

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO**

BRUNA DOS SANTOS SOUSA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: A ETIQUETA NO AMBIENTE
CORPORATIVO**

São Paulo

2013

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO**

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: A ETIQUETA NO AMBIENTE
CORPORATIVO**

Monografia apresentada à Faculdade de Tecnologia de São Paulo como exigência parcial a obtenção do grau de Tecnólogo em Automação de Escritórios e Secretariado.

Orientador: Prof^a Me. Cathia Lima Petroni

São Paulo

2013

AGRADECIMENTOS

A minha família, em especial minha mãe (em memória), por todo carinho, apoio e compreensão.

A Professora Mestre Cathia Lima Petroni, por sua orientação, apoio e paciência durante a elaboração deste trabalho.

Ao Rodrigo Bertevelli, pelo carinho, paciência, ajuda e incentivo ao longo deste trajeto.

Aprendi com as Primaveras a me deixar cortar para poder voltar sempre inteira.

Cecília Meireles

RESUMO

No cenário atual, os profissionais para se manterem ativos e com boa colocação no mercado de trabalho precisam desenvolver melhor as competências comportamentais. Atualmente investir somente nas habilidades técnicas não é suficiente, o ambiente empresarial requer profissionais que saibam se comportar, utilizem da cortesia e tenham uma apresentação pessoal condizente com o ambiente empresarial. Os profissionais que possuem conhecimento sobre Etiqueta Corporativa comportam-se com autoconfiança e naturalidade, em qualquer ocasião profissional, evitando que se percam oportunidades ou prejudique as negociações devido à falta de conhecimento das regras de etiqueta. Essa monografia tem como objetivo compreender o quanto a falta de conhecimento em Comportamento Organizacional e Etiqueta Profissional afeta o comportamento do profissional de secretariado nas organizações. O comportamento é afetado, pois na área de secretariado é necessário que os profissionais saibam se relacionar com pessoas de diversas hierarquias e é este profissional que representa a organização em diferentes ocasiões e transmite sua imagem e valores, portanto deve estar habilitado, ou seja, possuir conhecimento sobre Comportamento Organizacional para compreender o funcionamento da empresa e o comportamento dos indivíduos que a compõe e Etiqueta Corporativa para saber se portar corretamente de acordo com o ambiente empresarial. Com este trabalho, espera-se salientar a importância do conhecimento sobre Etiqueta Corporativa e Comportamento Organizacional, além de auxiliar alunos e profissionais da área que desejam aperfeiçoar suas competências comportamentais.

Palavras-chave: Etiqueta Corporativa, Comportamento Organizacional, Empresarial.

ABSTRACT

In the current scenario, professionals need to develop behavioral skills to remain active and with a good placing in the labor market. Currently, investing only in technical skills is not enough, the business environment requires professionals who know to behave, be courteous and have a personal presentation appropriate to the business environment. The professionals who have knowledge of Corporate Etiquette behave with self-confidence and act naturally at any professional occasion, avoiding missing opportunities or prejudice the negotiations due to the lack of knowledge of the rules of etiquette. This monograph aims to realize how the lack of knowledge in Organizational Behavior and Professional Etiquette affects the behavior of secretaries in organizations. The behavior is affected, because in the secretariat area professionals need to know how to relate with people from different hierarchies and it is this professional who represents the company at different times and transmits its image and values, therefore they must be enabled, in other words, have knowledge about organizational behavior to understand the company's operation and the behavior of the individuals that compose it, and the corporate etiquette to learn how to behave properly according to the business environment. This work is expected to stress the knowledge about Corporate Etiquette and organizational behavior, besides help students and professionals who wish to improve their behavioral skills.

Key words: Corporate Etiquette, Organizational Behavior, Business.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.0 – Atuação na área de secretariado	65
Gráfico 1.1 – Conhecimento de comportamento organizacional	66
Gráfico 1.2 – Importância do comportamento organizacional	67
Gráfico 1.3 – Estudo de etiqueta empresarial	68
Gráfico 1.4 – Conhecimento e aplicação do comportamento organizacional	69
Gráfico 1.5 – Ocasião	70
Gráfico 1.6 – Diferencial no conhecimento das regras de etiqueta	72
Gráfico 1.7 – Conhecimento do empregador sobre comportamento organizacional	73
Gráfico 1.8 – Gafe em regras de etiqueta profissional	74
Gráfico 1.9 – Análise de profissionais de secretariado	75
Gráfico 1.10 – Conhecimento em etiqueta para o profissional de secretariado	76

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1.0 – Cartão de visita	25
Figura 1.1 – Cartão de agradecimento	25
Figura 1.2 – Postura à mesa	30
Figura 1.3 – Tipos de taças	31
Figura 1.4 – Posição dos talheres	32
Figura 1.5 – Posição de descanso dos talheres	33
Figura 1.6 – Posição encerramento	34
Figura 1.7 – Mesa com número ímpar de convidados	60
Figura 1.8 – Mesa com número par de convidados	61
Figura 1.9 – Ordenação das bandeiras	62

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. CONCEPÇÕES SOBRE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E ETIQUETA CORPORATIVA	14
2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	14
2.2 A IMPORTÂNCIA DA ETIQUETA	16
2.3 A ORIGEM DA ETIQUETA	18
3. A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO DAS REGRAS BÁSICAS DE ETIQUETA CORPORATIVA	21
3.1 APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS	21
3.2 CARTÕES DE VISITA	23
3.3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	25
3.3.1 Relacionamento entre colegas de trabalho	26
3.3.2 Relacionamento com o chefe	27
3.4 COMPORTAMENTO À MESA	28
3.4.1 Disposição dos lugares à mesa	28
3.4.2 Comportamento em restaurantes	29
3.4.3 Postura à mesa	29
3.4.4 Tipos de serviço	30
3.4.5 Copos	31
3.4.6 Talheres	32
3.4.7 Uso dos talheres	32
3.4.8 Guardanapo	34
3.4.9 Bebidas	35
3.4.10 Armadilhas à mesa	35
3.4.11 Outras refeições de negócios	36
3.4.12 A conta	37
3.5 VIAGENS DE NEGÓCIO	37
3.5.1 Viagens internacionais	38
4. O DIFERENCIAL NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO UTILIZANDO A ETIQUETA CORPORATIVA	42
4.1 A IMPORTÂNCIA DA BOA COMUNICAÇÃO	42

4.2 COMUNICAÇÃO VIA TELEFONE	43
4.3 O USO DA INTERNET	44
4.3.1 E-mail	45
4.4 CORRESPONDÊNCIA	46
4.5 MARKETING PESSOAL	47
4.6 LINGUAGEM CORPORAL	48
4.7 O VESTUÁRIO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	49
4.7.1 Vestuário masculino	50
4.7.2 Vestuário feminino	50
4.8 CERIMONIAL E PROTOCOLO EM EVENTOS EMPRESARIAIS E PÚBLICOS	51
4.8.1 Evento e suas tipologias	52
4.8.2 Conceito de cerimonial e protocolo	54
4.8.3 Histórico do cerimonial	56
4.8.4 Mestre de cerimônia e cerimonialista	57
4.8.5 Cerimonial e protocolo em eventos públicos e empresariais	57
4.8.6 Fichas, roteiros, relações, cartões e prismas	59
4.8.7 Composição de mesa	60
4.8.8 A bandeira e hino nacional	61
5. PESQUISA DE CAMPO	65
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXO A - COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: A ETIQUETA NO AMBIENTE CORPORATIVO	84
ANEXO B - LEI N° 5.700, DE 1 DE SETEMBRO DE 1971	86
ANEXO C - DECRETO N° 70.274, DE 9 DE MARÇO DE 1972	97

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o mercado de trabalho tem se mostrado cada vez mais competitivo e exigente. E para alcançar uma colocação profissional ou se manter na organização os profissionais precisam desenvolver melhor as suas competências.

Quando se fala em competência, é importante ressaltar que não se trata apenas das técnicas. É necessário estar atento também ao comportamento de acordo com as situações vividas na organização. Atualmente os recrutadores valorizam as competências comportamentais, ou seja, optam por profissionais que dominem além de técnicas e comportamento profissional, conheçam as regras de etiqueta e boas maneiras.

Diante dessa realidade profissional, optou-se em ter como objeto de estudo nessa monografia o Comportamento Organizacional e a utilização das normas de Etiqueta no ambiente corporativo. Com esse estudo pretende-se compreender se a falta de conhecimento sobre Comportamento Organizacional e regras de Etiqueta Empresarial podem comprometer o comportamento do profissional de secretariado nas organizações.

Discorrer sobre esse tema é de extrema importância não só para o profissional de secretariado, mas para todos. Porém, no caso do profissional de secretariado o assunto necessita de destaque, afinal é este profissional que deve estar apto a se relacionar com pessoas de diferentes hierarquias e representa a organização em ocasiões diversas, pois no convívio no ambiente corporativo são constantemente avaliados no aspecto técnico e principalmente comportamental, é importante construir uma boa imagem adotando hábitos adequados. A área de secretariado está em evidência, e normalmente transmite às pessoas a imagem do executivo, equipe e da empresa para a qual trabalha.

Por meio da metodologia de pesquisa exploratória, o referencial teórico foi desenvolvido com base em livros, artigos e documento extraídos da internet dos principais autores que tratam sobre o assunto como Cláudia Matarazzo, Fábio Arruda, Norbert Elias, Maria Elisabeth Guirao, Marina Martinez, Célia Ribeiro, Gilda Fleury Meirelles, entre outros.

Elaborou-se uma pesquisa de campo que tem como população os alunos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, para buscar compreender se o conhecimento sobre Etiqueta e Comportamento Organizacional são de fato importantes para melhor desempenho profissional.

O primeiro capítulo desta monografia apresenta o conceito de Comportamento Organizacional e Etiqueta Corporativa assim como resgata a origem apresentando um breve histórico das primeiras acepções ao termo.

O segundo capítulo narra a importância do conhecimento das regras básicas de Etiqueta, trazendo aspectos sobre apresentações e cumprimentos, para saber a ordem das apresentações e como se comportar em situações como esta; a confecção e entrega de cartões de visita; a importância do relacionamento interpessoal, pois o profissional estabelece contato com pessoas diversas, clientes, colegas de trabalho, fornecedores, parceiros de negócios e é necessário conviver bem; o comportamento à mesa para ter segurança nos momentos em que se fizer necessário participar de eventos e refeições de negócio e viagens de negócios, pois existem particularidades culturais que devem ser observadas para se comportar adequadamente e não comprometer as negociações que estão sendo realizadas. Esses são tópicos comuns que precisam ser observados para se adotar uma postura adequada no ambiente corporativo.

Já no terceiro capítulo, parte-se para os aspectos que são o diferencial na carreira do profissional de secretariado. É neste ponto que se consegue distinguir os bons profissionais. O capítulo aborda a comunicação mostrando o quanto é importante para o desenvolvimento e sucesso profissional; o *marketing* pessoal, pois a aparência e a linguagem corporal são essenciais para a transmissão da imagem adequada; cerimonial e protocolo em eventos públicos e empresariais, pois o profissional de secretariado envolve-se na organização de eventos e ter conhecimento sobre as regras de precedência, composição de mesa diretiva e condução do ato solene é fundamental para conduzir o evento corretamente, evitando situações indesejáveis que podem comprometer as relações diplomáticas.

Por fim, o quarto capítulo traz os resultados obtidos com a aplicação da pesquisa de campo para entender o quanto os profissionais são afetados, ou não

pela falta de conhecimento em Comportamento Organizacional e Etiqueta Corporativa.

Sendo assim, o trabalho foi elaborado para que sirva de auxílio aos estudantes e profissionais da área que desejam conhecer mais sobre o assunto e ajudar na melhora das habilidades comportamentais.

2. CONCEPÇÕES SOBRE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E ETIQUETA CORPORATIVA

Neste primeiro capítulo serão abordadas algumas concepções sobre Comportamento Organizacional, para que se possa entender a importância desse campo de estudo, e em seguida, sobre o conceito de etiqueta e a sua origem. Afinal, atualmente o quesito comportamental é fundamental para o bom desempenho do profissional de secretariado.

2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

De acordo com Limongi-França (2006, p.3), “o Comportamento Organizacional é o estudo do conjunto de ações, atitudes e expectativas humanas dentro do ambiente de trabalho”.

O Comportamento Organizacional estuda de forma dinâmica as Organizações, e a forma como as pessoas e os grupos se portam dentro delas. A Organização, por ser um sistema cooperativo racional, somente consegue atingir suas metas se as pessoas que fazem parte dela, coordenarem seus esforços de forma que atinjam objetivos que não poderiam ser alcançados de forma individual (CHIAVENATO, 1999 *apud* MARIANI; SILVA, 2004).

Como dito, as empresas necessitam do seu capital humano, portanto é importante criar na empresa um bom clima organizacional, para que os colaboradores sintam-se motivados para participarem de maneira efetiva nos negócios da organização (KANAANE, 2011).

Sartori (2001), afirma que o Comportamento Organizacional auxilia também a compreender como a organização trabalha a motivação e o desenvolvimento do colaborador, ou seja, quais são os métodos adotados para que o funcionário e a organização possam trabalhar rumo aos mesmos objetivos.

De acordo com Kanaane (2011), para que a relação entre a organização e colaborador flua bem e seja uma parceria que traga bons resultados para ambos é

imperativo trazer o conceito da visão holográfica, na qual o todo esteja em cada parte e cada parte esteja contida no todo, assim a organização será incorporada pelo colaborador, ao mesmo tempo em que o colaborador se sente como membro integrante dessa organização, colaborando para um bom clima e saúde organizacional para o sucesso de ambas as partes.

O Comportamento Organizacional é importante para as empresas e profissionais, por que por meio de seu estudo consegue-se compreender melhor como as pessoas agem individualmente e em grupo. Dessa forma, torna-se possível realizar uma análise para que se possam explicar as ações e atitudes dos indivíduos, e caso seja necessário promover modificações para melhor convívio no ambiente de trabalho, tornando-o mais saudável e produtivo (QUARIZO, 2011).

Para Quadros e Trevisan (2002), nos dias de hoje, para a administração de uma empresa não basta apenas as tarefas básicas desempenhadas pela gerência. É necessário também o planejamento, organização e controle. A obrigação se produz devido as organizações sofrerem constantes ameaças vindas de seus clientes, da concorrência, e devido mudanças ocorridas no contexto socioeconômico que as obrigam a refinarem suas habilidades humanas. A dificuldade para o refinamento seria devido o estudo do comportamento humano no trabalho ser muito complexo e, portanto é imperativo denotar que as pessoas são diferentes umas das outras. Dessa forma, é preciso levar em consideração as variáveis situacionais para compreender as relações de causa e efeito.

Moscovici (1989 *apud* Kanaane, 2011), em seus estudos sobre Comportamento Organizacional salienta a importância de se criar mecanismos que incentivem a participação dos indivíduos em seus respectivos ambientes de trabalho. Este enfoque na administração centrada no indivíduo em detrimento do estilo tradicional evidencia o quanto o ser humano é necessário para a organização, pois ele é o centro de todo o processo, já que é por meio dele que as tarefas são executadas e levam a empresa a crescer e a alcançar o tão almejado lucro.

Muitas organizações erram ao se preocuparem somente com a clientela externa se esquecendo da interna que como dito é de grande importância para que uma empresa seja bem sucedida. As organizações estão passando por grandes transformações devido as pressões que sofrem do ambiente externo e interno, isso faz com que se deparem com a necessidade de refletir mais sobre o

Comportamento Organizacional e a Gestão de Pessoas, deixando de controlar os colaboradores para focar em seu desenvolvimento dentro da organização. Esse é o grande desafio para as empresas, se quiserem sobreviver neste mercado tão competitivo. Precisam primeiro conquistar o seu cliente interno, pois ele é o centro de todas as operações (DUTRA, 2011).

Segundo Mariani e Silva (2004), é preciso que as organizações tomem consciência do quanto as pessoas são importantes e vejam que é necessário gerenciar de forma contínua os processos de mudança por meio de um novo Comportamento Organizacional.

Para Kanaane (2011), a identificação do indivíduo com o seu trabalho lhe possibilita condições de fato efetivas para que consiga se integrar com seu ambiente de trabalho. A ferramenta que contribui para compreender qual o nível motivacional e as expectativas do trabalhador é a pesquisa de clima organizacional, que permite a organização ver o que pode ser implantado para melhorar a interação entre colaborador e organização.

Compreender o comportamento nas organizações é essencial, pois envolve o fator humano que está intimamente ligado a todas as tarefas que são realizadas, e é o que impulsiona todo o sistema organizacional (KANAANE, 2011).

Sendo assim, podemos dizer que “Comportamento Organizacional é um campo de pesquisa que ajuda a prever, explicar e possibilitar a compreensão de comportamentos nas organizações” (WAGNER III E HOLLEUBERH, 2003, p.6 *apud* MARIANI; SILVA, 2004).

2.2 A IMPORTÂNCIA DA ETIQUETA

Segundo Michaelis (1998, p. 909), o vocábulo etiqueta oriundo do francês *étiquette* trata-se de um “conjunto de cerimônias adotadas na corte e na alta sociedade”. Para Ferreira (2001, p. 300) o termo significa “conjunto de cerimonial, ordem de precedência e usos que devem ser observados na corte ou em solenidades e festas oficiais, públicas ou não, de que participam chefes de Estado ou altas autoridades”.

A cobrança por melhores resultados e a grande quantidade de novos desafios que nos são lançados faz com que haja a necessidade de aperfeiçoar a capacidade de interagir com as pessoas, e nos obriga a seguir as convenções socioprofissionais e a ter atitudes que nos ajudem a conquistar a simpatia e o desejo de colaboração daqueles que estão a nossa volta (EGGER-MOELLWALD; EGGGER-MOELLWALD, 2010).

As normas comportamentais estão a cada dia mais em evidência. Para Matarazzo (2013), a etiqueta é um diferencial, seja em ambientes sociais ou profissionais. No âmbito social, aqueles que se preocupam em cultivar essas habilidades exercitando a cortesia, atenção e percepção se tornam pessoas muito mais agradáveis de conviver. Já no plano profissional, ter competência técnica não é o mais importante atualmente. O que diferencia os bons profissionais é a capacidade de se comportar adequadamente em diversos ambientes, e de se relacionar com pessoas independente da hierarquia, dominando os preceitos da etiqueta corporativa.

De acordo com Cortezi e Carvalho (2010), os códigos de comportamento diferem em alguns pontos dependendo do local e da época. Servem para evitar constrangimentos e facilitar a vida em sociedade, pois os indivíduos passam a agir de forma mais natural e segura. Aqueles que seguem essas normas de comportamento em sociedade, demonstram respeito pelo próximo.

Hoje, a Etiqueta é associada à qualidade dos relacionamentos, à criação e à manutenção de uma imagem de profissionalismo, compatível com a imagem que as próprias empresas buscam projetar junto a clientes, consumidores, parceiros e opinião pública. (GUIRAO, 2006, p.18).

Conforme Bennett (2008), quando entendemos sobre etiqueta, nos acostumamos e aprendemos a fazer escolhas próprias de como utilizá-la para nos sentirmos mais confiantes. As regras de etiqueta funcionam na maioria das vezes, como um código comum entre as pessoas mesmo quando são de nações diferentes, por exemplo, tornando a comunicação mais fácil, segura e eficiente. Enganam-se aqueles que acreditam que etiqueta se trata de um conjunto de normas rigorosas e que não possuem sentido, pelo contrário, ela auxilia as pessoas e deve sempre estar baseada em três princípios: bom senso, naturalidade e afetividade (MATARAZZO, 2013). A maneira como os indivíduos se comportam expressa os seus valores. O comportamento adequado e ético faz com que os que estão ao

redor confiem em nossa atuação seja como um ser social ou profissional (SOARES, 2013).

2.3 A ORIGEM DA ETIQUETA

As regras de comportamento são mais antigas do que possa imaginar. Elas existem há milênios e algumas delas permanecem inalteradas até os dias atuais. Conforme Castro (1997 *apud* ACOSTA, 2013), não se sabe afirmar ao certo qual foi o primeiro documento a tratar do assunto, mas acredita-se que segundo informações obtidas da Biblioteca de Nova York seja um papiro egípcio de 2.500 a.C. cujo título é **As instruções de Ptah-hotep**. Este documento é tido como um manual completo de boas maneiras, e alguns historiadores afirmam que originou muitas das regras que surgiram mais tarde no Ocidente (ACOSTA, 2013).

Ainda de acordo com Acosta (2013), algumas normas de Etiqueta à mesa, cultivadas atualmente, originaram-se no século V por meio de obras da religião judaica **O Talmude**. Podemos encontrar nessa obra, por exemplo, passagens que falam sobre a forma de se comer pão, que como nos dias de hoje deve ser partido com as mãos e em pequenas partículas. A partir de 1440 devido à invenção da imprensa, os livros de Etiqueta puderam ser mais difundidos. O primeiro volume impresso que se tem notícia é o **Livro da Cortesia**, de Jacques le Grand.

Um episódio curioso é a invenção do guardanapo. Segundo Souza (2009), o seu inventor foi Leonardo da Vinci. O famoso pintor e inventor trabalhou durante anos como mestre de banquete e de cozinha, e ao observar o quanto as toalhas de mesa ficavam sujas após as refeições teve a ideia de colocar um pedaço de pano individual à frente de cada convidado.

