impressos ou audiovisuais relacionados ao assunto abordado no evento;
- Camiseta, boné, adesivos;
- Crachá de identificação.

4. MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA ANAC

- Portal da Internet: <http://www.anac.gov.br>
- Portal da Intranet: <http://intranet.anac.gov.br/principal>
- Notícias Anac - Assessoria de Imprensa: Clipping Edições de 9h e 16h30

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Confederação Nacional da Indústria. **Manual de Eventos**. Brasília, 2005.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Manual de Eventos**. 2ª edição, revisada – Brasília, 2007.

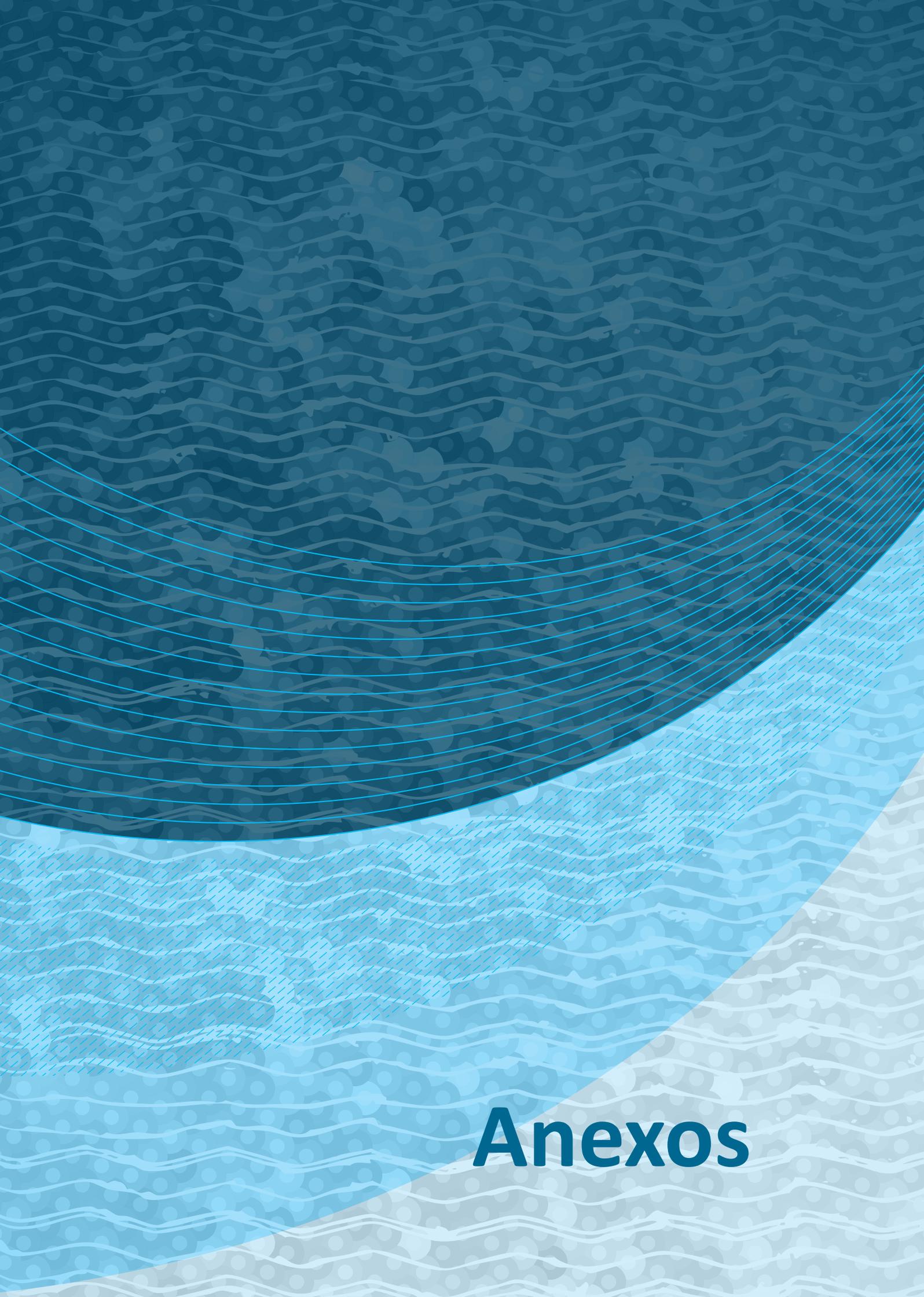
BRASIL. Força Aérea Brasileira. **Manual de Eventos da Força Aérea Brasileira**. 1ª edição. Brasília, 2009.