Outro personagem ilustre que contribuiu para a difusão das normas de Etiqueta na corte francesa foi o Rei Luís XIV. O Rei queria padronizar o comportamento das pessoas. De acordo com Elias (1987), em seu reinado ocorria um ritual intitulado de o despertar do rei, no qual ocorria uma série de entradas. Geralmente às 8 horas da manhã o rei era acordado pelo seu primeiro criado de quatro, em seguida as entradas ocorriam na seguinte ordem: primeiro os filhos

legítimos e os netos do rei, príncipes e princesas de sangue, o primeiro médico, o primeiro cirurgião, o primeiro criado de quarto e o primeiro pajem; em seguida alguns senhores da nobreza; depois os leitores do rei, os intendentess para divertimentos e festividades; na quarta entrada os ministros e secretários oficiais, os conselheiros de Estado e os oficiais da guarda pessoal; a quinta entrada dependia do favorecimento do rei, para receber alguns senhores e senhoras da nobreza; e finalmente sexta entrada e a mais disputada, pois ela não ocorria pela porta principal do quarto real, mas sim por uma porta traseira, normalmente entravam os filhos do rei, incluindo os ilegítimos, além dos seus familiares. Aqueles que participavam dessa entrada possuíam grande privilégio, pois tinham permissão de entrar a qualquer hora no gabinete real, a não ser que o rei estivesse em conselho.

Foi nessa época também, que foram criadas etiquetas com as instruções adequadas de como se comportar diante dos nobres no palácio real, daí o nome **Etiqueta** (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Para Acosta (2013), uma das características que marcam o XXI é a informalidade. Isso ocorre em decorrência das constantes inovações tecnológicas, que são tão intensas que acabaram flexibilizando as regras. No entanto, o princípio básico da Etiqueta que é possibilitar um convívio social agradável foi mantido. Em alguns momentos da história a Etiqueta foi um instrumento de discriminação a favor da elite, como podemos observar segundo Elias (1987), no reinado de Luís XIV, em que as normas de etiqueta serviam como um meio de prestigiar e distinguir a nobreza dos demais e também uma forma de dominação dos súditos como relata o próprio rei em suas Memórias (II, 15):

Estão grandemente enganados aqueles que imaginam tratar-se aí apenas de questões de cerimônia. Os povos sobre os quais reinamos, não podendo penetrar o fundo das coisas, pautam em geral seu julgamento pelo que veem exteriormente, e o mais frequentemente é pelas primazias e posições que medem seu respeito e sua obediência. Como é importante para o público ser governado apenas por um único, também é importante para ele que este que exerce essa função seja elevado de tal maneira acima dos outros que não haja ninguém que possa confundir ou comparar-se com ele, e podemos, sem sermos injustos para com o corpo do Estado, retirar-lhe as menores marcas de superioridade que o distingue dos membros (BOURBON, 17--? *apud* ELIAS, 1987).

Atualmente não restam dúvidas da importância da Etiqueta para preservar os bons costumes e hábitos, possibilitando que todos possam conviver de maneira mais saudável e harmônica (ACOSTA, 2013).

Diante do exposto ao longo do capítulo, nota-se a importância do estudo do Comportamento Organizacional, pois o fator humano é o elemento principal para que uma empresa alcance suas metas e objetivos.

Foi visto também que o contexto vivido pelas empresas as obriga a valorizar, motivar e desenvolver cada vez mais seu capital humano, resultando em um bom clima e saúde organizacional. É necessário focar na administração centrada do indivíduo em detrimento do estilo tradicional, pois a empresa antes de conquistar o seu cliente externo, precisa cativar os seus clientes internos. O Comportamento Organizacional estuda as ações, atitudes e as expectativas humanas no ambiente de trabalho.

Sobre o conceito de etiqueta, como apresentado, mostra-se o quanto a questão comportamental é importante para o profissional de secretariado, pois atualmente a competência técnica não é o mais importante, o que distingue um bom profissional é a sua capacidade de se comportar corretamente em ambientes diversos e de se relacionar com pessoas de hierarquias diferentes dominando as normas de etiqueta.

Também foi observado o quanto essas normas são antigas, e que algumas permanecem da mesma forma até hoje. Ao contrário do cenário atual, a etiqueta já serviu como instrumento de discriminação a favor da elite. Atualmente é um preceito básico para preservar os bons costumes, resultando em um convívio harmônico e saudável entre os indivíduos.

No próximo capítulo, será tratada a importância das regras de etiqueta corporativa, trazendo aspectos sobre apresentações e cumprimentos, relacionamentos interpessoais, comportamento à mesa e viagens de negócios.

3. A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO DAS REGRAS BÁSICAS DE ETIQUETA CORPORATIVA

Neste capítulo, serão apresentadas algumas regras de etiqueta corporativa. Essas regras de comportamento são fundamentais para que o profissional de secretariado seja bem sucedido em sua carreira.

Alguns aspectos sobre apresentações e cumprimentos, entrega e confecção de cartões de visitas, relacionamento interpessoal, deverão ser abordados. Este último é um item extremamente necessário, pois atualmente saber se relacionar bem com os colegas de trabalho e superiores é primordial.

Outro ponto importante é o comportamento à mesa, pois é cada vez mais comum assuntos de negócios serem tratados durante as refeições, e por fim viagens de negócios. Afinal, quando estamos fora de nosso território também é necessário causar boa impressão aos que estão nos recepcionando. No caso de viagens internacionais, será apresentado alguns pontos para se portar de forma adequada em alguns países, pois existem costumes que devem ser observados para não colocar as relações e negociações em risco.

3.1 APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

Segundo Egger-Moellwald e Egger-Moellwald (2010), estamos acostumados em nosso dia a dia com a informalidade no momento de apresentar uma pessoa à outra. Porém, é sempre bom lembrar que nos ambientes corporativos e em situações sociais de maior importância devemos estar atentos, pois algumas regras precisam ser seguidas.

Para Arruda (2008), as apresentações inspiram cuidados, já que se trata do primeiro contato que pode render uma duradoura relação de trabalho. De acordo com Guirao (2006), a forma como nos apresentamos ou apresentamos outras pessoas, influenciam muito na primeira impressão que os demais criam a nosso respeito.

Existem algumas atitudes no momento das apresentações que devem ser observadas: o contato visual é de extrema importância, deve-se olhar o interlocutor nos olhos, conversar com alguém e não olhar em seus olhos é muito indelicado, mas também precisa ter cuidado para não lançar ao outro um olhar intimidador; o sorriso que exprime respeito e amabilidade; a postura corporal também diz muito a nosso respeito, é importante que independente de ser homem ou mulher, esteja-se de pé, pois o contrário denota que a presença daquela pessoa não é importante, caso esteja impossibilitado de ficar de pé, erga um pouco o corpo ao estender a mão (GUIRAO, 2006).

As regras de apresentação ensinam que por questão de respeito à hierarquia deve-se sempre apresentar a pessoa menos importante à de maior qualificação (RIBEIRO, 2001). Apesar de no âmbito social as pessoas mais velhas, e as mulheres serem mais importantes nas apresentações, essa regra não se aplica ao ambiente corporativo, portanto, se a pessoa de maior hierarquia for jovem, a pessoa mais velha é apresentada a ela, e não o contrário como dita as regras sociais; o mesmo ocorre no caso de apresentar uma mulher a um homem, se ele for o mais importante ela deverá ser apresentada a ele. No caso de cientes eles sempre são mais importantes, então o superior é apresentado a este (ARRUDA, 2008).

Em algumas situações nós mesmos devemos nos apresentar, embora essa seja uma função do anfitrião, nem sempre é possível agir dessa forma com todos. Neste caso deve-se estender a mão e dizer: **Como vai? Sou fulano, da empresa X** (GUIRAO, 2006).

“Cumprimentar é um gesto de cortesia entre pessoas que se conhecem e desejam manifestar satisfação ao se encontrarem” (RIBEIRO, 2001, p.19). No ambiente empresarial é preciso estar atento à forma de cumprimentar as pessoas, não se cumprimenta com beijos e abraços, isso ocorre somente quando as pessoas já se conhecem há bastante tempo e possuem laços de amizade ou afetivos. O ideal é sempre o aperto de mão, porém ele denota alguns cuidados, deve ser firme demonstrando segurança e competência, mas não deve ser forte demais, como se estivéssemos esmagando a mão do outro, e nem fraco demais o que transmite apatia. O correto é um aperto de mão moderado, que não dure muito e com movimento sucinto, também é importante que a mão não esteja suada (GUIRAO, 2006).

Segundo Arruda (2008), quando se apresenta alguém sempre é importante comentar alguma coisa que propicie uma conversa como, por exemplo, **João, gostaria de lhe apresentar Cláudio, que acaba de retornar de uma temporada na Europa**, assim isso permitirá que estas pessoas iniciem uma conversa agradável, para que não ocorra de apenas assentirem a cabeça, fazerem um comentário sobre o tempo ou o trânsito e fim de papo.

É muito simpático por parte dos anfitriões acrescentarem algumas informações sobre a pessoa que está sendo apresentada. Isso facilita que algum assunto em comum surja entre as pessoas e aumenta a integração de todos. (Matarazzo, 1995, p.46 *apud* Cortezi; Carvalho, 2010).

Quanto à maneira de apresentar as pessoas, as expressões mais indicadas são: **quero lhe apresentar...; posso lhe apresentar...?; gostaria que você conhecesse** (CORTEZI; CARVALHO, 2010). De acordo com Guirao (2006), já em relação às formas de tratamento, universalmente a Etiqueta estabelece que os indivíduos sejam tratados por **senhor** e **senhora** independente da idade que possuem, a não ser que dispensem essa forma de tratamento.

Caso ocorra de não se lembrar de um nome no momento das apresentações, comporte-se com naturalidade e pergunte: **Por favor, não me lembro do seu nome; Sua fisionomia me é tão próxima, mas não consigo me lembrar de seu nome**, estes são gestos que não causam nenhuma ofensa, e evitam o famoso e nem sempre bem sucedido **chutômetro** (ARRUDA, 2008).

3.2 CARTÕES DE VISITA

O cartão de visitas é uma poderosa ferramenta de comunicação, e ajuda na apresentação de pessoas, envio de presentes, pedidos de desculpas, prestação de condolências, felicitações, cumprimentos e também a função de nos representar quando não estamos presentes (EGGER-MOELLWALD; EGGER-MOELLWALD, 2010).

O aspecto do cartão deve ser impecável, nada de cartão sujo, amassado, com rasuras ou dobraduras. Ao entregar um cartão de visitas, deve segurá-lo pela borda direita superior e o entregue com as informações voltadas para o indivíduo a

quem o está oferecendo (ARRUDA, 2008). Segundo Guirao (2006), para melhor conservação dos cartões o ideal é mantê-los em um porta cartão de qualidade, além de ser uma atitude elegante, também demonstra organização, pois ficar revirando pastas e bolsas para encontrar o cartão é um comportamento lamentável.

Algumas dicas para a confecção e utilização de cartões de visita (figura 1.0):

- A medida padrão é de 9,5 cm x 5,5 cm;
- As cores devem ser em tons de branco ou creme, deve-se evitar cores fortes;
- As letras devem ser legíveis, em preto, cinza ou marrom;
- As informações que constam nos cartões são nome da pessoa, nome da empresa, cargo ou profissão, endereço, telefone, e site da empresa. Celular somente se for de exclusividade profissional;
- Se precisar escrever algo no cartão faça-o no verso;
- Nunca dobre a ponta antes de entregá-lo;
- Quando receber um cartão jamais se esqueça de guardá-lo, esquecê-lo é uma total falta de respeito;
- É importante ler o cartão assim que recebê-lo prestando atenção ao nome da pessoa para tratá-la por ele, ajudando na sua memorização;
- Normalmente entrega-se o cartão ao final do contato profissional, porém em reuniões isso ocorre antes de seu início.

Outro aliado importante é o cartão de agradecimento (figura 1.1). No âmbito profissional é utilizado ao final de eventos para demonstrar ao cliente o quanto foi positivo e importante ter trabalhado com ele e sua empresa. Suas dimensões são de 15 cm x 10 cm, recomendam-se cartões duplos com dobra horizontal, o nome da pessoa ou empresa a frente na capa a parte interna fica livre para as mensagens. Envia-se o cartão de agradecimento em envelopes que pode constar os dados do remetente ou da empresa (ARRUDA, 2008).



Figura 1.0 – Cartão de visita

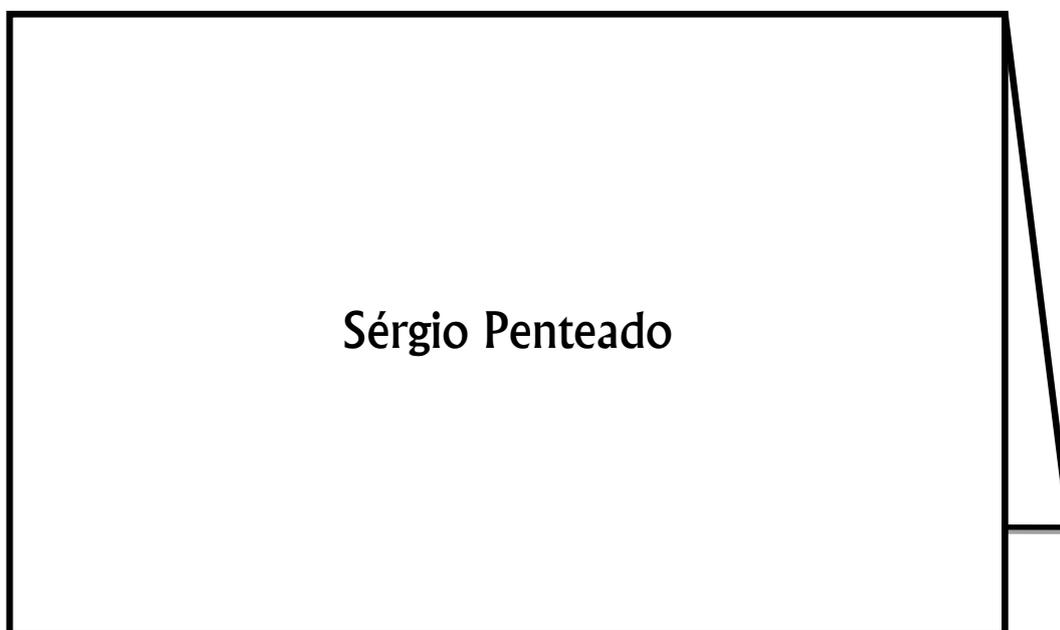


Figura 1.1 – Cartão de agradecimento

3.3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

De acordo com Cortezi e Carvalho (2010), é importante que no ambiente profissional, os relacionamentos estejam baseados na cortesia e no respeito. Ao nosso redor existem pessoas com diferentes personalidades, portanto deve-se ter cuidado com a delicada divisão entre um contato amigável e um contato um pouco mais íntimo para agir da forma correta.

Para Acosta (2013), grande parte das relações estabelecidas com o próximo acabam ruindo por que alguns não se atentam aos códigos de convivência, e cometem alguns deslizes que comprometem as relações, como por exemplo, falam mais do que ouvem, interrompem os demais, usam de agressividade e costumam impor suas opiniões (MINICUCCI, 2001 *apud* ACOSTA, 2013). As pessoas precisam aperfeiçoar suas habilidades de relacionamento interpessoal, e a Etiqueta pode ajudar muito indicando o melhor caminho por meio das regras de boas maneiras, que servirão para se conviver melhor no ambiente profissional e social (ACOSTA, 2013).

No cotidiano nos deparamos com ambientes altamente criativos, o que normalmente nos permite maior contato com as pessoas, ou então com aqueles bastante burocráticos no qual encontramos pessoas mais sérias e centradas. O profissional deve perceber se as suas atitudes são condizentes com as de seus colegas de trabalho, para que se obtenha um relacionamento adequado ao ambiente corporativo (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

3.3.1 Relacionamento entre colegas de trabalho

Os profissionais devem criar meios de facilitar as relações humanas no ambiente de trabalho. Normalmente este papel compete ao profissional de secretariado, que esclarece as dúvidas, mostra-se simpático e compreensivo fortalecendo sua relação com os demais colegas, ainda mais nos dias de hoje em que o trabalho em equipe é bastante valorizado. Para que os objetivos possam ser alcançados é necessário colaboração, respeito, responsabilidade e um relacionamento harmonioso entre os indivíduos da organização. Com o passar do tempo é possível que se formem grandes amizades no ambiente corporativo, mas não se deve esquecer que a imagem profissional deve vir em primeiro lugar, prezando pelo comportamento ético (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

3.3.2 Relacionamento com o chefe

Para Guirao (2006), o relacionamento com o chefe é o mais próximo e cotidiano, e por isso ambos devem ter consciência de seu papel. Segundo Arruda (2008), devido a relação de proximidade com o chefe, pode ocorrer a perda de alguns limites, chegando até a uma relevante falta de respeito. Portanto é importante deixar claro o papel de cada um. O chefe deve dizer o que espera do trabalho de seu subordinado e como será sua atuação na organização. Além disso, a relação deve estar baseada em respeito, gentilezas e boas maneiras (GUIRAO, 2006).

O comportamento de um chefe muitas vezes influencia a maioria dos funcionários que passam a tê-lo como um exemplo, podendo até mesmo alterar a rotina do escritório. É importante ter bons exemplos para se pautar, porém deve-se ter cuidado para que não se perca a personalidade própria. A relação de trabalho também tem que ser equilibrada e justa, baseada em deveres, obrigações e direitos (ARRUDA, 2008).

De acordo com Guirao (2006), cabe ao chefe transmitir de forma clara e precisa as tarefas definindo suas prioridades. Caso tenha que solicitar muitas coisas é interessante que se faça por escrito, e sempre utilizar as palavras mágicas **por favor** e **obrigado**. Outro ponto importante, se por acaso tiver alguma reclamação sobre o trabalho do subordinado, as considerações devem ser feitas reservadamente, com todo o respeito, deixando claro os motivos do descontentamento e o que espera que seja feito para que a situação não volte a se repetir.

Muitas vezes na ausência do chefe o subordinado é encarregado de transmitir algumas tarefas e responsabilidades aos demais colegas. Neste caso as ordens devem ser passadas com delicadeza, exercendo a autoridade que lhe foi concedida de forma cortês (CORTEZI; CARVALHO, 2010). O profissional eficiente é aquele que traz as soluções, ou então os problemas já resolvidos sem incomodar o chefe com assuntos que dispensam a sua atenção (ARRUDA, 2008).

3.4 COMPORTAMENTO À MESA

De acordo com Guirao (2006), a atitude de compartilhar refeições significa proximidade entre as pessoas. O que não deixa de ser semelhante no ambiente corporativo, os executivos convidam para uma refeição aqueles com quem desejam estabelecer um relacionamento profissional ou realizar um novo negócio.

Sendo assim, se comportar da forma adequada quando se é convidado para uma refeição de negócios é importantíssimo, pois são nesses momentos em que se consegue estabelecer a diferença que há entre um profissional que está habituado às normas de comportamento, daquele que não tem intimidade alguma com elas (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Para Ribeiro, (2001, p.57) “o comportamento à mesa é um teste seguro para revelar a educação e o grau de sociabilidade de uma pessoa”. Porém, segundo Guirao (2006), também é fundamental que o comportamento à mesa seja o mais natural possível, pois o esforço excessivo em demonstrar tais habilidades pode ser tão ruim quanto a falta delas.

A prática dos princípios da etiqueta à mesa faz com que as pessoas se sintam mais seguras e se comportem com naturalidade ao frequentar os eventos sociais e de negócios (GUIRAO, 2006).

“O comportamento à mesa deve ser praticado e treinado na sua intimidade e no dia a dia, para que se torne natural e pareça ter sido aprendido desde o berço” (ARAÚJO, 2004, p.82).

3.4.1 Disposição dos lugares à mesa

Normalmente nos encontros formais, que reúnem um número grande de convidados, é de responsabilidade do anfitrião indicar os lugares que serão ocupados por seus convidados (GUIRAO, 2006). De acordo com Arruda (2008), o lugar de honra fica ao lado direito do anfitrião, o que nos remete a expressão **braço**

direito, que vem do fato de que o melhor soldado sempre estava à direita do rei, para se necessário empunhar a espada com mais agilidade para defendê-lo de inimigos.

Caso haja estrangeiros à mesa é fundamental colocá-los próximo de pessoas que falem o seu idioma; para a conversa fluir bem, mesclar homens e mulheres observando um detalhe: marido e mulher devem ficar de frente um para o outro (GUIRAO, 2006).

3.4.2 Comportamento em restaurantes

Por se tratar de um local público, é recomendável agir com discrição, principalmente quando se está discutindo assuntos de negócios que na maioria das vezes são de caráter confidencial (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

De acordo com Guirao (2006), caso encontre alguém conhecido, o correto é cumprimentar rapidamente com um aceno, sem interromper a refeição ou o serviço do garçom; é de bom tom pedir uma cadeira extra para acomodar bolsas, pastas, sacolas, nada de colocá-los sobre a mesa; jamais retocar maquiagem ou mexer no cabelo quando estiver à mesa, para isso existe a toailete; celulares desligados, porém se o convidado estiver esperando alguma ligação importante basta avisar o seu acompanhante e deixar o celular no *vibracall*; se deixar o guardanapo ou um talher cair ao chão, solicitar ao garçom que o pegue e lhe forneça outra peça, por falar em garçom, chame-o simplesmente de garçom nada de outros vocativos como **amigo**, **rapaz**, **chefia**, **amigão** entre outros.

3.4.3 Postura à mesa

Para Cortezi e Carvalho (2010), o primeiro ponto a ser observado é ao se sentar. As cadeiras não devem ser arrastadas, apenas puxadas delicadamente, ao se sentar manter as costas apoiadas, ombros relaxados e braços rentes ao tronco.

Conforme Guirao (2006), não se inclina o corpo ao comer. O alimento é levado a boca pelas mãos e braços, não pelo tronco. Nos instantes em que não estiver se alimentando, deixar as mãos à vista, e não somente no colo. Apoiar pulsos e antebraço na borda da mesa, mas jamais os cotovelos (Figura 1.2). Ao manusear os talheres, fazê-lo com movimentos delicados e manter os cotovelos próximos ao corpo para não atrapalhar quem está ao lado, e muito importante não gesticular com os talheres a mão, é um péssimo hábito.



Figura 1.2 – Postura à mesa

3.4.4 Tipos de serviço

Os tipos de serviços que podem ser encontrados em refeições de negócios são o francês e inglês, tidos como formais, e o americano, tido como informal. Esses são os tipos básicos e conhecê-los é importante para saber se comportar de forma correta.

Francês: Serviço mais requintado ocorre normalmente em momentos mais cerimoniais. O garçom apresenta uma travessa com a comida e o convidado se serve (ARAÚJO, 2004).

Inglês: Em um serviço inglês o garçom traz ao convidado o prato pronto pelo lado esquerdo, é o tipo de serviço mais usual nos restaurantes (GUIRAO, 2006).

Americano: Nesse tipo de serviço os convidados se servem em um bufê. As travessas com os alimentos ficam sobre uma mesa. Ao se servir pessoa deve segurar o prato portando o guardanapo e os talheres. Ao término de cada prato (entrada, prato principal e sobremesa), deixa-se o prato utilizado à esquerda e quando for se servir novamente basta pegar um prato limpo (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

3.4.5 Copos

Conforme Araújo (2004), os copos são ordenados do lado direito do prato e na ordem em que serão utilizados. O primeiro é uma taça média na qual é servida vinho branco; a segunda um pouco maior para vinho tinto; e a terceira e a maior das três para água. Atrás dessas taças podemos encontrar ainda uma quarta no formato flûte para champagne (Figura 1.3). Os refrigerantes, cervejas, sucos e drinques longos são servidos em copos altos, ou então no copo destinado à água (GUIRAO, 2006).

Ainda de acordo com Guirao (2006), os copos não devem estar cheios até a borda, apenas até dois terços, e não devem ficar vazios. Deve-se manuseá-los com delicadeza segurando-os pela parte inferior próximo a base e as taças pela haste para que a temperatura das mãos não interfira na temperatura da bebida. Os copos são retirados conforme o serviço for prosseguindo, apenas o de água permanece do início ao fim da refeição (ARAÚJO, 2004).



Figura 1.3 – Tipos de taças

3.4.6 Talheres

A disposição dos talheres é feita na sequência em que serão utilizados durante a refeição (GUIRAO, 2006). Conforme Araújo (2004), ao lado esquerdo são posicionados os garfos; as facas e a colher de sopa ficam do lado direito, lembrando sempre que a lâmina das facas deve estar voltada para o prato (Figura 1.4). Os talheres de sobremesa caso estejam postos à mesa, pois podem vir junto com esta, devem ser colocados acima do prato na seguinte ordem: faca, garfo e por fim a colher.



Figura 1.4 – Posição dos talheres

3.4.7 Uso dos talheres

Há duas formas de utilizar os talheres. O primeiro denominado de americano a faca é segurada com mão direita e o garfo com a esquerda, com os dentes para baixo. Após cortar o alimento, apoiar a faca na borda direita do prato, transferir o garfo para a mão direita com os dentes voltados para cima e o utilizar como uma colher. Já na segunda forma chamada de europeu, o início é o mesmo, porém a

diferença é que o garfo não muda de mão e os dentes permanecem voltados para baixo quando o alimento é levado à boca (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Conforme Guirao (2006), o garfo pode ser utilizado para partir alimentos de consistência mais mole como omeletes, panquecas, legumes cozidos, entre outros. Para consumir peixe, existem talheres específicos que são facilmente identificados à mesa, a faca possui uma ponta em formato de espátula que auxilia na separação da carne das espinhas, e no caso do garfo um de seus dentes é mais fino que os demais.

Ainda de acordo com Guirao (2006), a colher de sopa é manuseada com a mão direita, encostando os lábios na lateral da colher, e não na parte frontal. Já os talheres de sobremesa são utilizados da seguinte maneira: a colher serve para consumir doces que tenham uma consistência cremosa ou macia, por exemplo, pudim, sorvete, cremes. O garfo para alimentos de consistência firme, bolos e tortas, por exemplo. Já o uso do garfo e faca fica reservado para massas crocantes ou folhadas que são mais duras e, portanto necessitam do auxílio da faca para serem partidas.

Quando for feita uma pausa na refeição (Figura 1.5), os talheres devem estar em posição de descanso, ou seja, em diagonal, ou cruzados dentro do prato, jamais apoiados acima da mesa (ARAÚJO, 2004).

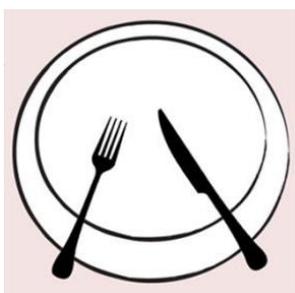


Figura 1.5 – Posição de descanso dos talheres

Para indicar que encerrou a refeição há um sinal utilizado internacionalmente (Figura 1.6). Os talheres são colocados lado a lado com os cabos voltados para a direita ou em direção ao corpo, o garfo com os dentes voltados para cima e a lâmina da faca voltada para a parte interna do prato (CORTEZI; CARVALHO, 2010). No

caso de sopas a colher é deixada dentro do prato com o cabo apoiado na borda, e no caso de taças de sobremesa, jamais na taça e sim no pratinho que a acompanha (GUIRAO, 2006).

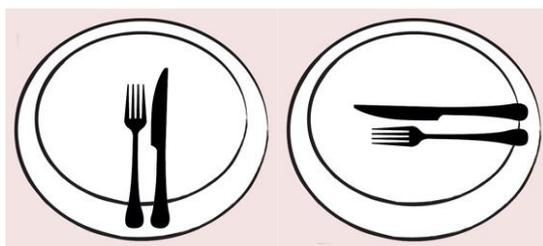


Figura 1.6 – Posição encerramento

3.4.8 Guardanapo

Segundo Egger-Moellwald e Egger-Moellwald (2010), o guardanapo em épocas passadas era um artigo valioso, muitas vezes deixado de herança nas famílias mais importantes. O tipo correto para ser utilizado nas refeições de negócios é o formato quadrado em tecido.

A forma de manejá-lo indica o quanto uma pessoa é bem educada, ou não. A seguir algumas dicas sobre o seu uso (EGGER-MOELLWALD; EGGGER-MOELLWALD, 2010):

- O guardanapo é sempre encontrado à esquerda do prato;
- A primeira coisa a se fazer após sentar, é pegar o guardanapo e colocá-lo no colo com a abertura da dobra virada para o corpo;
- Antes de levar o copo à boca limpe-a com o guardanapo;
- Caso ele caia no chão, chamar o garçom para pegá-lo e trazer um novo;
- Pode ocorrer de dentro do guardanapo de pano, conter outro menor em papel ele é usado por mulheres para limpar o excesso de batom;
- Ao término da refeição deixar o guardanapo sem dobrá-lo em cima da mesa ao lado esquerdo do prato.

3.4.9 Bebidas

De acordo com Arruda (2008), o ideal é fugir de bebidas alcoólicas em encontros de negócios, mas é permitido que o convidado acompanhe o anfitrião em apenas UM drinque, nada mais do que isso. Deve-se sempre observar a ocasião na qual se está envolvido, “há controvérsias sobre a conveniência de pedir bebidas alcoólicas em uma refeição de negócios. O mais apropriado é que essa decisão leve em conta a situação e as pessoas envolvidas” (GUIRAO, 2006, p.133). O álcool atrapalha o raciocínio e pode prejudicar a negociação (EGGER-MOELLWALD; EGGGER-MOELLWALD, 2010).

Para Guirao (2006), caso não tome bebida alcoólica, não há problema algum em dizer. Já para aqueles que bebem fazê-lo em pequenos goles, devagar, o ato de enxugar o copo causa má impressão. Em jantares formais caso tenha bebida alcoólica o correto é um vinho, nada de cerveja.

3.4.10 Armadilhas à mesa

De acordo com Araújo (2004), existem alguns pratos que podem se tornar verdadeiras armadilhas à mesa. Por serem pratos difíceis de comer, podem desviar a atenção do negócio que está sendo tratado.

“Há alimentos que representam testes infalíveis para medir as boas maneiras, mas, quando não se sabe como agir diante de um prato servido, pergunta-se com naturalidade à quem sabe. Em ocasiões de mais cerimônia, segue-se o exemplo dos companheiros de mesa” (RIBEIRO, 2001, p.94).

Vejamos alguns exemplos de alimentos que apresentam alguma dificuldade para serem consumidos:

Alcachofras: suas folhas devem ser arrancadas uma a uma e mergulhadas no molho que a acompanha. É consumida somente a parte macia, a outra é

descartada no prato. O coração é consumido com garfo e faca. Lavandas acompanham esse prato para a higienização das mãos.

Escargots: sua concha é segurada com uma pinça que fica à mão esquerda, com um garfinho próprio na mão direita retira-se o molusco da concha.

Ostras: a concha é segurada com a mão esquerda, e o seu conteúdo é retirado com um grafo próprio. Assim como no caso das alcachofras o prato é acompanhado de lavanda.

Lagostas: quando forem servidas inteiras, o que é difícil acontecer, utilizar o instrumento próprio para quebrá-la e com o garfo retirar as partes internas e moles.

3.4.11 Outras refeições de negócios

Além de almoços e jantares, existem outras refeições nas quais ocorrem encontros de negócios.

Welcome coffee: é um café da manhã que normalmente dá início a palestras, seminários ou reuniões. O objetivo desse tipo de refeição é proporcionar aos convidados a oportunidade de se cumprimentarem e trocar informações antes de começar o evento (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Coffee break: ocorrem no decorrer do dia para proporcionar pequenos intervalos que permitam desde a mudança de sala, ou palestra, ou mesmo serve para um simples descanso. Não costumam durar mais que quinze minutos (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Brunch: é a fusão entre o *breakfast* (café da manhã) com o *lunch* (almoço). Possui um horário flexível iniciando mais tarde que o café da manhã se estendendo até o final do almoço. Nesse tipo de refeição há um mix do cardápio dessas duas refeições, o tipo de serviço é à americana (ARRUDA, 2008).

Coquetel: ocorrem ao final do dia. São servidos salgadinhos, canapés e drinques, normalmente o serviço é volante, ou seja, o garçom passa com uma bandeja servindo os convidados (ARRUDA, 2008).

3.4.12 A conta

De acordo com Cortezi e Carvalho (2010), a conta é paga na maioria das vezes pelo anfitrião, que deve conferi-la rapidamente e pagar sem comentários, o mais ideal é se dirigir ao caixa para o pagamento, basta pedir licença aos convidados.

Para Guirao (2006), quando as pessoas já se conhecem a um tempo considerável, é normal que dividam a despesa.

3.5 VIAGENS DE NEGÓCIO

Segundo Leão (2012), para viagens de negócios não basta apenas se preocupar com quais roupas levar, é necessário estar atento aos hábitos e costumes. Antes de mais nada é importante se informar sobre a empresa que irá visitar, os costumes do local principalmente em caso de outros países, e estar atento aos temas que podem ou não se abordados durante uma conversa.

De acordo com Arruda (2008, p.175), “cruzar fronteiras, mesmo as existentes entre duas cidades já pode significar uma drástica mudança de comportamento”.

Conforme Nagel (2013), a documentação deve estar em perfeita ordem, em caso de viagens nacionais RG em bom estado de conservação e para viagens internacionais passaporte com validade mínima de seis meses, em alguns países como no caso dos Estados Unidos, é necessário também obter o visto. Outra dica importante é ter sempre nome e telefone do hotel no qual ficará hospedado, telefone da companhia de táxi, contatos da empresa que irá visitar, e em caso de viagens internacionais os contatos da embaixada brasileira.

Arruda (2008), lista algumas dicas que podem auxiliar bastante ao viajar:

- Atenção ao horário de embarque chegando sempre com a antecedência necessária para *check-in* e despacho de bagagens;

- Se o encontro de negócios estiver agendado para os primeiros horários da manhã, o ideal é que a viagem seja programada para a véspera evitando contratempos;
- Após a aterrissagem da aeronave, aguardar com paciência o momento de pegar a bagagem do compartimento e seguir rumo a porta de saída, sem atrapalhar os demais querendo sair primeiro;
- No terminal vale a mesma regra ao aguardar a bagagem, esperar próximo à esteira como dos demais passageiros até que a mala chegue;
- Em caso de viagens internacionais, é necessário buscar conhecer alguns aspectos do país que irá visitar e expressões do idioma local, são atitudes bastante agradáveis;
- Os cartões profissionais devem vir com o código de área do país e cidade de origem do visitante.

3.5.1 Viagens internacionais

Segundo Guirao (2006), como já se sabe, o comportamento adequado nos contatos profissionais transmite uma boa imagem a nosso respeito, e no caso das viagens de negócios internacionais não é diferente. Em momentos como este atuamos como representantes de nossa empresa e por que não dizer de nosso país. Comportar-se da maneira adequada resulta em confiança para firmar um laço mais forte com outras culturas e estabelecer negócios promissores.

“Você pode considerar a etiqueta como uma linguagem universal, já que os princípios de boas maneiras são praticamente os mesmos. Se acrescentar a isso o conhecimento básico quanto a costumes e tradições da nação a ser visitada, terá todas as condições necessárias para causar uma boa impressão em suas viagens” (GUIRAO, 2006, p.193).

Ao fazer as malas, é importante levar peças de cores sóbrias e que combinem entre si. O ideal são os trajes clássicos como o terno no caso dos homens e o *tailleur* para as mulheres. Atenção para as cores, seus significados são diferentes dependendo do país, na China, por exemplo, o branco simboliza o luto (GUIRAO, 2006).

Ainda segundo Guirao (2006), nas apresentações e saudações os estrangeiros normalmente são bastante formais, portanto não se deve cumprimentá-los com beijos e abraços, apenas o aperto de mão é suficiente. Além disso, a forma de tratamento é sempre senhor ou senhora seguido do sobrenome.

Em cada país existem alguns costumes que precisam ser observados para não ser pego de surpresa, e cometer alguma gafe. A seguir, algumas particularidades de determinados países (FALCÃO, 2013):

Estados Unidos – Como citado, o cumprimento ideal é o aperto de mão; nos encontros de negócios sempre trajar peças formais. Os americanos apreciam muito a discrição, é importante também evitar piadas fora de contexto. Os negócios só são considerados fechados após a assinatura dos papéis, portanto para eles não existem contratos verbais. Nos Estados Unidos é absolutamente normal conversar sobre salário, então pode ocorrer do indivíduo ser questionado sobre sua renda mensal. Os cartões de visita não são muito distribuídos só o entregam àqueles com quem tem real interesse em fazer negócios.

Inglaterra – São muito formais e possuem um senso de humor bem moderado. São bastante curiosos em relação a cultura de outros países, portanto podem questionar sobre quais são as festas populares do país do visitante e como ocorrem, por exemplo.

França – Tratar os contatos profissionais pelo sobrenome. Falar inglês não é muito bem visto o ideal mesmo é a língua francesa. As negociações na França seguem em ritmo lento, é necessário ser paciente, pois pode ter de aguardar vários dias para encerrar uma negociação.

Polônia – Os poloneses tratam as pessoas por seu título acadêmico seguido do sobrenome. São extremamente pontuais, não gostam de ser tocados. Possuem o costume de brindar por tudo.

Itália – São menos formais, mas levam o profissionalismo muito a sério. Os italianos veem como um gesto gentil perguntar sobre sua família.

Grécia – São muito calorosos e hospitaleiros e bastante sorridentes, por isso é necessário ter atenção, pois o sorriso nem sempre significa que estão contentes com a situação.

Araújo (2004), apresenta algumas particularidades de países asiáticos:

China – Costumam servir a seus convidados banquetes nada convencionais contendo, por exemplo, carne de sapo e ninhos de aves. O convidado não deve recusar e se controlar para não demonstrar um possível mal estar sob a pena de perder a negociação. Para os chineses o número 8 significa prosperidade e o número 4 a morte, é comum observar que em prédios não existe o quarto andar, do terceiro pula para o quinto. Os cartões de visita devem estar grafados em inglês e mandarim e são recebidos com as duas mãos.

Índia – Os encontros devem ser marcados com antecedência. Jamais se pode presentear um indiano com artigos feitos com couro de vaca, pois para eles este é um animal sagrado. Prezam pela pontualidade. A mão esquerda é destinada à higiene, portanto não se deve pegar alimentos e nem oferecer nada com ela.

Japão - Assim como os indianos gostam de pontualidade. Os negociantes devem procurar ser apresentados por um contato em comum ou enviar uma carta de recomendação, chegar diretamente aos japoneses não é uma boa opção. O cumprimento é feito por reverência, o aperto de mão pode ser dispensado. Um cuidado importante é a distância que se mantém do interlocutor em média 80 centímetros. Os cartões de visita são muito apreciados pelos japoneses deve-se entregá-los e recebê-los com as duas mãos. Ao contrário dos americanos os negócios firmados com japoneses são feitos a base da confiança e da palavra, os contratos assinados são mera formalidade. Um assunto mal visto são os lucros financeiros, para os japoneses existem coisas mais importante do que dinheiro, como o bem estar das pessoas, empresa e comunidade. Depois de firmada as negociações as parcerias devem ser cultivadas por telefonemas, cartas e eventuais visitas.

Do exposto ao longo deste capítulo foi compreendido o quanto as regras básicas de etiqueta corporativa são importantes. A falta desse conhecimento pode vir a prejudicar a carreira do profissional.

Foram observadas algumas normas de apresentação e cumprimento que nos auxiliam muito na rotina do escritório, pode parecer até uma questão banal, mas não é, devemos saber a maneira correta de apresentar, tratar e receber as pessoas.

Outro aspecto importante que foi abordado é a questão de relacionamentos interpessoais. Sabe-se que atualmente o trabalho em equipe é cada vez mais cobrado nas organizações, e se relacionar bem com as pessoas é essencial, principalmente no caso dos profissionais de secretariado que normalmente possuem contato com diversas pessoas e departamentos.

Foram destacadas algumas referências sobre o comportamento à mesa. Como citado, é cada vez mais comum que negociações sejam feitas durante as refeições. Sendo assim, foram mencionadas algumas regras de comportamento para que não sejam cometidas gafes que possam prejudicar o andamento das negociações e nem a imagem do profissional que está representando a organização nessas ocasiões.

Por fim, foram trazidos alguns aspectos sobre viagens de negócios, pois a atenção deve ser redobrada em situações como esta para que nosso comportamento saia de acordo com o esperado. Foi visto principalmente no caso de viagens internacionais alguns aspectos que devem ser observados, pois os costumes podem se revelar completamente diferentes, nos colocando em verdadeiras armadilhas. Portanto, estar atento a essas regras básicas de etiqueta corporativa é necessário para o profissional de secretariado, pois se não aplica-las poderá comprometer seu desenvolvimento profissional.

No próximo capítulo, serão abordados aspectos que são vistos como o diferencial na carreira do profissional de secretariado: comunicação, *marketing* pessoal e cerimonial e protocolo em eventos públicos e empresariais.

4. O DIFERENCIAL NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO UTILIZANDO A ETIQUETA CORPORATIVA

Neste capítulo serão abordadas questões que são consideradas um diferencial na carreira de um profissional de secretariado. São eles, a comunicação, pois o profissional de secretariado estabelece contato com pessoas de diversas hierarquias e empresas e precisa estar preparado para prestar um bom atendimento; o *marketing* pessoal, já que a aparência, a maneira de gesticular, e a linguagem corporal podem transmitir impressões indesejadas se não forem bem trabalhadas e por fim, cerimonial e protocolo em eventos empresariais e públicos, para que o profissional saiba a maneira correta de organizar e se comportar nos eventos.

4.1 A IMPORTÂNCIA DA BOA COMUNICAÇÃO

Sem dúvida alguma a comunicação está dentre os pontos mais importantes para o alcance do sucesso profissional. De acordo com Polito (2007), atualmente mais do que em qualquer outra época, a boa comunicação se mostra importante para nosso desenvolvimento profissional.

Os indivíduos se expõem com bastante frequência nas reuniões, apresentações de projetos, negociações, entrevistas, atendimento telefônico, troca de e-mails entre outros, e para isso precisam saber se comunicar bem, pois aqueles que não desenvolvem tal habilidade podem perder a chance de fazer o seu *Marketing* Pessoal e deixar de alcançar grandes oportunidades (POLITO, 2007).

Ainda de acordo com Polito (2007), podemos traçar planos simples ou ambiciosos, isso não importa. O que conta realmente é que em todos eles teremos que incluir o mais importante dos ingredientes para que se concretizem com o sucesso: a boa comunicação.

4.2 COMUNICAÇÃO VIA TELEFONE

Segundo Cortezi e Carvalho (2010), a comunicação pessoal nos oferece a oportunidade de utilizar recursos, como a expressão facial e outros gestos para montar uma imagem adequada do que se quer transmitir ao interlocutor. Mas quando a comunicação é feita por telefone é necessário estar atento para não causar uma impressão indesejada.

A polidez ao atender ou fazer ligações telefônicas é essencial para qualquer profissional, porém ela se mostra ainda mais importante no caso do profissional de secretariado que estabelece contato com toda a empresa e a representa ao se comunicar com clientes, fornecedores e parceiros de negócios (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

De acordo com Guirao (2006), é preciso analisar alguns pontos para uma efetiva comunicação via telefone:

- Atenção à modulação da voz, para não transmitir possíveis aborrecimentos, impaciência, nervosismo, pois certamente o interlocutor perceberá;
- Ao utilizar o telefone é natural que se fale um pouco mais alto. Porém deve-se ajustar o volume. Não deve ser baixo demais, obrigando o interlocutor a se esforçar para ouvir melhor, e nem muito alto, pois causa incômodo;
- Evitar falar de maneira muito rápida, o correto é pronunciar as palavras claramente para que se possa ser bem compreendido;
- Não realizar outras tarefas quando estiver ao telefone para não ocorrer distrações e transmitir para o interlocutor desinteresse na conversa.