Cesca, Cleusa G. Gimenes. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. 9ª edição rev. e atual – São Paulo: Summus, 2008.

Meirelles, Gilda Fleury. **Eventos, seu negócio, seu sucesso**. São Paulo: IBRADEP, 2003.

Meirelles, Gilda Fleury. **Protocolo e Cerimonial: normas, ritos e pompa**. 3ª edição, revista, ampliada e atualizada – São Paulo: IBRADEP, 2006.

Zanella, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização** – 4ª edição – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

The background is a deep blue with a repeating pattern of light blue wavy lines. A series of thin, light blue curved lines sweep across the middle of the image. In the lower right, there is a diagonal band of a lighter blue color with a fine, grid-like texture.

Anexos

ANEXO 1: TIPOS DE SERVIÇOS

1) Serviço à Francesa: é o mais requintado, com todos os convidados sentados à mesa, geralmente em lugares demarcados. A decoração é refinada e o número de garçons, copeiras e auxiliares compatível ao número de convidados; neste caso, um garçom para comidas e um para bebidas, para até doze convidados. Neste estilo, a comida é apresentada pelos garçons em baixelas e a própria pessoa se serve.

2) Serviço à Inglesa: semelhante ao serviço à francesa, pede que todos os convidados estejam sentados à mesa e caracteriza-se por duas formas:

- a) serviço à inglesa direto:** o garçom serve o convidado, sempre pelo lado esquerdo, retirando os alimentos da baixela, fazendo uma pinça com garfo e a colher;
- b) serviço à inglesa indireto:** o prato já vem arrumado da cozinha e colocado à frente do convidado pelo lado direito. O garçom pode, também, mostrar a baixela para o convidado e, somente depois disso, servir o prato em um aparador.

É utilizado em eventos nos quais o fator tempo é determinante de sucesso, pois oferece mais agilidade nos serviços.

3) Serviço Americano: conhecido como buffet americano, caracteriza-se pela disposição dos pratos em buffets, onde os convidados se servem, fazendo em seguida sua refeição comodamente sentados. O número de ilhas de buffets deve ser planejado de acordo com o número de convidados. É muito utilizado por sua praticidade e agilidade, mas não se trata de um estilo requintado. Entretanto, mesmo sendo um tipo de serviço mais descontraído, os detalhes com a arrumação das mesas e com a decoração devem ser observados, pois denotam atenção com os convidados. As mesas de refeição podem estar arrumadas como nos outros estilos, mas o mais comum são os pratos, talheres e guardanapos estarem dispostos em mesa própria, assim como as sobremesas. As bebidas são servidas pelos garçons, assim como o café, em mesa especial, à saída do salão. Neste estilo, são dispensados os licores e os bombons, mas servi-los demonstra um carinho especial com os convidados.

- Observar algumas regras ao servir vinho nas refeições:
- os vinhos brancos, rosados e verdes são servidos frios ou gelados;
- os tintos na temperatura natural ou refrescados;
- recomenda-se não servir vinho acompanhado de saladas temperadas com vinagre;
- o champanhe acompanha qualquer tipo de prato, inclusive doces, e deve ser servido gelado;
- os vinhos brancos são servidos antes dos tintos;
- serve-se vinho branco com peixes e pratos à base de vinho branco; branco seco com entradas, saladas, peixe defumado e patê; branco doce com sobremesas e frutas; serve-se vinho rosé com refeições leves de verão; serve-se vinho verde com bacalhau; serve-se vinho tinto com carnes, queijos, aves, massas ou sopas; tinto leve com carne branca; vinho do Porto e Moscatel são servidos no final das refeições.

ANEXO 2: MODELO DE FORMULÁRIO PARA CHECK LIST

Nome do Evento:				
Local:				
Data:				
Atividades gerais	OK	Pendente	N/A	Responsável
Reservar o local				
Definir a programação				
Definir lista de convidados				
Relacionar convidados especiais				
Elaborar e expedir convites				
Material Gráfico	OK	Pendente	N/A	Responsável
Ficha de participação para os participantes				
Folhetos				
Programa				
Pasta				
Cartaz				
Credencial para estacionamento				
Crachá para identificação				
Programação visual	OK	Pendente	N/A	Responsável
Placas				
Faixas e banners				
Painéis fotográficos				
Divulgação	OK	Pendente	N/A	Responsável
Mala direta				
Cartazes				
Imprensa local e nacional				
Preparar mapa de distribuição do material de divulgação				
Recursos Físicos	OK	Pendente	N/A	Responsável
Local para o evento				
Local para secretaria				
Local para o coffee-break				
Local para informações				
Estacionamento				
Copa/cozinha				
Recursos Humanos	OK	Pendente	N/A	Responsável
Coordenadores de área				
Recepcionista para secretaria				

Atividades gerais	OK	Pendente	N/A	Responsável
Recursos Humanos				
Recepcionista para informações				
Recepcionistas para local do evento				
Apoio para receptivo de autoridades				
Tradutor				
Intérprete				
Assessoria de imprensa				
Operador técnico (som/luz)				
Apoio de limpeza				
Apoio de Segurança				
Garçom/copeiro	OK	Pendente	N/A	Responsável
Projetor de Slides				
Retroprojetor				
Vídeo e televisão				
Data show				
Tela para projeção de imagens				
Microfones, com fio e sem fio				
Amplificadores				
Aparelho de som				
Gravação				
Equipamentos de tradução simultânea				
Computadores				
Máquinas copadoras				
Questionário de avaliação				
Papel				
Telefone				
Fax				
Mastro				
Bandeira				
Estande				
Decoração floral				
Guarda-chuva				
Tapetes				
Púlpito				

Cerimonial	OK	Pendente	N/A	Responsável
Mesa para receptivo				
Livro de presença				
Lista de confirmações				
Reserva de lugares				
Mapa de distribuição das autoridades nos lugares				
Nominata				
Mapa de composição da mesa principal				
Roteiro do locutor				
Colocação de bandeiras				
Hino Nacional				
Garçom/copeiro				
Pós – Evento	OK	Pendente	N/A	Responsável
Relatório final				
Prestação de contas				
Ofícios de agradecimento às áreas envolvidas				
Registro fotográfico, em vídeo e em jornal				
Impressão dos anais				
Emissão de certificados				

ANEXO 3: MODELO DE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO EVENTO

MODELO DE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Prezado (a) Participante:

Queremos conhecer sua opinião sobre o evento que acabou de participar, para que possamos saber se suas expectativas foram atingidas e o que ainda pode ser aperfeiçoado.

Após preencher, favor entregar à recepcionista. Agradecemos pela sua participação!

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

[adaptar as respostas aos meios de comunicação utilizados na divulgação do evento]

() convite () internet () imprensa () amigos () cartazes

() outdoor () panfleto () outro meio. Qual? _____

2) Avalie os seguintes aspectos do evento:

[alterar os tópicos ou acrescentar outros itens, se julgar necessário]

Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Local do evento					
Acesso/estacionamento					
Atendimento/recepção					
Organização					
Instalações					
Palestrantes					
Carga horária					
Temas das palestras					
Conteúdo das palestras					
Material didático					
Alimentação					

3) O evento correspondeu às suas expectativas?