Araújo (2004), também aponta alguns aspectos para um bom atendimento telefônico. Ao fazer telefonemas o ideal antes de tudo é se identificar e dizer com quem quer falar. Em algumas ocasiões pode acontecer do executivo não poder atender as ligações, seja por estar ausente, ou ocupado. Cabe ao profissional de secretariado dar uma breve explicação sobre o fato do superior não poder atender, desculpar-se e verificar se o interlocutor se dispõe a ligar novamente. Não é correto dizer apenas que o executivo não está, ou que está ocupado com outras tarefas.

Um ponto importante são as ligações internacionais. Deve-se sempre observar o fuso-horário para não ligar em momentos inapropriados (ARAÚJO, 2004).

Segundo Arruda (2008), existem alguns vícios terríveis quando o assunto é atendimento telefônico, o primeiro é o uso do gerúndio, outro comportamento que deve ser banido é falar no diminutivo, **um minutinho, por favor**; ou expressões que nada tem a dizer **hum...hum**. Grandes momentos de silêncio também devem ser evitados, pois demonstram desatenção.

Para Cortezi e Carvalho (2010), há também outro vício que precisa ser contido ao usar o telefone. Não se deve tratar as pessoas com excesso de intimidade e afeição, tratando-as por **querido, flor, anjo**, por exemplo.

O uso do aparelho celular assim como o telefone fixo, demanda alguns cuidados. De acordo com Guirao (2006), este é um invento que surgiu para facilitar e tornar a vida mais prática, porém se não utilizado corretamente pode se tornar o símbolo da deselegância. Portanto, deve-se atentar para toques discretos e em volume baixo; realizar ligações em locais reservados para não atrapalhar os que estão em volta; não atender celular em encontros de negócios, refeições, atendimento a clientes, caso esteja aguardando uma ligação importante basta avisar o interlocutor, sobre a possibilidade de ter de interromper a conversa para atender a ligação, e é ideal deixar o celular no *vibracall*.

Como se sabe a finalidade do telefone é facilitar e tornar mais ágil a comunicação. Sendo assim, essa eficiente ferramenta precisa ser utilizada corretamente para agregar vantagens e não comprometer a imagem do profissional (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

4.3 O USO DA INTERNET

Matarazzo (1999), diz que na década de 70 possuir computador era privilégio das empresas e de instituições científicas. Atualmente essas máquinas invadiram as casas tornando-se praticamente indispensáveis para melhor atuação profissional.

Para Cortezi e Carvalho (2010), devido o avanço da tecnologia e a grande necessidade de se comunicar com rapidez, a internet se tornou um dos meios de comunicação mais utilizados no mundo.

No entanto, a rapidez e a facilidade muitas vezes não permite que se perceba quais as melhores maneiras de utilizar esse recurso tão fascinante. Apesar da valorização da agilidade na comunicação, deve-se observar formas de se manter a elegância e a boa educação ao utilizar os recursos da internet (MATARAZZO, 1999).

De acordo com Castro (1997, *apud* Cortezi; Carvalho, 2010), como a comunicação virtual está ocupando cada vez mais espaço, é necessário ater-se a alguns conceitos básicos de etiqueta que foram transportados para o uso da internet, o termo que representa as formas de comportamento ideal nos meios de comunicação virtual é a **Netiqueta**.

O termo Netiqueta parte do princípio que mesmo no ambiente virtual é necessário preservar a qualidade da comunicação para se relacionar bem na internet, pois mesmo no mundo virtual é preciso estabelecer parâmetros de comportamento para se comunicar de forma ágil, eficiente e agradável (MATARAZZO, 1999).

4.3.1 E-mail

Para Cortezi e Carvalho (2010), o e-mail representa nas empresas grande parte da comunicação e troca de informações. Guirao (2006), completa dizendo que este é um recurso que surgiu para facilitar a atuação do profissional, porém se for utilizado sem parâmetros pode se transformar num grande transtorno.

Alguns comportamentos devem ser adotados para se utilizar da melhor forma o e-mail. Não se deve enviar spams, que são aqueles e-mails indesejados tratando-se na maioria das vezes de mensagens comerciais, correntes, orações, abaixo assinados, alerta de vírus, entre outras mensagens inapropriadas (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Matarazzo (1999), lista algumas outras dicas: ao enviar e-mail para vários destinatários é recomendado que proteja seus nomes utilizando o recurso da **cópia oculta**, isso também fará com que não se transmita a ideia de ser apenas mais um na lista personalizando a mensagem; no reenvio de e-mails deve-se apagar o cabeçalho de envios anteriores; o e-mail deve ser escrito como uma carta, portanto precisa conter início, meio e fim, e não esquecer da assinatura; e por fim nunca escrever em letras maiúsculas, pois passa ao leitor a sensação de que o remetente está gritando.

A etiqueta traz alguns cuidados que devem ser tomados para se comunicar de forma eficaz: releitura dos e-mails antes do envio, evitando erros ortográficos e gramaticais; estruturar um bom *layout* harmonizando fontes, cores e fundos para despertar o interesse do leitor e não utilizar *emoticons* e abreviaturas em mensagens corporativas. Como em qualquer outro meio de comunicação a objetividade e a clareza são essenciais. Ninguém possui tempo para ler e-mails muito longos, mas mensagens sintetizadas demais podem causar dúvidas, o correto é ser moderado (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Enfim, o e-mail e a internet trazem grandes facilidades, e rapidez na comunicação, mas não é por isso que a elegância e a boa educação devem ser esquecidas quando a comunicação é feita por meio do ambiente virtual.

4.4 CORRESPONDÊNCIA

Apesar dos grandes avanços tecnológicos e a facilidade em trocar e-mails as empresas ainda utilizam muito a carta comercial.

A maior importância da correspondência comercial reside no fato de que não podemos considerá-la simples atividade que tem seus objetivos em si mesma. Ela serve como instrumento para fechamento de negócios. Deve propor negócios, levá-los a bom termo e criar uma imagem positiva da organização emitente (MEDEIROS; HERNANDES, 2006, p.89, *apud* CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Muitas vezes cabe ao profissional de secretariado redigir as cartas comerciais, e para isso deve ter em mente o poder das palavras. Portanto é necessário buscar a melhor maneira de se expressar para transmitir a mensagem de forma objetiva e adequada (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Normalmente utiliza-se o papel timbrado e inicia-se com uma saudação, por exemplo, **Prezado (a) Senhor (a)**, é preciso buscar a mais adequada para a ocasião, o mesmo critério é seguido para o fechamento, tendo como opções **Atenciosamente, Cordialmente**, entre outros (ARAÚJO, 2004).

Além do cuidado com a gramática, coesão e coerência, o redator precisa se ater ao aspecto visual, estabelecendo espaçamento adequado, no caso de cartas manuscritas, ausência de rasuras, e selagem correta evitando excessos de cola (CORTEZI; CARVALHO 2010).

Ainda de acordo com Cortezi e Carvalho (2010), para redigir bem é preciso pensar, não basta apenas saber as regras gramaticais, é necessário saber estreitar e sintetizar as ideias para transmiti-las da melhor forma ao leitor.

4.5 MARKETING PESSOAL

A aplicação do *Marketing* Pessoal tem como objetivo mostrar aos profissionais de categorias diversas como manter sua colocação ou como conquistar uma nova posição no mercado de trabalho. Utiliza-se de técnicas que tornam esses profissionais competitivos, levando-os à posição desejada. Para construir um bom *Marketing* Pessoal, deve-se observar a formação do profissional, experiência e até mesmo a aparência, como a maneira de vestir, falar e a postura corporal (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

Segundo Monteiro *et al* (2008), o *Marketing* Pessoal é uma das áreas de maior importância na vida de um profissional. É necessário pensar na carreira profissional como quem planeja um ciclo de vida de um produto, pois será visto o quanto é preciso aprimorar as capacidades e competências. Como se sabe os produtos são planejados, fabricados, testados, comercializados, corrigidos e

aperfeiçoados, lançando-se versões mais completas e sofisticadas. É dessa forma que o profissional deve ser.

O produto é você! O profissional que queima o filme no ambiente onde atua, fica difícil se lançar novamente. Uma vez estabelecida a marca da incompetência não há como lançar uma nova fórmula. (PERSONA, 2008, *apud* MONTEIRO *et al*, 2008).

De acordo com Jesus (2010), os elementos fundamentais do *Marketing Pessoal* são a qualidade do posicionamento da emoção para com os outros, que pode ser definido como as pessoas se lembrarão de um indivíduo, seja pelo tratamento cortês e educado, ou pelas imagens negativas que tenham sido transmitidas; a comunicação interpessoal, pois dar atenção personalizada a quem quer que seja nunca é um investimento sem retorno; a montagem de uma rede de relacionamentos, o famoso *networking*, estabelecer uma teia de contatos nos mais variados níveis hierárquicos; o correto posicionamento da imagem que pode ser definido como a adequação visual ao contexto, o traje correto estabelecendo uma combinação entre cor e estilo; e a prática de apoio, auxiliando e incentivando os demais colegas em suas missões.

Sendo assim, o *Marketing Pessoal* valoriza o ser humano em todos os seus atributos e características, possibilitando o uso de suas potencialidades e competências no âmbito profissional e social (MONTEIRO *et al*, 2008).

4.6 LINGUAGEM CORPORAL

De acordo com Cortezi e Carvalho (2010), a linguagem corporal é uma eficaz ferramenta para se comunicar melhor. É por meio de expressões corporais que muitas vezes conseguimos entender a mensagem que está sendo transmitida.

Os gestos, tom de voz, expressões faciais, a maneira de andar ou sentar, são alguns sinais que constroem a linguagem corporal. Pode-se dizer que se trata de um código de comunicação que independe da linguagem verbal, porém atenção, pois os significados podem sofrer variações dependendo da cultura (GUIRAO, 2006).

Ainda de acordo com Guirao (2006), é evidente que por meio da linguagem corporal é possível revelar alguns traços de personalidade e o estado emocional de uma pessoa. Porém é necessário ter cautela para não julgar alguém apenas por suas expressões faciais e corporais, principalmente no primeiro contato.

Para Cortezi e Carvalho (2010), é preciso sempre se ater à gesticulação e os movimentos das mãos, já que podem sinalizar variados significados. O ideal é gesticular de forma moderada para que as mãos não chamem mais atenção do que a mensagem que está sendo transmitida (GUIRAO, 2006).

Modelar a voz é outra preocupação que é preciso ter. Segundo Guirao (2006), na maioria das vezes o que importa não é o que foi dito, mas maneira como foi apresentado ao indivíduo, pois uma mesma colocação pode soar de forma gentil ou agressiva, tudo depende da tonalidade da voz.

A proximidade física é outra questão que merece atenção. Aproximar-se demais normalmente transmite intimidade que dependendo da circunstância pode se revelar inconveniente, pode causar também a sensação de intimidação. Por outro lado, ficar longe demais pode demonstrar indiferença. O correto é esperar que o profissional de maior hierarquia sinalize o grau de proximidade que será adotado (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

4.7 O VESTUÁRIO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

No ambiente de trabalho, atitude e comportamento adequado contribuem de forma decisiva para o sucesso profissional. E o vestuário contribui muito para alcançar a colocação desejada. Existem muitas pessoas que são competentes, mas por falta de conhecimento acabam passando a imagem contrária limitando suas oportunidades. Guirao (2006), diz:

Vestir-se adequadamente para o ambiente de trabalho não só contribui para a criação de uma imagem de profissionalismo, como também influi no estado psicológico da pessoa. Um profissional que tem consciência de estar apropriadamente trajado tende a sentir-se seguro, o que reflete em sua postura e em seus relacionamentos. Já aquele que não se sente bem vestido provavelmente ficará preocupado com sua imagem, inseguro e retraído, o que pode até atrapalhar o trabalho.

Segundo Cortezi e Carvalho (2010), estar na moda não é sinônimo de estar bem vestido. O profissional precisa se lembrar que está em contato com pessoas de diversas hierarquias e se apresentar de maneira adequada em cada ocasião.

4.7.1 Vestuário masculino

Segundo Guirao (2006), a peça chave do guarda-roupa masculino é o terno, o ideal é dar preferência para cores neutras.

Cortezi e Carvalho (2010), destacam algumas peças que compõem o vestuário do secretário:

Camisa: as de manga comprida são mais formais e, portanto, mais apropriadas em grande parte das ocasiões;

Calça: devem ser compridas o suficiente para cobrir o pé e com cintura ajustada;

Gravata: a melhor escolha são as de cor única. As estampadas podem ser usadas, mas é necessário ter atenção quanto a cor e tipo de estampa para conferir harmonia ao visual;

Meias e sapatos: as meias devem combinar com a cor do sapato, e por falar nele o modelo social preto de amarrar é o mais indicado.

4.7.2 Vestuário feminino

Para Guirao (2006), a mulher possui muito mais opções quando o assunto é guarda-roupa do que o homem. Porém nem sempre é positivo, pois possuem muitas peças para escolher, mas a chance de fazer a escolha errada é maior. A mulher precisa se preocupar com a roupa, maquiagem discreta, e harmonizar os acessórios para transmitir a imagem adequada.

Devem evitar decotes, transparências, roupas curtas ou justas demais. A seguir algumas dicas sobre o guarda-roupa da secretária:

- As roupas precisam ser confortáveis para permitir a liberdade de movimentos (CORTEZI; CARVALHO, 2010);
- O terninho é a peça indispensável do guarda-roupa feminino, pois veste bem em qualquer ocasião e pode ser facilmente combinado com blusas e camisas (GUIRAO, 2006);
- O *tailleur* e o vestido liso também são excelentes opções. Porém é necessário ter atenção ao comprimento que deve ser na altura do joelho (CORTEZI; CARVALHO, 2010);
- Quanto aos sapatos precisam ser confortáveis, os mais usuais são os de salto grosso de até cinco centímetros. Os de salto fino devem ser combinados com tecidos leves, como a seda, por exemplo (CORTEZI; CARVALHO, 2010);
- Já em relação a bolsas, as menores são utilizadas no período da noite. Sobre os demais acessórios dar preferência a peças discretas para ajudar a compor um estilo elegante (GUIRAO, 2006).

Tanto no caso do vestuário masculino como no feminino o que sempre vale é a discrição e o bom senso no momento de se vestir, para estar sempre de acordo com a ocasião.

4.8 CERIMONIAL E PROTOCOLO EM EVENTOS EMPRESARIAIS E PÚBLICOS

Antes de dar início aos aspectos sobre cerimonial e protocolo em eventos empresariais e públicos, é necessário resgatar um pouco sobre o conceito de evento e apresentar algumas de suas tipologias.

4.8.1 Evento e suas tipologias

Segundo Miranda (2003, *apud* Ros Soto, 2009), podemos conceituar evento como sendo uma série de atividades profissionais desempenhadas pelas empresas com o propósito de atingir determinado público-alvo, com uma finalidade comercial, ou não, por meio de apresentação de pessoas, empresas, entidades ou produtos, tendo como objetivo estabelecer o seu conceito ou recuperar a sua imagem.

A definição acima nos permite dizer que as empresas promovem eventos para se estabelecerem no mercado, colocando seus serviços/produtos na mídia, atingindo o meio empresarial. Também pode-se acrescentar que é uma grande oportunidade para se firmar negócios, aumentando os lucros e colocando a empresa em evidência no mercado.

Outra definição mais sucinta apresentada por Ferreira (2008), diz que evento é todo e qualquer acontecimento social previamente programado para tratar dos mais variados assuntos, seja no âmbito político, cultural, científico, comercial, profissional, entre outros.

Já a definição apresentada pelo Ministério Público do Estado de Goiás (2013), cita que evento é todo acontecimento que foge da rotina. Deve ser preparado para reunir pessoas rumo a objetivos específicos. Seja um evento mais simples, ou complexo, necessita de um planejamento que determine regras, montagem, atuação dos envolvidos, divulgação, operacionalização e finalização. Todo e qualquer evento requer planejamento, organização, direção e controle para que seja bem sucedido.

Encerrando, eventos podem ser considerados uma forma estratégica de *marketing* para promover as empresas no mercado.

Em relação às tipologias de eventos, serão apresentadas as mais usuais no meio empresarial, de acordo com Ros Soto (2009) e Ferreira (2008).

Conferência: é uma das tipologias mais conhecidas e formais. Neste tipo de evento um determinado tema é exposto por um conferencista durante um tempo limitado. Pode ser direcionada a pequeno ou grande número de pessoas. Após a

apresentação, o conferencista responde perguntas que foram formuladas pelos participantes.

Congresso: um tipo de reunião que ocorre com certa periodicidade na qual, participantes de um mesmo grupo profissional se reúnem com o objetivo de estudar ou debater temas de interesse geral. No congresso os subtemas são apresentados aos participantes de diferentes formas como em: painéis, debates, palestras, mesas redondas, entre outros.

Conselho: é restrita somente a assuntos empresariais ou comerciais. Tem a função de auxiliar na tomada de decisões em áreas nas quais não foi possível a intervenção do líder. É dirigido pelo presidente, acompanhado por conselheiros.

Convenção: é caracterizada pelo encontro de indivíduos de determinado departamento ou sessão da empresa, para conhecerem novas diretrizes, participarem de treinamentos, reciclagens, entrosamento e troca de experiências. Por exemplo, convenções de vendas, que reúnem pessoas ligadas ao setor, vendedores, revendedores, representantes, entre outros, para lançamentos de produtos, apresentação de planos e metas de expansão.

Debate: encontro entre duas ou mais pessoas, que irão defender seus pontos de vista, sobre um ou vários assuntos, que normalmente são divergentes. Não é um tipo de reunião rígida, porém necessita de um moderador para comandar e coordenar o debate para controlar o tema, o tempo e impedir que possíveis discussões alterem os objetivos traçados.

Feiras e Exposições: reúne expositores para mostra pública ou comercialização de produtos e serviços.

Inauguração: apresentação ao público-alvo, de novas instalações ou unidades de negócios.

Jornada: parecida com o congresso, pois também é periódica e reúne determinado grupo de profissionais para discutirem assuntos de interesse comum.

Mesa redonda: nesse tipo de reunião, os indivíduos debatem assuntos controvertidos e de interesse geral. É conduzida por um coordenador que orienta as discussões para que não fujam do tema principal. A plateia pode participar com perguntas.

Palestra: é a apresentação de um assunto de conhecimento prévio por parte da plateia, que pode participar fazendo perguntas.

Reunião: serve para discussão de fatos, análises, planejamentos, entre outras atividades. Normalmente de breve duração, conta com uma pauta prévia sobre os assuntos que serão tratados.

Simpósio: reunião de alto nível, conta com a participação de especialistas para discutirem temas determinados.

Seminário: é a explanação oral, feita por indivíduos no mesmo plano de igualdade. Tem como objetivo fornecer informações, portanto o tema deve ser escolhido com cuidado.

Workshop: a duração desse tipo de evento é curta, e é dividido em duas fases, na primeira expõe-se um tema, produto ou serviço e na segunda parte de caráter prático, ocorre a apresentação e testes do produto ou serviço que foi apresentado.

4.8.2 Conceito de cerimonial e protocolo

Muito se fala a respeito do surgimento do cerimonial e protocolo nos eventos. Para que se possa planejar e conduzir um evento com sucesso é importante saber o significado desses termos. Resumindo de forma sucinta as ideias de Martinez (2001); Meirelles (1999) e Oliveira (2000), pode-se dizer que o cerimonial é o indicador da maneira como os indivíduos devem se comportar em ocasiões formais, a sucessão de ocorrências que resultam num evento, refere-se a cerimônia propriamente dita, o seu desenvolvimento, as regras de precedência de acordo com as relações na sociedade, no âmbito público, hierárquico e etc. Já o protocolo diz respeito ao estabelecimento de todas essas formalidades apresentadas pelo cerimonial, pois é o protocolo que define e controla as regras e a execução das mesmas.

O surgimento da necessidade de estabelecer normas para conduzir as formalidades exigidas pelos eventos é descrita na definição da Enciclopédia Barsa (*apud*, Oliveira, 2000) para cerimonial:

Nasceu da conveniência de organizar as relações sociais mediante normas de bom senso, baseadas na civilidade. Um dos principais aspectos do cerimonial refere-se às regras de precedência, que estatuem a hierarquia entre diversos cargos e posições. Sendo em si mesma elemento de ordem e disciplina, sua origem com norma escrita, adotada por um Estado, prende-se aos outrora frequentes conflitos entre representantes diplomáticos acreditados junto à Santa Sé. Aqueles, simbolizando as pessoas de seus respectivos soberanos, achavam-se no dever de impedir que outros se precedessem. Achou-se a solução no congresso de Viena (1815), com o estabelecimento da precedência dos agentes diplomáticos, em cada categoria, por ordem do momento da apresentação das credenciais, norma que até hoje perdura.

Pode-se acrescentar que o protocolo é estático, pois é a preparação de todos os registros, atos que serão cumpridos no cerimonial, que por outro lado é dinâmico, por que cuida das ações e formalidades que se cumprem durante um ato solene ou festa pública.

A aplicação do cerimonial e protocolo dá-se toda vez que nos eventos contamos com a presença de autoridades públicas, fazendo-se necessária a aplicação do Decreto 70274 que normatiza a posição hierárquica de tais autoridades. É importante salientar que sempre que um evento exigir que se organize uma solenidade especial, seja com a presença de autoridades públicas ou não, é importante utilizar os preceitos do cerimonial e protocolo para que cada indivíduo presente no evento tenha a sua hierarquia respeitada dentro da organização (Darrichón, 2003).

O conhecimento em etiqueta, cerimonial e protocolo é muito importante para o profissional de secretariado, pois exerce precisa se orientar sobre como se comportar e agir em diversas ocasiões, das menos informais as que exigem mais formalidades. Conhecer as regras de cerimonial e protocolo é importante para não agir de forma deselegante e imprópria com as autoridades convidadas pela empresa causando mal estar e podendo comprometer as relações diplomáticas e de negócios.

4.8.3 Histórico do cerimonial

Para ajudar a compreender melhor a importância do cerimonial e do protocolo, é necessário discutir um pouco as suas origens. Martinez (2011); Bond e Oliveira (2011) apresentam um breve relato sobre o assunto.

Observa-se que há muito tempo o homem exibe uma preocupação com o comportamento das pessoas. Temos registros de inscrições feitas em pedras por tribos antigas, nas quais eram atribuídos os papéis que cada pessoa desempenhava nas cerimônias religiosas, funerais e casamentos. Outro fato relevante é que os indivíduos já se organizavam em clãs, e havia uma hierarquia a ser respeitada. Normalmente, o homem de mais idade do grupo possuía precedência sobre os outros.

Percebemos também algumas cerimônias e regras protocolares presentes entre povos antigos, como egípcios, chineses, gregos e romanos entre outros.

No Egito, por exemplo, existiam rituais que acompanhavam os principais momentos da vida de um faraó e da corte, incluem-se nascimentos, coroação, guerra e morte. As castas das civilizações egípcias seguiam cada uma normas próprias. Encontraram-se papiros que traziam instruções de faraós a seus filhos sobre como se comportar para melhor governar. Como citado no início deste trabalho, acredita-se que o primeiro documento que trata sobre aspectos de etiqueta seja justamente um papiro egípcio de 2500 a.C.

Já os filósofos e pensadores gregos e romanos também nos deixaram exemplos de etiqueta e cerimonial. Assim como os egípcios eram divididos em castas e seguiam os papéis que lhes cabiam na sociedade. Essas atividades eram muito bem definidas e aqueles que não as cumprissem, independentemente de sua casta sofriam castigos rigorosos.

Na china temos um registro de XII a.C. que traz orientações sobre comportamento e filosofia e é considerado um dos documentos mais antigos sobre o assunto.

Os reis Luiz da França foram responsáveis por apurar as normas de etiqueta e expandiram-nas para outros países. Foi também na Idade Média que surgiu a

heráldica, que é um fator de identidade, um brasão ou escudo de armas que identificava as famílias ou clãs. O heraldo ou arauto, era o anunciador da família quando esta se apresentava em cerimônias na corte.

Já no Brasil os primeiros registros de cerimônias foram trazidos pela corte de D. João VI quando veio de Lisboa para o Rio de Janeiro. Chegando aqui encontraram costumes bem diferentes e aos poucos foram incorporando seus hábitos aos súditos brasileiros.

4.8.4 Mestre de cerimônia e cerimonialista

Bond e Oliveira (2011); Oliveira (2000) abordam as diferenças que existem entre o mestre de cerimônia e o cerimonialista. Os autores dizem que cabe ao mestre de cerimônia conduzir a solenidade cumprindo a programação estabelecida pelo protocolo. Já o cerimonialista, também chamado de Diretor de Protocolo por Oliveira (2000), é o responsável por organizar o programa protocolar, a lista de convidados, preparação da mesa, cartões de identificação e passar as coordenadas do evento para o mestre de cerimônia.

4.8.5 Cerimonial e protocolo em eventos públicos e empresariais

De acordo com Martinez (2001), as regras de cerimonial e protocolo no Brasil são reguladas por meio do Decreto 70274 de nove de março de 1972, o qual apresenta a ordem de precedência nas cerimônias oficiais.

Para dar início as discussões que envolvem a execução do cerimonial e protocolo, seja em eventos públicos oficiais, ou no âmbito empresarial, será apresentada uma compilação das ideias de Oliveira (2000); Martinez (2001); Meirelles (1999); Bond e Oliveira (2011). Nas cerimônias, a precedência diz a ordem hierárquica que deve ser observada e respeitada. Segundo Ferreira (2004),

precedência significa: “qualidade ou condição de precedente, preferência, direito de primazia”.

Como dito no início deste item, a ordem de precedência é fixada por um decreto que traz a ordem hierárquica que deve ser respeitada nos eventos que contam com a participação de autoridades públicas. Serão abordados aspectos principais sobre o cerimonial em eventos e ao final deste trabalho (p.86), encontra-se anexado o decreto na íntegra para sanar eventuais dúvidas.

O decreto lista a ordem hierárquica em três níveis, o primeiro em cerimônias oficiais de caráter federal, na capital da República; o segundo em cerimônias oficiais, ocorridas nos Estados da União, com autoridades federais e o terceiro apresenta a ordem de precedência em cerimônias oficiais de caráter estadual.

Além disso, vale se orientar também pela ordem hierárquica, idade, antiguidade do cargo, ordem alfabética, interesse político e o bom senso.

Já nas organizações particulares, a maneira de coordenar a ordem de precedência pode sofrer algumas variações. A forma mais fácil é se orientar pelo organograma da empresa. Geralmente, o anfitrião da empresa é a autoridade de maior importância, e é em volta dele que se dá a formação da ordem de precedência. Eis algumas sugestões que podem auxiliar no momento de decidir os que se posicionarão próximos ao anfitrião: executivos que estão no centro de decisão; a importância da área que o executivo atua na empresa; cargos iguais; assessores; chefes de filiais; sexo; ordem alfabética, entre outras formas.

Em casos de homenagens, o convidado deve permanecer próximo ao anfitrião, mesmo que o cargo seja inferior ao dos demais, o que vale no momento é o objetivo do evento. Portanto, observa-se que no âmbito empresarial apesar de também se fazer necessário seguir normas para estabelecer a precedência, isso pode ser feito de forma menos rígida, nos permitindo fazer ajustes dependendo da ocasião, para proporcionar o melhor tratamento possível aos convidados do evento.

4.8.6 Fichas, roteiros, relações, cartões e prismas

Para Oliveira (2000), alguns aspectos formais devem ser observados para conduzir de forma exemplar um evento. Alguns itens são indispensáveis, e não utilizá-los pode comprometer a solenidade.

Existem cinco recursos que são conhecidos como os auxílios materiais, são eles: roteiros, fichas, relações, cartões e prismas. A seguir, cada um deles será apresentado para que se possa entender que são esses pequenos cuidados que precisam ser observados para elaborar um evento de qualidade.

O primeiro é o roteiro, como o próprio nome já sugere, é ele que nos indica qual rota seguir durante a solenidade. É um documento preparado com antecedência, pelo encarregado ou diretor de protocolo juntamente com o anfitrião. Nesse documento deve estar descrito todos os atos que vão compor o evento.

As fichas registram a presença das autoridades convidadas para o evento, com informações essenciais que auxiliarão na composição de mesa e citação dos nomes das autoridades presentes no evento.

As relações ajudam a racionalizar o trabalho. Pois assim, não há a necessidade de ficar folheando vários papéis em busca de informações que devem ser transmitidas ao longo do evento, todas ficam reunidas em um só documento, como a presença, mensagens de congratulações e justificativas de ausência, por exemplo.

Os cartões e prismas são medidas simples para a identificação das autoridades, e o lugar que elas devem ocupar. No caso do cartão, este estará na direção exata com o nome da pessoa que deverá ocupar tal lugar, apenas o convidado e o recepcionista o verão. Já no caso do prisma, ele tem dupla função indica o lugar e identifica o convidado aos demais presentes. Além desses recursos, é indispensável salientar que o evento precisa contar com uma excelente equipe de recursos humanos, recepcionistas, seguranças, atendentes, funcionários de apoio, tudo para proporcionar o melhor àqueles que prestigiam o evento.

4.8.7 Composição de mesa

No momento de compor a mesa deve-se estar atento para não desprezar a ordem de precedência. Quando se trata de encontros com um grande número de participantes, normalmente reserva-se a primeira fileira da plateia para acomodar outras pessoas importantes que por falta de espaço não puderam ocupar assento na mesa diretiva (MARTINEZ, 2001).

Para Darrichón (2003), entende-se por mesa diretiva as que reúnem indivíduos que coordenarão o evento. São compostas por autoridades, personalidades que serão homenageadas, farão discursos, ou seja, todos aqueles que naquela ocasião necessitam serem destacados dos demais participantes.

O início da formação da mesa diretiva parte da pessoa mais importante, o anfitrião, os seguintes serão posicionados à direita e à esquerda de acordo com as regras de precedência. Lembrando que quando se menciona direita e esquerda deve-se tomar como referência o centro da mesa e não a plateia (MARTINEZ, 2001).

Oliveira (2000) exemplifica o raciocínio, o grau de importância inicia-se pela direita, sendo o centro o lugar de número “um”, à sua direita virá o número “dois”, a esquerda colocaremos o de número “três”, e assim sucessivamente seguindo a ordem. Ao final, teremos do lado direito: 2,4,6,...; e à esquerda: 3,5,7... e etc.



Figura 1.7 – Mesa com número ímpar de convidados



Figura 1.8 – Mesa com número par de convidados

A abertura do evento se dá no momento da apresentação da mesa diretiva, personalidades de destaque são anunciadas, mensagens congratulatórias, ou seja, que dão cumprimentos, apresentadas.

É neste instante que o roteiro, fichas e relações se fazem importantes, pois quando tudo é bem planejado o mestre de cerimônia consegue referenciar todos os presentes e mensagens de forma prática e bem feita.

No decorrer do evento ocorrem a sequência de discursos, apresentações, homenagens, pronunciamentos, agradecimentos, etc. O encerramento exige atenção do mestre de cerimônia, pois é nesse momento que falhas precisam ser corrigidas, informações importantes transmitidas, para que o evento se encerre de fato com chave de ouro.

4.8.8 A bandeira e hino nacional

A utilização da Bandeira Nacional é regulada pela Lei 5700 de 01.09.1971. A Bandeira pode ser usada em todas as manifestações patrióticas seja em caráter particular ou oficial. Pode ser hasteada a qualquer hora do dia ou noite, no caso de ser a noite a Bandeira precisa ser devidamente iluminada. Nas ocasiões em que várias bandeiras são hasteadas simultaneamente a do Brasil é a primeira a chegar ao topo e a última e descer. Bandeiras em mau estado de conservação precisam ser entregues em unidades militares para serem incineradas nas festividades do Dia da Bandeira (DARRICHÓN, 2003).

De acordo com Meirelles (1999), independente da apresentação a Bandeira Nacional ocupa lugar de honra:

- Posição central, ou próxima ao centro, quando com outras bandeiras, pavilhões ou estandartes;
- À frente de outras bandeiras em formaturas e desfiles;
- À direita nas tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou trabalho;
- Quando utilizada com bandeiras estrangeiras, a ordem de posicionamento é à direita e à esquerda da Bandeira Nacional, de acordo com a ordem alfabética dos países;
- Quando utilizada com bandeiras dos Estados da União, a ordem é determinada pela fundação dos Estados: 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 e Distrito Federal.

No âmbito empresarial, a Bandeira Nacional ocupa o centro quando tivermos um número ímpar de bandeiras, no caso de número par, ela ocupa o centro mais à direita tendo à esquerda a bandeira do Estado e, à direita do município, e a da empresa ao lado da Estadual, conforme figura abaixo (MARTINEZ, 2001).



Figura 1.9 – Ordenação das bandeiras

A Lei 5700 também traz algumas considerações sobre o Hino Nacional. Quando executado em um cerimonial, o público deve estar posicionado de pé, em silêncio, com uma postura formal em sinal de respeito.

O hino é executado depois que a autoridade que estiver presidindo o evento tiver ocupado o lugar que lhe estiver sido reservado. Sua execução é facultativa nos casos de cerimônias cívicas, religiosas, em transmissões de rádio ou televisão, porém no hasteamento da Bandeira Nacional é obrigatório. Em cerimônias que seja necessário executar um Hino Nacional Estrangeiro, este por questão de cortesia deve preceder o Hino Nacional Brasileiro (MEIRELLES, 1999).

Neste capítulo foram observados alguns pontos que são decisivos para o sucesso profissional de um indivíduo.

O primeiro deles é a comunicação. Atualmente não tem mais como admitir falhas neste quesito, a comunicação é vital em qualquer área que se atue. E no caso dos profissionais de secretariado este item tem um destaque maior ainda. Os profissionais que atuam nesse meio precisam ser bem orientados para prestar atendimento adequado aos clientes, superiores, colegas e parceiros de trabalho. Saber utilizar as poderosas ferramentas de comunicação para agregar valor a seu trabalho, e se destacar em sua área de atuação.

Hoje, só competência técnica não é o suficiente para angariar as melhores colocações profissionais. O quesito humano e comportamental é o que realmente se revela decisivo para o sucesso.

Por falar em aspectos comportamentais, foi visto também a importância de se trabalhar um bom *marketing* pessoal. Afinal, a nossa imagem só depende de nós mesmos. Deve-se trabalhar bem a postura, linguagem corporal e vestuário para transmitir uma imagem de credibilidade.

E por fim, analisou-se aspectos de cerimonial e protocolo em eventos de caráter público e empresarial. Apresentou-se um breve relato sobre evento e suas principais tipologias, além de toda a questão que rege a preparação de uma solenidade seguindo os princípios estabelecidos pelas normas de cerimonial e protocolo. Este sem dúvida é o maior conhecimento que um profissional pode adquirir. É em momentos como este que conseguimos diferenciar os melhores profissionais. Pode parecer exagerado dar tanta importância para regras de

precedência, composição de mesa, elaboração de fichas, roteiros, hasteamento de bandeira, execução de hino, mas tudo isso tem muita importância em nossa sociedade e observamos que não é de hoje, os povos mais antigos já tinham percebido a necessidade de normatizar algumas questões para melhorar as relações diplomáticas.

Sendo assim, é possível dizer que um indivíduo que domine esses conhecimentos, certamente será um profissional bem sucedido e de destaque em sua área.

No capítulo a seguir, procede-se a análise dos resultados obtidos com a pesquisa de campo aplicada aos alunos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo.

5. PESQUISA DE CAMPO

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos com a pesquisa de campo aplicada aos alunos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo. O questionário foi aplicado a 78 alunos do primeiro ao quinto semestre.



Gráfico 1.0 – Atuação na área de secretariado

Nesta primeira questão (gráfico 1.0) o que se observa é que a maioria dos pesquisados, ou seja, 55% ainda não atuam profissionalmente na área de secretariado.



Gráfico 1.1 – Conhecimento de comportamento organizacional

Observa-se que praticamente toda a população pesquisada (gráfico 1.1) tem ao menos uma noção sobre Comportamento Organizacional. Conhecer sobre este campo de estudo é importante, pois possibilita a organização compreender melhor os indivíduos e as suas ações, sejam individuais ou quando estão reunidos em grupos (QUARIZO, 2011).

Por meio do Comportamento Organizacional é possível compreender quais são as atitudes, ações e as expectativas que os colaboradores criam em relação ao seu ambiente de trabalho, permitindo desenvolver um bom clima organizacional para motivar os colaboradores a participarem efetivamente dos negócios da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2006).

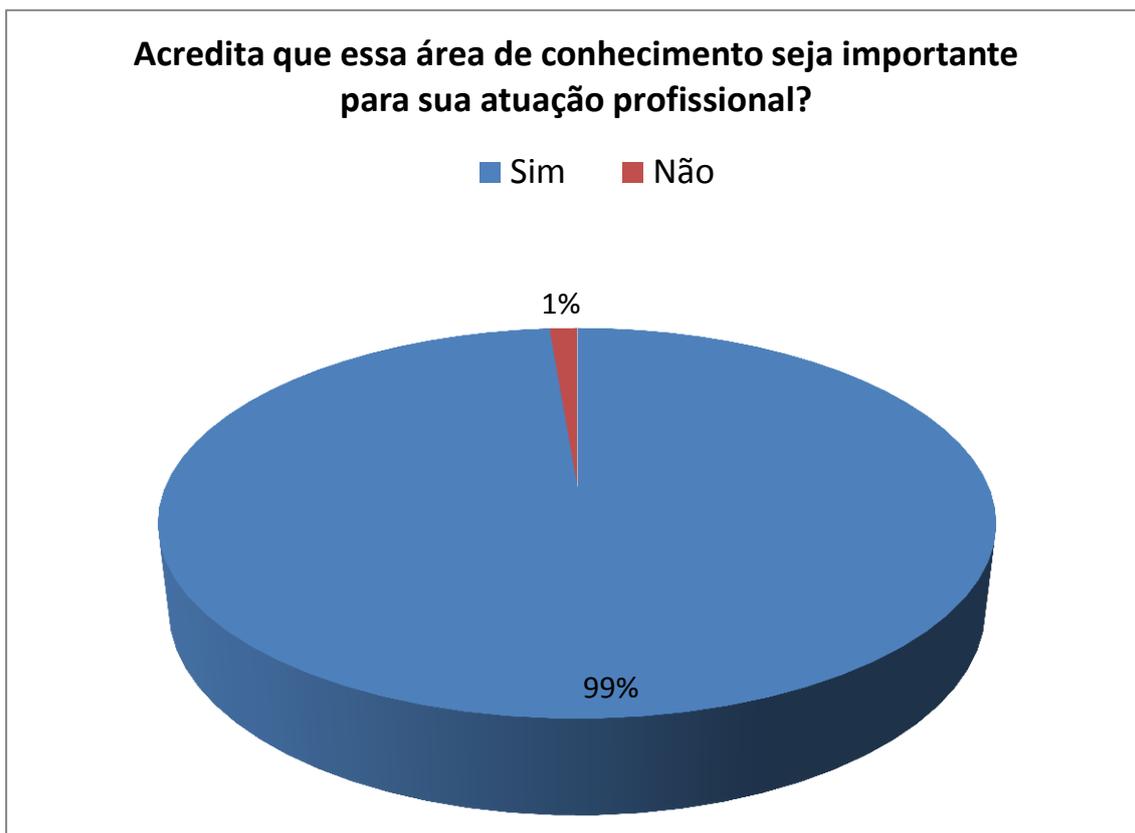


Gráfico 1.2 – Importância do comportamento organizacional

O gráfico 1.2 aponta que 99% da população pesquisada acredita que o conhecimento sobre Comportamento Organizacional seja de fato importante na atuação profissional, o que comprova que os indivíduos estão mais atentos as questões comportamentais e conseguem compreender que são habilidades de fundamental importância para que desenvolvam suas tarefas com mais segurança e se destaquem profissionalmente.

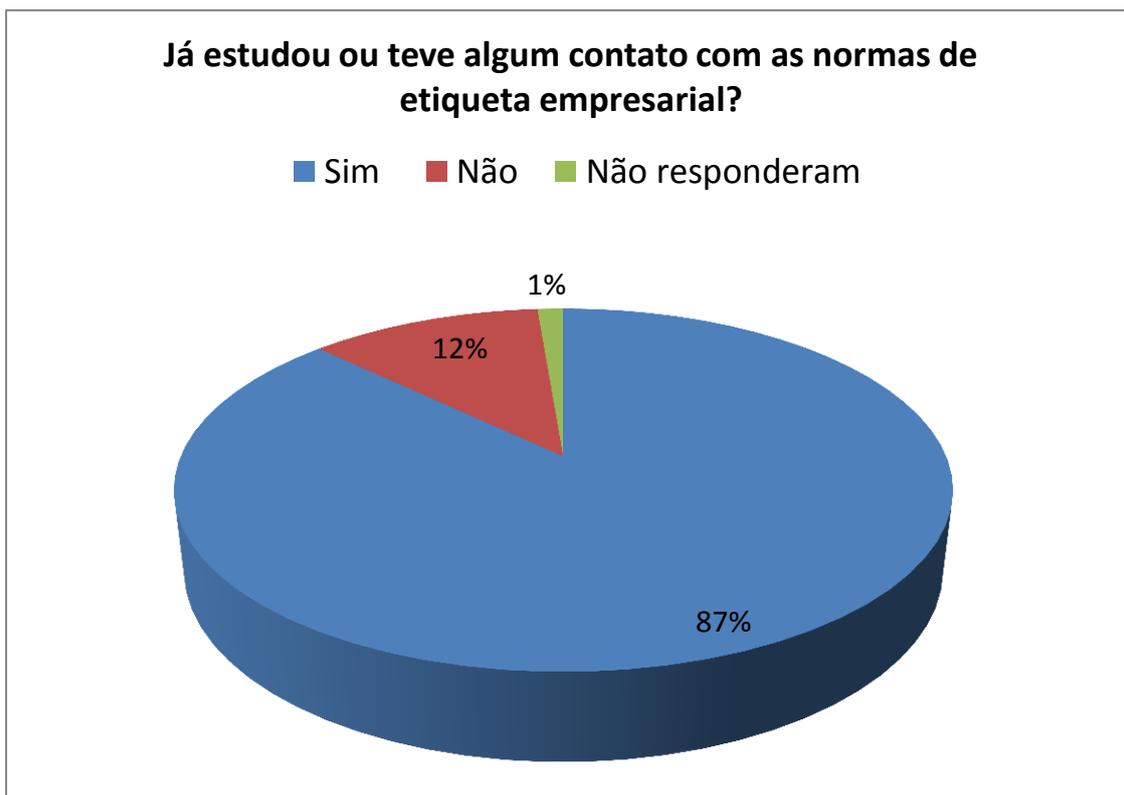


Gráfico 1.3 – Estudo de etiqueta empresarial

Sabe-se o quanto o mercado de trabalho exige de seus candidatos, e não só apenas nas habilidades técnicas. Atualmente há uma cobrança muito grande em relação às habilidades comportamentais, entre elas o conhecimento e utilização das regras de etiqueta empresarial.

O gráfico 1.3 aponta que as pessoas tem se preocupado em conhecer tais normas, percebe-se que 87% dos pesquisados já estudaram ou tiveram algum contato com assuntos relacionados à etiqueta empresarial.