() Sim () Não () Parcialmente

Por favor, comente: _____

4) Qual o seu grau de instrução

() Ensino Fundamental () Ensino médio () Ensino Superior

5) Qual a sua ocupação? _____

6) Sexo: () Feminino () Masculino

7) Faixa etária

() 15 – 19 () 20 – 29 () 30 – 59 () 60 ou mais

8) Sugestões

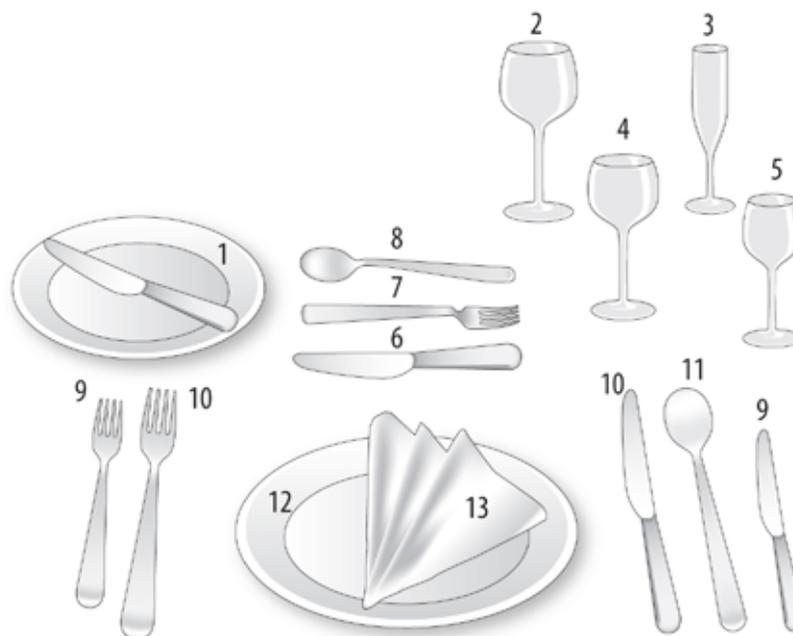
ANEXO 4: MODELO DE COMPOSIÇÃO DE MESA PARA ALMOÇOS E JANTARES

ARRUMAÇÃO DE MESA

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

- 01 - prato para pão
- 02 - taça para água
- 03 - taça para champanhe
- 04 - taça para vinho tinto
- 05 - taça para vinho branco
- 06 - faca de sobremesa
- 07 - garfo de sobremesa
- 08 - colher de sobremesa
- 09 - garfo e faca para entrada
- 10 - garfo e faca para carne
- 11 - colher para consomê, sopas ou macarrão
- 12 - prato
- 13 - guardanapo

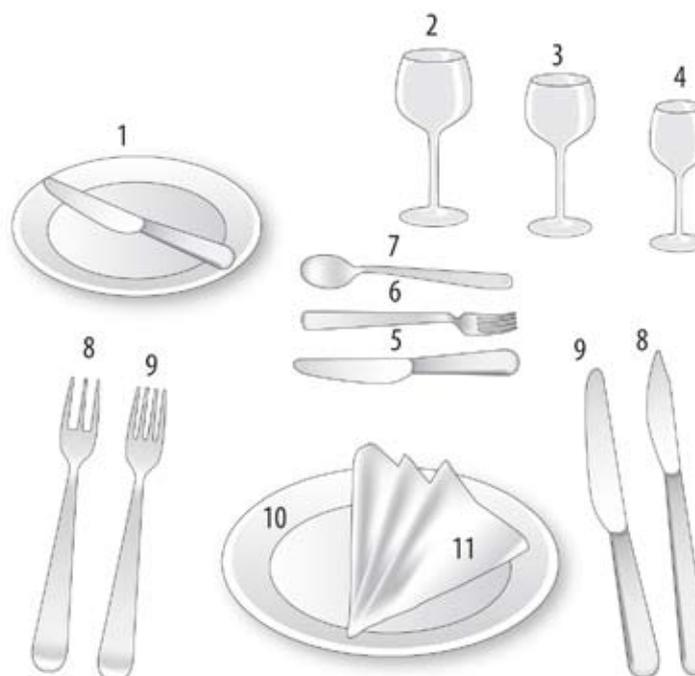
Composição Almoço ou Jantar (com consomê)



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

- 01 - prato para pão
- 02 - taça para água
- 03 - taça para vinho tinto
- 04 - taça para vinho branco
- 05 - faca de sobremesa
- 06 - garfo de sobremesa
- 07 - colher de sobremesa
- 08 - garfo e faca para peixe
- 09 - garfo e faca para carne
- 10 - prato
- 11 - guardanapo

Composição Almoço e Jantar (com peixe)



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

Composição Serviço à Francesa

- 01 - prato para pão
- 02 - taça para água
- 03 - taça para champanhe
- 04 - taça para vinho tinto
- 05 - taça para vinho branco
- 06 - faca de sobremesa
- 07 - garfo de sobremesa
- 08 - colher de sobremesa
- 09 - garfo e faca para entrada
- 10 - garfo e faca para o primeiro prato - peixe
- 11 - garfo e faca para o primeiro prato principal
- 12 - sousplat
- 13 - prato
- 14 - guardanapo
- 15 - cartão de menu



Exemplo: Serviço à francesa, com uma entrada, um prato com peixe e um prato com carne. Retirar o talher de nº 10, caso não seja servido prato com peixe. Substituir os talheres para entrada pela colher à direita do prato, caso seja servido um consomê.