Gráfico 1.4 – Conhecimento e aplicação do comportamento organizacional

Como visto no gráfico 1.4, a maioria dos indivíduos consultados conhece sobre o assunto e observa-se que muitos (68%), já necessitaram em algum momento de sua atuação profissional valer-se de tais conhecimentos, o que confirma o quanto o estudo e aprimoramento das habilidades comportamentais são importantes para se destacar profissionalmente.

A exigência por resultados mais expressivos e o grande volume de desafios lançados aos profissionais traz como consequência a necessidade de interagir melhor com as outras pessoas, e a ter atitudes que colaborem para conquistar a simpatia e o desejo de colaboração daqueles que estão ao redor (EGGER-MOELLWALD; EGGGER-MOELLWALD, 2010).

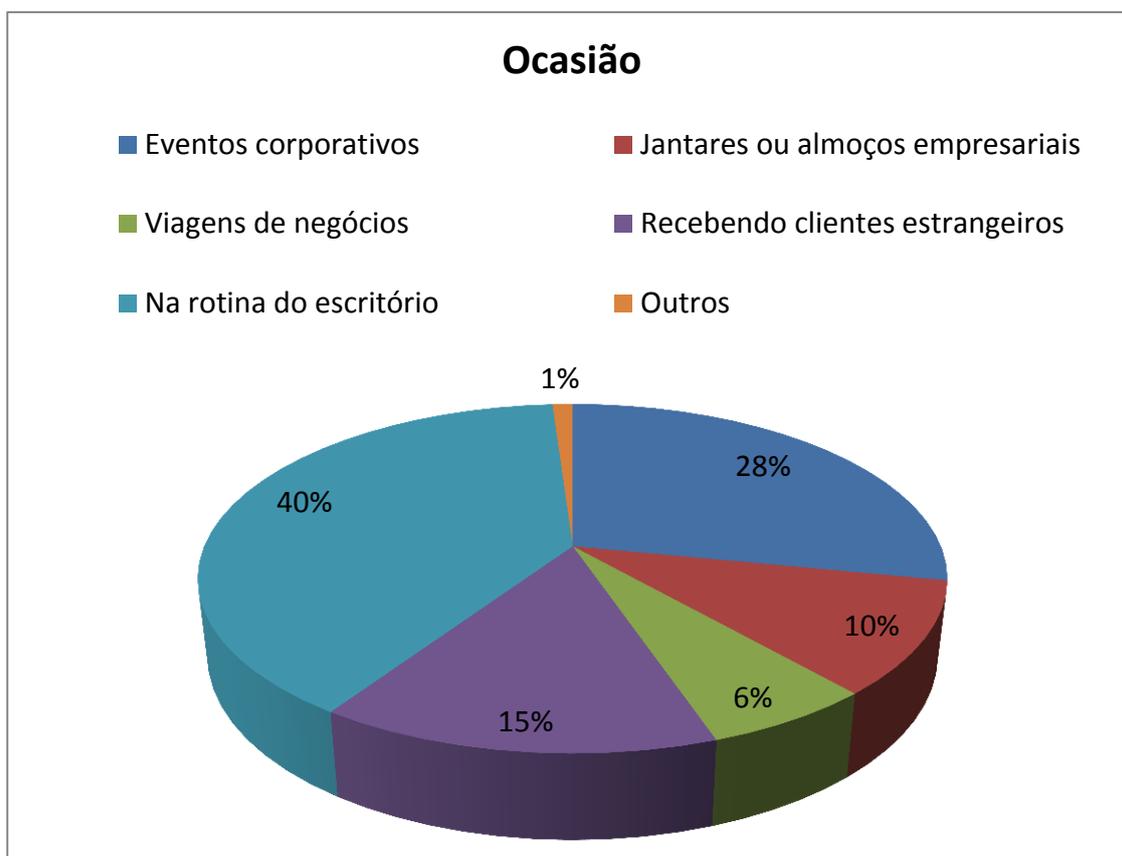


Gráfico 1.5 – Ocasião

Ao serem questionados em quais ocasiões necessitaram conhecer sobre as normas de etiqueta (gráfico 1.5), obtêm-se os seguintes números:

- 40% afirma ter sido na rotina do escritório entende-se neste caso que seja nas tarefas mais comuns realizadas nos escritórios, atendimento telefônico, atendimento ao cliente, elaboração de correspondência, entre outros;
- 28% declara ter sido em eventos corporativos, que compreende reuniões, congressos, palestra dentre outros eventos profissionais do qual normalmente participam da organização;
- 15% aponta que necessitaram utilizar as regras de etiqueta nas ocasiões em que receberam clientes estrangeiros. Ao longo do trabalho foi exposto o quanto se deve ter cuidado e atenção ao tratar ou negociar com estrangeiros, pois existem fatores culturais que devem ser observados para não cometer gafes que manchem a imagem do executivo, e possivelmente comprometam as negociações;
- 10% diz que foi durante jantares e almoços empresariais. Observou-se que o comportamento à mesa é um conhecimento que se deve possuir, pois se

portar adequadamente nas refeições de negócios é fundamental, são nesses momentos que se estabelece a diferença existente entre os profissionais que estão de fato habituados com as regras de etiqueta corporativa (CORTEZI; CARVALHO, 2010).

- 6% afirma ter sido em viagens de negócios, como no trato com estrangeiros, ao viajar o profissional deve ter em mente que não importa se está se dirigindo a um país do outro lado do mundo, ou está indo apenas para a cidade vizinha, é imprescindível buscar referências do local que irá visitar assim como conhecer bem a empresa com a qual tentará estabelecer parcerias, para não se comportar inadequadamente.

- 1% relata ter sido em ocasião diversa das apresentadas anteriormente, mas não dizem exatamente qual.



Gráfico 1.6 – Diferencial no conhecimento das regras de etiqueta

A maior parte dos pesquisados (gráfico 1.6), ou seja, 95% acreditam que conhecer as regras de etiqueta e utilizá-las no dia a dia seja um diferencial para os profissionais.

Muitos ainda estão atentos a apenas desenvolver as competências técnicas, e como mencionado algumas vezes ao longo desta monografia, o mercado de trabalho necessita de profissionais que tenham bom relacionamento interpessoal, saibam se comportar em eventos corporativos, refeições de negócios, viagens, entre outras circunstâncias comuns no ambiente empresarial. Os profissionais que se preocupam em buscar conhecer e aprimorar suas competências comportamentais dão um salto a frente dos demais profissionais, destacando-se em sua área de atuação.



Gráfico 1.7 – Conhecimento do empregador sobre comportamento organizacional

Neste gráfico 1.7 observa-se que a maioria da população pesquisada (83%) relata que nunca foi comentada por seus superiores a importância das regras de etiqueta empresarial para o desenvolvimento profissional. Isso mostra que ainda existem muitas pessoas que não se preocupam de fato com as habilidades comportamentais, ou talvez nunca tenham comentado nada a respeito do assunto por acreditarem que seus subordinados dominem essa área do conhecimento e apliquem em sua rotina as normas e etiqueta e boas maneiras.

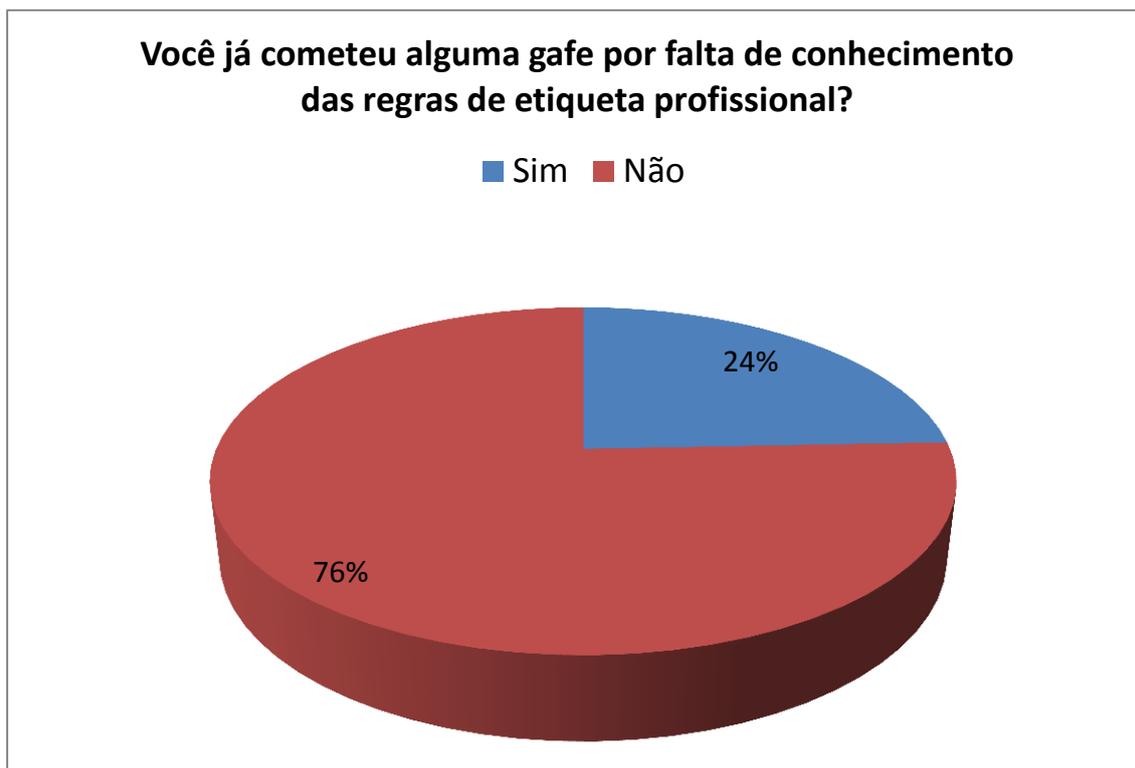


Gráfico 1.8 – Gafe em regras de etiqueta profissional

O resultado (gráfico 1.8) aponta que 24% dos indivíduos pesquisados já enfrentaram algum problema devido à falta de conhecimento em etiqueta corporativa.

O profissional da área de secretariado está sempre em constante avaliação, o que se espera é que saiba se relacionar bem com as pessoas e se comportar corretamente independente da ocasião, pois é a área de secretariado que acaba transmitindo aos demais a imagem da equipe e da empresa para a qual trabalha.

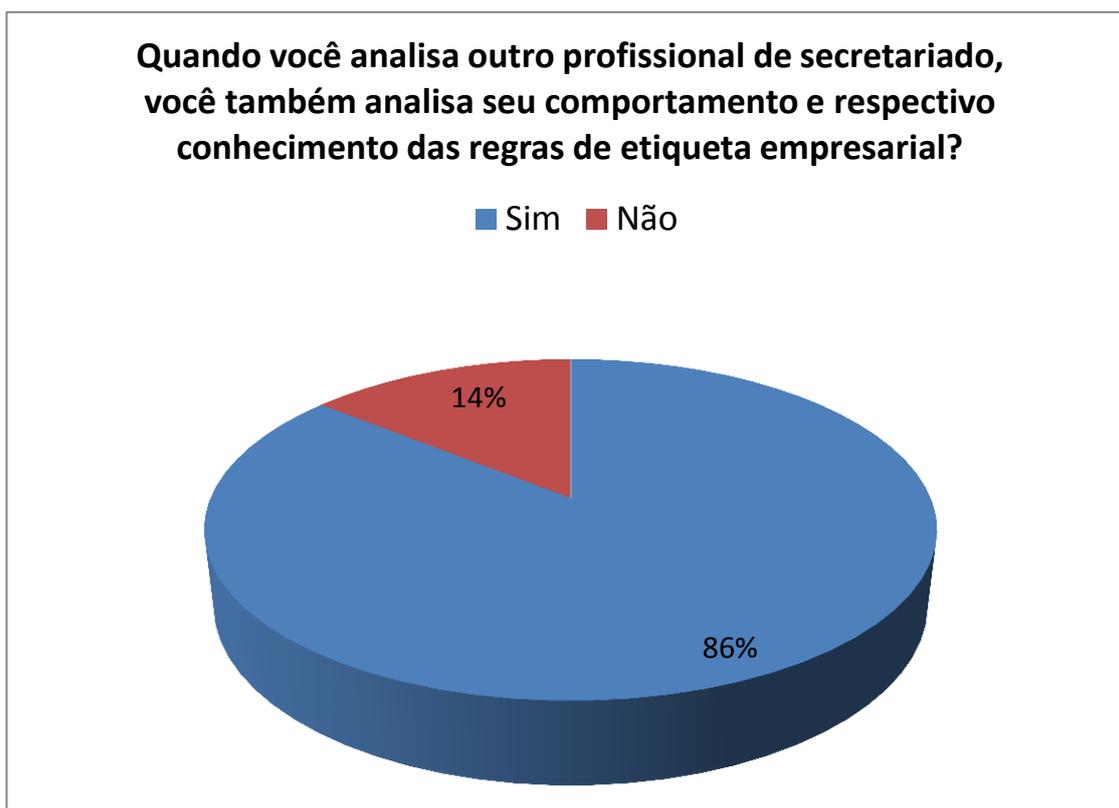


Gráfico 1.9 – Análise de profissionais de secretariado

Poucas pessoas deixam de observar o comportamento dos outros profissionais da área (gráfico 1.9), apenas 14%. Já a maioria 86% diz que ao estabelecer contato com profissionais de secretariado analisam o comportamento e observam o quanto conhecem sobre as regras de etiqueta.

Como já destacado anteriormente o profissional da área de secretariado é diferenciado, espera-se elegância, inteligência e equilíbrio emocional. Então, acaba servindo de referência para os outros que observam seu comportamento e procuram adotar atitudes mais condizentes com o ambiente corporativo.

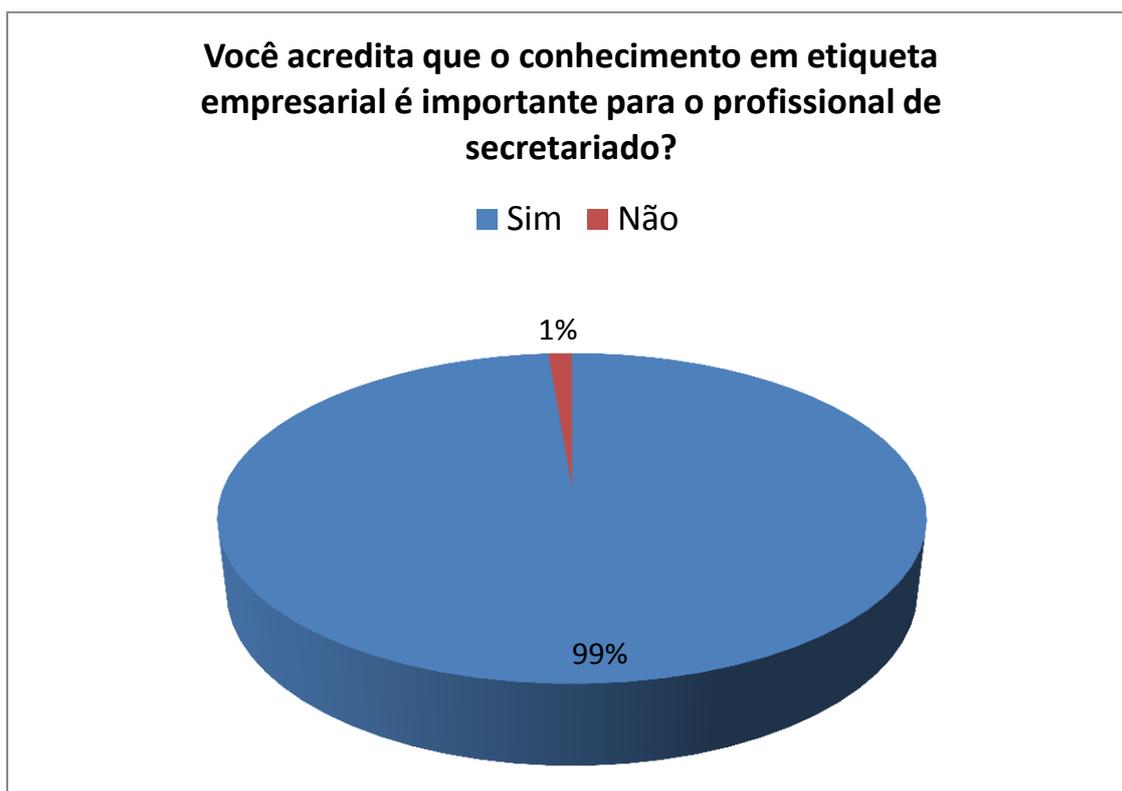


Gráfico 1.10 – Conhecimento em etiqueta para o profissional de secretariado

Para esta questão (gráfico 1.10) obteve-se uma resposta quase que unânime (99%) de que o conhecimento em etiqueta empresarial é muito importante para o profissional que atua da área de secretariado.

O resultado permite confirmar o que se afirmou ao longo desta monografia, que as habilidades comportamentais precisam ser desenvolvidas, pois elas são fundamentais para que o profissional tenha destaque e conquiste credibilidade em sua área de atuação.

Matarazzo (2013) afirma que o comportamento está em evidência, e ainda concorda com o fato das competências técnicas não serem o requisito mais importante atualmente, dizendo que os bons profissionais estão preparados para se comportar corretamente não importando a ocasião, e conseguem relacionar-se bem com indivíduos de vários níveis hierárquicos, pois dominam o conhecimento em regras de etiqueta empresarial.

Quando solicitado que se apresente um argumento que justifique o porquê de considerarem, ou não o conhecimento em etiqueta empresarial importante para o profissional de secretariado, a maioria diz que conhecer sobre o assunto é importante, pois os profissionais de secretariado representam a empresa, e também

auxilia para que tenham melhor convívio dentro da organização, evitando constrangimentos, pois os profissionais da área são constantemente avaliados e o conhecimento em etiqueta corporativa os tornam profissionais diferenciados comportando-se de acordo com o que ambiente exige contribuindo para a credibilidade do profissional. Poucos pesquisados relataram que não acreditam ser necessário cursar alguma disciplina sobre etiqueta, pois apenas o bom senso bastaria para se orientar.

Neste capítulo apresentaram-se os resultados obtidos com a aplicação da pesquisa de campo para buscar compreender o quanto os profissionais de secretariado podem ser afetados, ou não com a falta de conhecimento em Comportamento Organizacional e Etiqueta Corporativa.

Analisando os resultados percebe-se que grande parte da população pesquisada já possui um conhecimento sobre a área de estudo desta monografia e acreditam que são importantes para o profissional de secretariado e, portanto, a sua falta pode vir a prejudicar seu comportamento nas organizações. Ainda é possível dizer que a maioria considera o conhecimento em etiqueta corporativa como um fator que diferencia os bons profissionais dos demais.

Sendo assim, pode-se afirmar que de fato o estudo sobre Comportamento Organizacional e Etiqueta Corporativa são importantes para auxiliar os profissionais na busca pelo aperfeiçoamento de suas competências comportamentais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto ao longo desta monografia, pode-se afirmar que o Comportamento Organizacional e as regras de Etiqueta Corporativa são elementos imprescindíveis para um bom convívio nas organizações e para melhor desempenho das habilidades comportamentais.

No cenário atual é preciso conscientizar-se de que as relações humanas necessitam de cuidados, pois como salientado na maioria das vezes competência técnica não é o que define uma situação, o mercado de trabalho busca por profissionais que saibam se comportar bem, ou seja, que desenvolvam suas habilidades comportamentais utilizando o bom senso e as regras de Etiqueta Corporativa, transmitindo uma imagem de profissionalismo e credibilidade.

Com o objetivo de buscar esclarecer se a falta de conhecimento em Comportamento Organizacional e regras de Etiqueta Empresarial podem comprometer o comportamento do profissional de secretariado, foi apresentado concepções sobre Comportamento Organizacional e Etiqueta Corporativa apontando os principais pontos que precisam ser de conhecimento do profissional de secretariado como, apresentações e cumprimentos; confecção e distribuição de cartões de visita; relacionamento interpessoal; comportamento à mesa, pois é cada vez mais constante as negociações serem feitas durante as refeições; viagens de negócios para saber se comportar corretamente na presença de pessoas com cultura diferente sem comprometer as relações de negócios; e assuntos que são de extrema importância e que diferenciam os melhores profissionais como a boa comunicação; *marketing* pessoal para transmitir uma imagem adequada e conhecimentos em cerimonial e protocolo em eventos empresariais e públicos para não cometer erros que prejudiquem as relações diplomáticas.

Por meio de uma pesquisa de campo aplicada aos alunos do curso de automação de escritórios e secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, foi possível atingir o objetivo geral desta monografia permitindo dizer que os profissionais que não conhecem sobre Comportamento Organizacional e Etiqueta Empresarial tem sim seu comportamento afetado nas organizações.

É possível fazer essa afirmação, pois o resultado obtido com a aplicação do questionário nos permite apresentar as seguintes considerações: A maior parte da população pesquisada já possui algum conhecimento sobre os assuntos tratados por esta monografia; foi relatado já ter sido necessário fazer uso dessa área do conhecimento, durante a atuação profissional; e alguns passaram por situações constrangedoras por não conhecerem as normas de Etiqueta tendo seu desempenho profissional afetado.

Também foi possível verificar que os profissionais acreditam que aqueles que possuem conhecimento sobre Etiqueta Profissional se destacam e são tidos como profissionais diferenciados. Ainda observam se os profissionais ao redor conhecem, ou não as regras de Etiqueta Profissional e se, de fato, as utilizam. Portanto, pode-se dizer que saber sobre Etiqueta Empresarial é fundamental para o profissional que atua na área de secretariado, pois é ele que se relaciona com pessoas de vários níveis hierárquicos representando a organização e para isso precisa saber como se comportar independente da ocasião e somente consegue fazê-lo se dominar os tais conhecimentos.

Com estes resultados percebem-se as mudanças no mercado de trabalho, que agora exige melhor desenvolvimento das competências comportamentais por parte de seus candidatos. Os profissionais estão em busca de aperfeiçoamento e acreditam que dominar os preceitos do Comportamento Organizacional e da Etiqueta Corporativa os auxiliarão na busca por melhores colocações profissionais.

Observa-se o quanto as questões comportamentais estão em evidência, principalmente na área de secretariado, na qual os profissionais estão em constante observação e avaliação, pois é este o setor responsável por transmitir aos demais a imagem da equipe e da empresa como um todo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, A. C. M. A. **A importância da etiqueta social nas relações de trabalho do profissional de secretariado.** Universidade do Sagrado Coração. Bauru. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf> Acesso em: 09 mar. 2013.

ARAÚJO, M. A. A. **Etiqueta empresarial: ser bem educado é...** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2004.

ARRUDA, F. **Eficiente & elegante: guia de etiqueta profissional.** São Paulo: ARX, 2008.

BENNETT, C. **Etiqueta nos Negócios.** São Paulo: Cengage Learning, 1. ed., 2008.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. **Organizando Eventos.** 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DARRICHÓN, J. Cerimonial & Protocolo. In: CONGRESSO SUL-AMERICANO DE COMUNICAÇÃO, 2003, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Unasp, 2003.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CORTEZI, A. R.; CARVALHO, L. M. **A etiqueta corporativa: o requisito básico para o profissional de secretariado.** São Paulo, 2010. 64 p.
EGGER-MOELLWALD, L.; EGGER-MOELLWALD, H. **Competência social: mais que etiqueta, uma questão de atitude.** 2. ed. São Paulo, Cengage Learning, 2010.

ELIAS, Norbert. **A Sociedade de Corte.** Lisboa: Editorial Estampa, 1987.

FALCÃO, J. Viagens de negócios exigem conhecimento sobre etiqueta internacional. **Empregos.com.br.** Disponível em: < http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/comportamento/250501-viagem_negocios.shtm. Acesso em: 31 jul. 2013.

FERREIRA, A. B. H. **Miniaurélio século XXI escolar**: o minidicionário da língua portuguesa. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FERREIRA, R. B. **Planejamento, organização e promoção de eventos**: um estudo de caso da semana do fazendeiro da universidade federal de viçosa. Viçosa, 2008. Disponível em: <<http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/Rosilene.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2013.

FREITAS, S. B. P. Ética e etiqueta nas relações de trabalho do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo. Disponível em: <<http://www.revistagestaoesecretariado.org.br>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

GUIRAO, M. E. F. **A etiqueta que faz a diferença nas empresas**. São Paulo: Novatec Editora, 2006.

JESUS, S. L. **O que é marketing pessoal?** 2010. Disponível em: <<http://www.mulherdeclasse.com.br/O%20que%20e%20marketing%20pessoal.htm>>. Acesso em: 13 set. 2013.

LEÃO, C. Viagens de trabalho tem sua própria etiqueta. **Exame.com**, 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/165/noticias/a-etiqueta-das-viagens>>. Acesso em: 29 jul. 2013.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Comportamento Organizacional**: conceitos e práticas. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

MARIANI, C. A.; SILVA, L. H. M. Comportamento organizacional é visto como um diferencial competitivo para a organização? **Revista de Administração da UNIMEP**, Piracicaba, v. 2, n. 3, set. a dez. 2004.

MARTINEZ, M. **Cerimonial para executivos**: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais. 3. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.

MATARAZZO, C. Eti-quê?! **Universo Online**. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/clauidiamatarazzo/sfrescura19.shtml>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

_____. **Net.com.classe**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1999.

MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998-(Dicionários Michaelis).

MEIRELLES, G. F. **Tudo sobre eventos.** São Paulo, SP: Editora STS, 1999.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS: tipos de evento, 2013. Disponível em: <http://www.mp.go.gov.br/portalweb/conteudo.jsp?page=34&conteudo=conteúdo/2c917786cdc98baef67b72c810164e5c.html> >. Acesso em: 18 set. 2002.

MONTEIRO, A. P. L.; SOARES, A. P. G.; JESUS, S. M. **Marketing pessoal.** São Paulo, 2008. 12 p. Disponível em: <http://efbr.com.br/26/11/2011/biblioteca/marketing-pessoal>>. Acesso em: 13 set. 2013.

NAGEL, L. Dicas para viagens a negócios ou a serviço - Use a etiqueta. **Conexão Lia Nagel**, 2013. Disponível em: <http://www.conexaolianagel.com/2013/07/dicas-para-viagens-negocios-ou-servico.html>>. Acesso em: 29 jul. 2013.

OLIVEIRA, J. B. **Como promover eventos:** cerimonial e protocolo na prática. São Paulo: Madras, 2005.

POLITO, R. **Importância da boa comunicação.** 2007. Disponível em: <http://www.planetaneWS.com/news/2007/10558>>. Acesso em: 10 set. 2013.

QUADROS, D.; TREVISAN, R. M. Comportamento organizacional. **Gazeta do Povo**, Curitiba, 2002. Disponível em: http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2013.

QUARIZO, T. A Importância Do Comportamento Organizacional. **Trabalhosfeitos.com.** 2011. Disponível em: <http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/a-Importancia-Do-Comportamento-Organizacional/33494.html>>. Acesso em 07 mar. 2013.

RIBEIRO, C. **Etiqueta na prática:** um guia moderno de boas maneiras. Porto Alegre: L&PM, 2001. 210 p.

ROS SOTO, M. L. **Assessoramento empresarial e de eventos I.** São Paulo: ETE Prof. Camargo Aranha, 2009.

SARTORI, T. Comportamento Organizacional: Um estudo de satisfação de secretários executivos no Estado do RS. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p.32-55, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://revistagesec.org.br/ojs-2.2.4/index.php/secretariado/article/view/38/89>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

SOARES, E. P. Etiqueta social e prof.: O que é isso? **Etiqueta Social & Marketing Pessoal**. Disponível em: <<http://www.etiquetasocial.com.br/conteudos/index.asp?id=71>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

SOUZA, M. A. Etiqueta social. **Webartigos.com**, 2009. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/etiqueta-social/13525>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

ANEXO A - COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: A ETIQUETA NO AMBIENTE CORPORATIVO

1) Você atua profissionalmente na área de secretariado?

() Sim () Não

2) Você já ouviu falar ou conhece algo sobre comportamento organizacional?

() Sim () Não

3) Acredita que essa área de conhecimento seja importante para sua atuação profissional?

() Sim () Não

4) Já estudou ou teve algum contato com as normas de etiqueta empresarial?

() Sim () Não

5) Em algum momento de sua carreira profissional necessitou ter conhecimento sobre etiqueta?

() Sim () Não

Cite uma ocasião:

() Eventos corporativos

() Jantares ou almoços empresariais

() Viagens de negócios

() Recebendo clientes estrangeiros

() Na rotina do escritório

() Outros: _____

6) Você acredita que as regras de etiqueta profissional sejam um diferencial na carreira para quem as conhece e utiliza de fato?

() Sim

() Não

7) Seu (sua) executivo (a) alguma vez comentou com você sobre a importância desse conhecimento na sua carreira?

() Sim

() Não

8) Você já cometeu alguma gafe na empresa por falta de conhecimento das regras de etiqueta profissional?

() Sim

() Não

9) Quando você analisa outro profissional de secretariado, você também analisa seu comportamento e respectivo conhecimento das regras de etiqueta empresarial?

() Sim

() Não

10) Você acredita que o conhecimento em etiqueta empresarial é importante para o profissional de secretariado?

() Sim

() Não

Apresente um argumento que justifique sua resposta.

ANEXO B - LEI Nº 5.700, DE 1 DE SETEMBRO DE 1971.

Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

Disposição Preliminar

Art. 1º São Símbolos Nacionais: (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

I - a Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - o Hino Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

III - as Armas Nacionais; e (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

IV - o Selo Nacional. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

CAPÍTULO II

Da forma dos Símbolos Nacionais

SEÇÃO I

Dos Símbolos em Geral

Art. 2º Consideram-se padrões dos Símbolos Nacionais os modelos compostos de conformidade com as especificações e regras básicas estabelecidas na presente lei.

SEÇÃO II

Da Bandeira Nacional

Art. 3º A Bandeira Nacional, adotada pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889, com as modificações da Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968, fica alterada na forma do Anexo I desta lei, devendo ser atualizada sempre que ocorrer a criação ou a extinção de Estados. (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 1º As constelações que figuram na Bandeira Nacional correspondem ao aspecto do céu, na cidade do Rio de Janeiro, às 8 horas e 30 minutos do dia 15 de novembro de 1889 (doze horas siderais) e devem ser consideradas como vistas por um observador situado fora da esfera celeste. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 2º Os novos Estados da Federação serão representados por estrelas que compõem o aspecto celeste referido no parágrafo anterior, de modo a permitir-lhes a inclusão no círculo azul da Bandeira Nacional sem afetar a disposição estética original constante do desenho proposto pelo Decreto nº 4, de 19 de novembro de 1889. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

§ 3º Serão suprimidas da Bandeira Nacional as estrelas correspondentes aos Estados extintos, permanecendo a designada para representar o novo Estado, resultante de fusão, observado, em qualquer caso, o disposto na parte final do parágrafo anterior. (Incluído pela Lei nº 8.421, de 1992)

Art. 4º A Bandeira Nacional em tecido, para as repartições públicas em geral, federais, estaduais, e municipais, para quartéis e escolas públicas e particulares, será executada em um dos seguintes tipos: tipo 1, com um pano de 45 centímetros de largura; tipo 2, com dois panos de largura; tipo 3, três panos de largura; tipo 4, quatro panos de largura; tipo 5, cinco panos de largura; tipo 6, seis panos de largura; tipo 7, sete panos de largura.

Parágrafo único. Os tipos enumerados neste artigo são os normais. Poderão ser fabricados tipos extraordinários de dimensões maiores, menores ou intermediárias, conforme as condições de uso, mantidas, entretanto, as devidas proporções.

Art. 5º A feitura da Bandeira Nacional obedecerá às seguintes regras (Anexo nº 2):

I - Para cálculo das dimensões, tomar-se-á por base a largura desejada, dividindo-se esta em 14 (quatorze) partes iguais. Cada uma das partes será considerada uma medida ou módulo.

II - O comprimento será de vinte módulos (20M).

III - A distância dos vértices do losango amarelo ao quadro externo será de um módulo e sete décimos (1,7M).

IV - O círculo azul no meio do losango amarelo terá o raio de três módulos e meio (3,5M).

V - O centro dos arcos da faixa branca estará dois módulos (2M) à esquerda do ponto do encontro do prolongamento do diâmetro vertical do círculo com a base do quadro externo (ponto C indicado no Anexo nº 2).

VI - O raio do arco inferior da faixa branca será de oito módulos (8M); o raio do arco superior da faixa branca será de oito módulos e meio (8,5M).

VII - A largura da faixa branca será de meio módulo (0,5M).

VIII - As letras da legenda Ordem e Progresso serão escritas em cor verde. Serão colocadas no meio da faixa branca, ficando, para cima e para baixo, um espaço igual em branco. A letra P ficará sobre o diâmetro vertical do círculo. A

distribuição das demais letras far-se-á conforme a indicação do Anexo nº 2. As letras da palavra Ordem e da palavra Progresso terão um terço de módulo (0,33M) de altura. A largura dessas letras será de três décimos de módulo (0,30M). A altura da letra da conjunção E será de três décimos de módulo (0,30M). A largura dessa letra será de um quarto de módulo (0,25M).

IX - As estrelas serão de 5 (cinco) dimensões: de primeira, segunda, terceira, quarta e quinta grandezas. Devem ser traçadas dentro de círculos cujos diâmetros são: de três décimos de módulo (0,30M) para as de primeira grandeza; de um quarto de módulo (0,25M) para as de segunda grandeza; de um quinto de módulo (0,20M) para as de terceira grandeza; de um sétimo de módulo (0,14M) para as de quarta grandeza; e de um décimo de módulo (0,10M) para a de quinta grandeza.

X - As duas faces devem ser exatamente iguais, com a faixa branca inclinada da esquerda para a direita (do observador que olha a faixa de frente), sendo vedado fazer uma face como avesso da outra.

SEÇÃO III

Do Hino Nacional

Art. 6º O Hino Nacional é composto da música de Francisco Manoel da Silva e do poema de Joaquim Osório Duque Estrada, de acordo com o que dispõem os Decretos nº 171, de 20 de janeiro de 1890, e nº 15.671, de 6 de setembro de 1922, conforme consta dos Anexos números 3, 4, 5, 6, e 7.

Parágrafo único. A marcha batida, de autoria do mestre de música Antônio Fernandes, integrará as instrumentações de orquestra e banda, nos casos de execução do Hino Nacional, mencionados no inciso I do art. 25 desta lei, devendo ser mantida e adotada a adaptação vocal, em fá maior, do maestro Alberto Nepomuceno.

SEÇÃO IV

Das Armas Nacionais

Art. 7º As Armas Nacionais são as instituídas pelo Decreto nº 4 de 19 de novembro de 1889 com a alteração feita pela Lei nº 5.443, de 28 de maio de 1968 (Anexo nº 8).

Art. 8º A feitura das Armas Nacionais deve obedecer à proporção de 15 (quinze) de altura por 14 (quatorze) de largura, e atender às seguintes disposições:

I - o escudo redondo será constituído em campo azul-celeste, contendo cinco estrelas de prata, dispostas na forma da constelação Cruzeiro do sul, com a bordadura do campo perfilada de ouro, carregada de estrelas de prata em número igual ao das estrelas existentes na Bandeira Nacional; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

II - O escudo ficará pousado numa estrela partida-gironada, de 10 (dez) peças de sinopla e ouro, bordada de 2 (duas) tiras, a interior de goles e a exterior de ouro.

III - O todo brocante sobre uma espada, em pala, empunhada de ouro, guardas de blau, salvo a parte do centro, que é de goles e contendo uma estrela de prata, figurará sobre uma coroa formada de um ramo de café frutificado, à direita, e de outro de fumo florido, à sinistra, ambos da própria cor, atados de blau, ficando o conjunto sobre um resplendor de ouro, cujos contornos formam uma estrela de 20 (vinte) pontas.

IV - Em listel de blau, brocante sobre os punhos da espada, inscrever-se-á, em ouro, a legenda República Federativa do Brasil, no centro, e ainda as expressões "15 de novembro", na extremidade direita, e as expressões "de 1889", na sinistra.

SEÇÃO V

Do Selo Nacional

Art. 9º O Selo Nacional será constituído, de conformidade com o Anexo nº 9, por um círculo representando uma esfera celeste, igual ao que se acha no centro da Bandeira Nacional, tendo em volta as palavras República Federativa do Brasil. Para a feitura do Selo Nacional observar-se-á o seguinte:

I - Desenham-se 2 (duas) circunferências concêntricas, havendo entre os seus raios a proporção de 3 (três) para 4 (quatro).

II - A colocação das estrelas, da faixa e da legenda Ordem e Progresso no círculo inferior obedecerá as mesmas regras estabelecidas para a feitura da Bandeira Nacional.

III - As letras das palavras República Federativa do Brasil terão de altura um sexto do raio do círculo inferior, e, de largura, um sétimo do mesmo raio.

CAPÍTULO III

Da Apresentação dos Símbolos Nacionais

SEÇÃO I

Da Bandeira Nacional

Art. 10. A Bandeira Nacional pode ser usada em todas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular.

Art. 11. A Bandeira Nacional pode ser apresentada:

I - Hasteada em mastro ou adriças, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte, escritórios, salas de aula, auditórios, embarcações, ruas e praças, e em qualquer lugar em que lhe seja assegurado o devido respeito;

II - Distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sobre parede ou presa a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastro;

III - Reproduzida sobre paredes, tetos, vidraças, veículos e aeronaves;

IV - Composto, com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes;

V - Conduzida em formaturas, desfiles, ou mesmo individualmente;

VI - Distendida sobre ataúdes, até a ocasião do sepultamento.

Art. 12. A Bandeira Nacional estará permanentemente no topo de um mastro especial plantado na Praça dos Três Poderes de Brasília, no Distrito Federal, como símbolo perene da Pátria e sob a guarda do povo brasileiro.

§ 1º A substituição dessa Bandeira será feita com solenidades especiais no 1º domingo de cada mês, devendo o novo exemplar atingir o topo do mastro antes que o exemplar substituído comece a ser arriado.

§ 2º Na base do mastro especial estarão inscritos exclusivamente os seguintes dizeres:

Sob a guarda do povo brasileiro, nesta Praça dos Três Poderes, a Bandeira sempre no alto.

- visão permanente da Pátria.

Art. 13. Hasteia-se diariamente a Bandeira Nacional e a do Mercosul: (Redação dada pela Lei nº 12.157, de 2009).

I - No Palácio da Presidência da República e na residência do Presidente da República;

II - Nos edifícios-sede dos Ministérios;

III - Nas Casas do Congresso Nacional;

IV - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores, nos Tribunais Federais de Recursos e nos Tribunais de Contas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; (Redação dada pela Lei nº 5.812, de 1972).

V - Nos edifícios-sede dos Poderes executivo, legislativo e judiciário dos Estados, Territórios e Distrito Federal;

VI - Nas Prefeituras e Câmaras Municipais;

VII - Nas repartições federais, estaduais e municipais situadas na faixa de fronteira;

VIII - Nas Missões Diplomáticas, Delegações junto a Organismo Internacionais e Repartições Consulares de carreira respeitados os usos locais dos países em que tiverem sede.

IX - Nas unidades da Marinha Mercante, de acordo com as Leis e Regulamentos da navegação, polícia naval e praxes internacionais.

Art. 14. Hasteia-se, obrigatòriamente, a Bandeira Nacional, nos dias de festa ou de luto nacional, em todas as repartições públicas, nos estabelecimentos de ensino e sindicatos.

Parágrafo único. Nas escolas públicas ou particulares, é obrigatório o hasteamento solene da Bandeira Nacional, durante o ano letivo, pelo menos uma vez por semana.

Art. 15. A Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite.

§ 1º Normalmente faz-se o hasteamento às 8 horas e o arriamento às 18 horas.

§ 2º No dia 19 de novembro, Dia da Bandeira, o hasteamento é realizado às 12 horas, com solenidades especiais.

§ 3º Durante a noite a Bandeira deve estar devidamente iluminada.

Art. 16. Quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o tope e a ultima a dêle descer.

Art. 17. Quando em funeral, a Bandeira fica a meio-mastro ou a meia-adriça. Nesse caso, no hasteamento ou arriamento, deve ser levada inicialmente até o tope.

Parágrafo único. Quando conduzida em marcha, indica-se o luto por um laço de crepe atado junto à lança.

Art. 18. Hasteia-se a Bandeira Nacional em funeral nas seguintes situações, desde que não coincidam com os dias de festa nacional:

I - Em todo o País, quando o Presidente da República decretar luto oficial;

II - Nos edifícios-sede dos Poderes legislativos federais, estaduais ou municipais, quando determinado pelos respectivos presidentes, por motivo de falecimento de um de seus membros;

III - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores, nos Tribunais Federais de Recursos, nos Tribunais de Contas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e nos Tribunais de Justiça estaduais, quando determinado pelos respectivos presidentes, pelo falecimento de um de seus ministros, desembargadores ou conselheiros. (Redação dada pela Lei nº 5.812, de 1972).

IV - Nos edifícios-sede dos Governos dos Estados, Territórios, Distrito Federal e Municípios, por motivo do falecimento do Governador ou Prefeito, quando determinado luto oficial pela autoridade que o substituir;

V - Nas sedes de Missões Diplomáticas, segundo as normas e usos do país em que estão situadas.

Art. 19. A Bandeira Nacional, em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição:

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

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

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

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

Art. 20. A Bandeira Nacional, quando não estiver em uso, deve ser guardada em local digno.

Art. 21. Nas repartições públicas e organizações militares, quando a Bandeira é hasteada em mastro colocado no solo, sua largura não deve ser maior que 1/5 (um quinto) nem menor que 1/7 (um sétimo) da altura do respectivo mastro.

Art. 22. Quando distendida e sem mastro, coloca-se a Bandeira de modo que o lado maior fique na horizontal e a estrela isolada em cima, não podendo ser ocultada, mesmo parcialmente, por pessoas sentadas em suas imediações.

Art. 23. A Bandeira Nacional nunca se abate em continência.

SEÇÃO II

Do Hino Nacional

Art. 24. A execução do Hino Nacional obedecerá às seguintes prescrições:

I - Será sempre executado em andamento metronômico de uma semínima igual a 120 (cento e vinte);

II - É obrigatória a tonalidade de si bemol para a execução instrumental simples;

III - Far-se-á o canto sempre em uníssono;

IV - Nos casos de simples execução instrumental tocar-se-á a música integralmente, mas sem repetição; nos casos de execução vocal, serão sempre cantadas as duas partes do poema;

V - Nas continências ao Presidente da República, para fins exclusivos do Cerimonial Militar, serão executados apenas a introdução e os acordes finais, conforme a regulamentação específica.

Art. 25. Será o Hino Nacional executado:

I - Em continência à Bandeira Nacional e ao Presidente da República, ao Congresso Nacional e ao Supremo Tribunal Federal, quando incorporados; e nos demais casos expressamente determinados pelos regulamentos de continência ou cerimônias de cortesia internacional;

II - Na ocasião do hasteamento da Bandeira Nacional, previsto no parágrafo único do art. 14.

§ 1º A execução será instrumental ou vocal de acordo com o cerimonial previsto em cada caso.

§ 2º É vedada a execução do Hino Nacional, em continência, fora dos casos previstos no presente artigo.

§ 3º Será facultativa a execução do Hino Nacional na abertura de sessões cívicas, nas cerimônias religiosas a que se associe sentido patriótico, no início ou no encerramento das transmissões diárias das emissoras de rádio e televisão, bem assim para exprimir regozijo público em ocasiões festivas.