ANEXO 5: FORMAS DE APRESENTAÇÃO E CUMPRIMENTOS

A **Forma de apresentação** obedece á mesma norma entre a maioria dos povos: quem chega é apresentado e cumprimenta quem esta, falando o nome de quem esta primeiramente.

Em outras situações, observar as regras gerais a baixo:

- Quem está andando cumprimenta quem está parado
- Quem sai despede-se de quem fica.
- O menor em hierarquia é apresentado ao superior.
- Por idade, o mais jovem é apresentado ao mais velho.
- Por sexo, o homem é apresentado à mulher.
- Cabe à/ao superior em hierarquia, ao mais idoso ou à senhora estende a mão ou fazer o cumprimento convencional.
- Em alguns países, não se estende a mão às senhoras, como no mundo árabe.
- O cumprimento segue esta regra:

A Regra social

- No primeiro encontro com um casal, apresenta-se o homem; ele é quem apresentará sua esposa.
- Com casal conhecido, cumprimenta-se primeiro a mulher, depois o homem.
 - O marido dirá: Esta é a minha mulher.
 - A mulher dirá: Este é o meu marido.
 - Ao apresentar a esposa de um amigo, dirá Esta é a pessoa de fulano.
 - Ao apresentar o marido de uma amiga, dirá: Este é o marido de fulana.

A Regra empresarial

- Casal cujo homem é a autoridade – apresenta-se o homem; ele é quem apresentará á sua esposa.
- Casal cuja mulher é a autoridade – apresenta-se a mulher; ela é quem apresentará o marido.
- Para cumprimentos, cumprimenta-se primeiro a autoridade, depois o (a) cônjuge.

Forma ocidental de cumprimento

No Brasil, no meio oficial e empresarial, utiliza-se a forma ocidental de um cumprimento – aperto de mão – geralmente longo e caloroso. Abraço, tapas nas costas e beijos revelam amizade e intimidade e são habituais no convívio social ou quando se adquire maior relacionamento com o visitante ou cliente.

Formas orientais de cumprimento

No Oriente são utilizadas duas formas tradicionais de cumprimento:

- A reverência, principalmente entre os japoneses, chineses, coreanos.
- A saudação com as duas mãos postas, em forma de oração, na altura do peito, usada habitualmente na Índia e na Tailândia – namastê.

Ao receber uma comitiva que utiliza uma forma de cumprimento diferente da nossa, devemos utilizar a forma de cumprimento ocidental, ou seja, o aperto de mão. Certamente, em seguida, o visitante retribuirá. Caso ele faça uma saudação tradicional do seu país, deve-se, por gentileza, retribuir – repetindo-a.

Aplausos

Trata-se da forma mais simpática de demonstração de entusiasmo e concordância, utilizada para homenagear as pessoas. Entretanto, deve ser sempre comedida e não acompanhada de gritos e outras manifestações efusivas, principalmente nos eventos mais solenes.

O aplauso é uma manifestação espontânea da platéia; não pode e nem deve ser solicitado por quem conduz a cerimônia ou pelo Mestre de Cerimônias.

É importante saber a ocasião para se aplaudir, a quem o aplauso é dirigido e o momento adequado. Em apresentações artísticas, por exemplo, só se aplaude o pianista quando ele coloca as mãos sobre o colo – é sinal de que encerrou; o balé, ao término do último passo; o cantor ao final da música. Aplausos durante apresentações tiram a concentração de quem se exhibe.

As manifestações de desgostos – vaias, por exemplo – não fazem parte de eventos protocolares, e são entendidas por nós como gafes, pois existem outras formas de discordância.