§ 4º Nas cerimônias em que se tenha de executar um Hino Nacional Estrangeiro, este deve, por cortesia, preceder o Hino Nacional Brasileiro.

SEÇÃO III

Das Armas Nacionais

Art. 26. É obrigatório o uso das Armas Nacionais;

I - No Palácio da Presidência da República e na residência do Presidente da República;

II - Nos edifícios-sede dos Ministérios;

III - Nas Casas do Congresso Nacional;

IV - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos;

V - Nos edifícios-sede dos Poderes executivo, legislativo e judiciário dos Estados, Territórios e Distrito Federal;

VI - Nas Prefeituras e Câmaras Municipais;

VII - Na frontaria dos edifícios das repartições públicas federais;

VIII - nos quartéis das forças federais de terra, mar e ar e das Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares, nos seus armamentos, bem como nas fortalezas e nos navios de guerra; (Redação dada pela Lei nº 8.421, de 1992)

IX - Na frontaria ou no salão principal das escolas públicas;

X - Nos papéis de expediente, nos convites e nas publicações oficiais de nível federal.

SEÇÃO IV

Do Selo Nacional

Art. 27. O Selo Nacional será usado para autenticar os atos de governo e bem assim os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.

CAPÍTULO IV

Das Cores Nacionais

Art. 28. Consideram-se cores nacionais o verde e o amarelo.

Art. 29. As Cores nacionais podem ser usadas sem quaisquer restrições, inclusive associadas a azul e branco.

CAPÍTULO V

Do respeito devido à Bandeira Nacional e ao Hino Nacional

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

Parágrafo único. É vedada qualquer outra forma de saudação.

Art. 31. São consideradas manifestações de desrespeito à Bandeira Nacional, e, portanto proibidas:

I - Apresentá-la em mau estado de conservação.

II - Mudar-lhe a forma, as cores, as proporções, o dístico ou acrescentar-lhe outras inscrições;

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

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

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

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

Art. 34. É vedada a execução de quaisquer arranjos vocais do Hino Nacional, a não ser o de Alberto Nepomuceno; igualmente não será permitida a execução de arranjos artísticos instrumentais do Hino Nacional que não sejam autorizados pelo Presidente da República, ouvido o Ministério da Educação e Cultura.

CAPÍTULO VI

Das Penalidades

Art. 35 - A violação de qualquer disposição desta Lei, excluídos os casos previstos no art. 44 do Decreto-lei nº 898, de 29 de setembro de 1969, é considerada contravenção, sujeito o infrator à pena de multa de uma a quatro vezes o maior valor de referência vigente no País, elevada ao dobro nos casos de reincidência. (Redação dada pela Lei nº 6.913, de 1981).

Art. 36 - O processo das infrações a que alude o artigo anterior obedecerá ao rito previsto para as contravenções penais em geral. (Redação dada pela Lei nº 6.913, de 1981).

CAPÍTULO VII

Disposições Gerais

Art. 37. Haverá nos Quartéis-Generais das Forças Armadas, na Casa da Moeda, na Escola Nacional de Música, nas embaixadas, legações e consulados do Brasil, nos museus históricos oficiais, nos comandos de unidades de terra, mar e ar, capitânias de portos e alfândegas, e nas prefeituras municipais, uma coleção de exemplares-padrão dos Símbolos Nacionais, a fim de servirem de modelos obrigatórios para a respectiva feitura, constituindo o instrumento de confronto para a aprovação dos exemplares destinados à apresentação, procedam ou não da iniciativa particular.

Art. 38. Os exemplares da Bandeira Nacional e das Armas Nacionais não podem ser postos à venda, nem distribuídos gratuitamente sem que tragam na tralha do primeiro e no reverso do segundo a marca e o endereço do fabricante ou editor, bem como a data de sua feitura.

Art. 39. É obrigatório o ensino do desenho e do significado da Bandeira Nacional, bem como do canto e da interpretação da letra do Hino Nacional em todos os estabelecimentos de ensino, públicos ou particulares, do primeiro e segundo graus.

Parágrafo único: Nos estabelecimentos públicos e privados de ensino fundamental, é obrigatória a execução do Hino Nacional uma vez por semana. (Incluído pela Lei nº 12.031, de 2009).

Art. 40. Ninguém poderá ser admitido no serviço público sem que demonstre conhecimento do Hino Nacional.

Art. 41. O Ministério da Educação e Cultura fará a edição oficial definitiva de todas as partituras do Hino Nacional e bem assim promoverá a gravação em discos de sua execução instrumental e vocal, bem como de sua letra declamada.

Art. 42. Incumbe ainda ao Ministério da Educação e Cultura organizar concursos entre autores nacionais para a redução das partituras de orquestras do Hino Nacional para orquestras restritas.

Art. 43. O Poder Executivo regulará os pormenores de cerimonial referentes aos Símbolos Nacionais.

Art. 44. O uso da Bandeira Nacional nas Forças Armadas obedece as normas dos respectivos regulamentos, no que não colidir com a presente Lei.

Art. 45. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas a de nº 5.389, de 22 de fevereiro de 1968, a de nº 5.443, de 28 de maio de 1968, e demais disposições em contrário.

Brasília, 1 de setembro de 1971; 150º da Independência e 83º da República.

EMÍLIO G. MÉDICI

Alfredo Buzaid

Adalberto de Barros Nunes

Orlando Geisel

Mário Gibson Barboza

Antonio Delfim Netto

Mário David Andreazza

L. F. Cirne Lima

Jarbas G. Passarinho

Mário de Souza e Mello

F. Rocha Lagôa

Marcus Vinícius Pratini de Moraes

Antônio Dias Leite Júnior

João Paulo dos Reis Velloso

José Costa Cavalcanti

Hygino C. Corsetti

Este texto não substitui o publicado no DOU de 2.9.1971

ANEXO C - DECRETO Nº 70.274, DE 9 DE MARÇO DE 1972.

Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA , no uso da atribuição que lhe confere o artigo 81, item III, da Constituição,

DECRETA:

Art. . 1º São aprovadas as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência, anexas ao presente Decreto, que se deverão observar nas solenidades oficiais realizadas na Capital da República, nos Estados, nos Territórios Federais e nas Missões diplomáticas do Brasil.

Art. . 2º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Brasília, 9 de março de 1972; 151º da Independência e 84º da República.

EMÍLIO G. MÉDICI

Alfredo Buzaid

Adalberto de Barros Nunes

Orlando Geisel

Mário Gibson Barboza

Antônio Delfim Netto

Mario David Andreazza

L. F. Cirne Lima

Jarbas G. Passarinho

J. Araripe Macêdo

F. Rocha Macêdo

F. Rocha Lagôa

Marcus Vinícius Pratini de Moraes

Benjamim Mário Baptista

João Paulo dos Reis Velloso

José Costa Cavalcanti

Hygino C. Corsetti

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 10.3.1972 e Retificado no DOU de 16.03.72

DAS NORMAS DO CERIMONIAL PÚBLICO

CAPÍTULO I

Da Precedência

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

Parágrafo único. Os antigos Chefes de Estado passarão logo após o Presidente do Supremo Tribunal Federal, desde que não exerçam qualquer função pública. Neste caso, a sua precedência será determinada pela função que estiverem exercendo.

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

Parágrafo único. Os antigos Vice-Presidente da República, passarão logo após os antigos Chefes de Estado, com a ressalva prevista no parágrafo único do artigo 1º.

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

Art. . 4º A precedência entre os Ministros de Estado, ainda que interinos, é determinada pelo critério histórico de criação do respectivo Ministério, na seguinte ordem: Justiça; Marinha; Exército; Relações Exteriores; Fazenda; Transportes; Agricultura; Educação e Cultura; Trabalho e Previdência Social, Aeronáutica; Saúde, Indústria e Comércio; Minas e Energia; Planejamento e Coordenação Geral; Interior; e Comunicações.

§ 1º Quando estiverem presentes personalidades estrangeiras, o Ministro de Estado das Relações Exteriores terá precedência sobre seus colegas, observando-se critério análogo com relação ao Secretário-Geral de Política Exterior do Ministério das Relações Exteriores, que terá precedência sobre os Chefes dos Estados-Maior da Armada e do Exército. O disposto no presente parágrafo não se aplica ao Ministro de Estado em cuja jurisdição ocorrer a cerimônia.

§ 2º Tem honras, prerrogativas e direitos de Ministro de Estado o Chefe de Gabinete Militar da Presidência da República, o Chefe do Gabinete Civil da Presidência, o Chefe do Serviço Nacional de Informações e o Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas e, nessa ordem, passarão após os Ministros de Estado.

§ 3º O Consultor-Geral da República tem para efeitos protocolares e de correspondência, o tratamento devido aos Ministros de Estado.

§ 4º Os antigos Ministros de Estado, Chefes do Gabinete Militar da Presidência da República, Chefes do Gabinete Civil da Presidência da República, Chefes do Serviço Nacional de Informações e Chefes do Estado Maior das Forças Armadas, que hajam exercido as funções em caráter efetivo, passarão logo após os titulares em exercício, desde que não exerçam qualquer função pública, sendo, neste caso, a sua precedência determinada pela função que estiverem exercendo.

§ 5º A precedência entre os diferentes postos e cargos da mesmas categoria corresponde à ordem de precedência histórica dos Ministérios.

Art. . 5º Nas missões diplomáticas, os Oficiais-Generais passarão logo depois do Ministro-Conselheiro que for o substituto do Chefe da Missão e os Capitães-de-Mar-e-Guerra, Coronéis e Coronéis-Aviadores, depois do Conselheiro ou do Primeiro

Secretário que for o substituto do Chefe da Missão. Parágrafo único. A precedência entre Adidos Militares será regulada pelo Cerimonial militar.

Da Precedência nos Estados Distrito Federal e Territórios

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

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

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

Parágrafo único. Tal determinação não se aplica aos Presidentes do Congresso Nacional da Câmara dos Deputados e do Supremo Tribunal Federal, aos Ministros de Estado, ao Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, ao Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, ao Chefe do Serviço Nacional de Informações, ao Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas e ao Consultor-Geral da República, que passarão logo após o Governador.

Art. . 8º A precedência entre os Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios é determinada pela ordem de constituição histórica dessas entidades, a saber: Bahia, Rio de Janeiro, Maranhão, Pará, Pernambuco, São Paulo, Minas Gerais, Goiás, Mato Grosso, Rio Grande do Sul, Ceará, Paraíba, Espírito Santo, Piauí, Rio Grande do Norte, Santa Catarina, Alagoas, Sergipe, Amazonas, Paraná, Acre, Mato Grosso do Sul (Incluído pelo Decreto nº 83.186, de 1979), Distrito Federal, e Territórios: Amapá, Fernando de Noronha, Rondônia e Roraima.

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

Art. . 10. Nos Municípios, o Prefeito presidirá as solenidades municipais.

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

1º Os estrangeiros;

2º As autoridades e os funcionários da União.

3º As autoridades e os funcionários estaduais e municipais.

Art. . 12 Quando o funcionário da carreira de diplomata ou o militar da ativa exercer função administrativa civil ou militar, observar-se-á a precedência que o beneficiar.

Art. . 13. Os inativos passarão logo após os funcionários em serviço ativo de igual categoria, observado o disposto no parágrafo 4º do artigo 4º.

Da precedência de Personalidades Nacionais e Estrangeiras

Art. . 14. Os Cardeais da Igreja Católica, como possíveis sucessores do Papa, tem situação correspondente à dos Príncipes herdeiros.

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

Parágrafo único. O chefe do Cerimonial poderá intercalar entre as altas autoridades da República o Corpo Diplomático e personalidades estrangeiras.

Casos Omissos

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

Da Representação

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

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.

§ 2º Nenhum convidado poderá fazer-se representar nas cerimônias a que comparecer o Presidente da República.

Dos Desfiles

Art. . 19. Por ocasião dos desfiles civis e militares, o Presidente da República terá a seu lado os Ministros de Estado a que estiverem subordinados as corporações que desfilam.

Do Hino Nacional

Art. . 20. A execução do Hino Nacional sé terá início depois que o Presidente da República houver ocupado o lugar que lhe estiver reservado, salvo nas cerimônias sujeitas a regulamentos especiais.

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

Do Pavilhão Presidencial

Art. 21. O Pavilhão Presidencial será hasteado, observado o disposto no art. 27, **caput** e § 1º: (Redação dada pelo Decreto nº 7.419, de 2010)

I - na sede do Governo e no local em que o Presidente da República residir, quando ele estiver no Distrito Federal; e (Redação dada pelo Decreto nº 7.419, de 2010)

II - nos órgãos, autarquias e fundações federais, estaduais e municipais, sempre que o Presidente da República a eles comparecer. (Redação dada pelo Decreto nº 7.419, de 2010)

Parágrafo único. Aplica-se o disposto neste artigo ao Pavilhão do Vice-Presidente da República. (Redação dada pelo Decreto nº 7.419, de 2010)

Da Bandeira Nacional

Art. . 22. A Bandeira Nacional pode ser usada em todas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular.

Art. . 23. A Bandeira Nacional pode ser apresentada:

I - Hasteada em mastro ou adriças, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte escritórios, salas de aula, auditórios, embarcações, ruas e praças, em qualquer lugar em que lhe seja assegurado o devido respeito.

II - Distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sobre parede ou presa a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastros;

III - Reproduzida sobre paredes, tetos, vidraças veículos e aeronaves;

IV - Composto com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes;

V - Conduzida em formaturas, desfiles, ou mesmo individualmente;

VI - Distendida sobre ataúdes até a ocasião do sepultamento.

Art. . 24. A Bandeira Nacional estará permanentemente no topo de um mastro especial plantado na Praça dos Três Poderes de Brasília, no Distrito Federal, como símbolo perene da Pátria e sob a guarda do povo brasileiro.

§ 1º. A substituição dessa Bandeira será feita com solenidades especiais no 1º Domingo de cada mês, devendo o novo exemplar atingir o topo do mastro antes que o exemplar substituído comece a ser arriado.

§ 2º. Na base do mastro especial estarão inscritos exclusivamente os seguintes dizeres:

Sob a guarda do povo brasileiro, nesta Praça dos Três Poderes, a Bandeira Sempre no alto.

- visão permanente da Pátria.

Art. . 25. Hasteia-se diariamente a Bandeira Nacional:

I - No Palácio da Presidência da República;

II - Nos edifícios sede dos Ministérios;

III - Nas Casas do Congresso Nacional;

IV - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores e nos Tribunais Federais de Recursos;

V - Nos edifícios sede dos poderes executivo, legislativo e judiciário dos Estados, Territórios e Distrito Federal;

VI - Nas prefeituras e Câmaras Municipais;

VII - Nas repartições federais, estaduais e municipais situadas na faixa de fronteira;

VIII - Nas missões Diplomáticas, Delegação junto a Organismos Internacionais e Repartições Consulares de carreira, respeitados os usos locais dos países em que tiverem sede;

IX - Nas unidades da Marinha Mercante, de acordo com as leis e Regulamentos de navegação, polícia naval e praxes internacionais.

Art. . 26. Hasteia-se obrigatoriamente, a Bandeira Nacional, nos dias de festa ou de luto nacional em todas as repartições públicas, nos estabelecimentos de ensino e sindicatos.

Parágrafo único. Nas escolas públicas ou particulares, é obrigatório o hasteamento solene da Bandeira Nacional, durante o ano letivo, pelo menos uma vez por semana.

Art. . 27 A Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite.

§ 1º. Normalmente faz-se o hasteamento às 8 horas e o arriamento às 18 horas.

§ 2º. No dia 19 de novembro, Dia da Bandeira o hasteamento, é realizado às 12 horas, com solenidades especiais.

§ 3º. Durante a noite a Bandeira deve estar devidamente iluminada.

Art. . 28. Quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o tope e a última a dele descer.

Art. . 29. Quando em funeral, a Bandeira fica a meio-mastro ou a meia adriça. Nesse caso no hasteamento ou arriamento, deve ser levada inicialmente até o tope.

Parágrafo único Quando conduzida em marcha, indica-se o luto por um laço de crepe atado junto à lança.

Art. . 30. Hasteia-se a Bandeira Nacional em funeral nas seguintes situações:

I - Em todo o País quando o Presidente da República decretar luto oficial;

II - Nos edifícios-sede dos poderes legislativos federais, estaduais ou municipais, quando determinado pelos respectivos presidentes, por motivos de falecimento de um de seus membros;

III - No Supremo Tribunal Federal, nos Tribunais Superiores, nos Tribunais Federais de Recursos e nos Tribunais de Justiça estaduais, quando determinado pelos respectivos presidentes, pelo falecimento de um de seus ministros ou desembargadores;

IV - Nos edifícios-sede dos Governos dos Estados, Territórios, Distrito Federal e Municípios por motivo do falecimento do Governador ou Prefeito, quando determinado luto oficial para autoridade que o substituir;

V - Nas sedes de Missões Diplomáticas, segundo as normas e usos do país em que estão situadas.

Art. . 31. A Bandeira Nacional em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição:

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

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

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

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

Art. . 32. A Bandeira Nacional, quando não estiver em uso, deve ser guardada em local digno.

Art. . 33. Nas repartições públicas e organizações militares, quando a Bandeira é hasteada em mastro colocada no solo, sua largura não deve ser maior que 1/5 (um quinto) nem menor que 1/7 (um sétimo) da altura do respectivo mastro.

Art. . 34 Quando distendida e sem mastro, coloca-se a Bandeira de modo que o lado maior fique na horizontal e estrela isolada em cima não podendo se ocultada, mesmo parcialmente por pessoas sentadas em suas imediações.

Art. . 35. A Bandeira Nacional nunca se abate em continência.

Das Honras Militares

Art. . 36. Além das autoridades especificadas no cerimonial militar, serão prestadas honras militares aos Embaixadores e Ministros Plenipotenciários que vierem a falecer no exercício de suas funções no exterior.

Parágrafo único. O Governo pode determinar que honras militares sejam excepcionalmente prestadas a outras autoridades.

CAPÍTULO II

Da Posse do Presidente da República

Art. . 37. O Presidente da República eleito, tendo a sua esquerda o Vice-Presidente e, na frente, o chefe do Gabinete Militar e o Chefe do Gabinete Civil dirigir-se-á em carro do Estado, ao Palácio do Congresso Nacional, a fim de prestar o compromisso constitucional.

Art. . 38. Compete ao Congresso Nacional organizar e executar a cerimônia do compromisso constitucional. O Chefe do Cerimonial receberá do Presidente do Congresso esclarecimentos sobre a cerimônia bem como sobre a participação na mesma das Missões Especiais e do Corpo Diplomático.

Art. . 39. Prestado o compromisso, o Presidente da República, com os seus acompanhantes, deixará o Palácio do Congresso dirigindo-se para o Palácio do Planalto.

Art. . 40. O Presidente da República será recebido, à porta principal do Palácio do Planalto, pelo Presidente cujo, mandato findou. Estarão presentes os integrantes do antigo Ministério, bem como os Chefes do Gabinete Militar, Civil, Serviço Nacional de Informações e Estado-Maior das Forças Armadas.

Estarão, igualmente, presentes os componentes do futuro Ministério, bem como os novos Chefes do Serviço Nacional de informações e do Estado-Maior das Forças Armadas.

Art. . 41. Após os cumprimentos, ambos os Presidentes acompanhados pelos Vices-Presidentes acompanhados pelos Vices-Presidentes Chefes do Gabinete Militar e Chefes do Gabinete Civil, se encaminharão par ao Gabinete Presidencial e dali para o local onde o Presidente da República receberá de seu antecessor a Faixa Presidencial. Em seguida o Presidente da República conduzirá o ex-presidente até a porta principal do Palácio do Planalto.

Art. . 42. Feitas as despedidas, o ex-Presidente será acompanhado até sua residência ou ponto de embarque pelo Chefe do Gabinete Militar e por um Ajudante-de-Ordens ou Oficial de Gabinete do Presidente da República empossado.

Art. . 43. Caberá ao Chefe do Cerimonial planejar e executar as cerimônias da posse presidencial. Da nomeação dos Ministros de Estado, Membros dos Gabinetes Civil e Militar da Presidência da República e Chefes do Serviço Nacional de Informações e do Estado-Maior das Forças Armadas.

Art. . 44. Os decretos de nomeação dos novos Ministros de Estado, do Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, do Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, do Chefe do Serviço Nacional de Informações e do Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas serão assinados no Salão de Despachos.

§ 1º O primeiro decreto a ser assinado será o de nomeação do Ministro de Estado da Justiça, a quem caberá referendar os decretos de nomeação dos demais Ministros de Estado, do Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, do Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, do Chefe do Serviço Nacional de Informações e do Chefe do Estado Maior das Forças Armadas.

§ 2º Compete ao Chefe do Cerimonial da Presidência da República organizar a cerimônia acima referida.

Dos Cumprimentos

Art. . 45. No mesmo dia, o Presidente da República receberá, em audiência solene, as Missões Especiais estrangeiras que houverem sido designadas para sua posse.

Art. . 46. Logo após, o Presidente receberá os cumprimentos das altas autoridades da República, que para esse fim se hajam previamente inscrito.

Da Recepção

Art. . 47. À noite, o Presidente da República recepcionará, no Palácio do Itamarati, as Missões Especiais estrangeiras e altas autoridades da República.

Da Comunicação da Posse do Presidente da República

Art. . 48. O Presidente da República enviará Cartas de Chancelaria aos Chefes de Estado dos países com os quais o Brasil mantém relações diplomáticas, comunicando-lhes sua posse.

§ 1º As referidas Cartas serão preparadas pelo Ministério das Relações Exteriores.

§ 2º O Ministério da Justiça comunicará a posse do Presidente da República aos Governadores dos Estados da União, do Distrito Federal e dos Territórios e o das Relações Exteriores às Missões diplomáticas e Repartições consulares de carreira brasileiras no exterior, bem como às Missões brasileiras junto a Organismos Internacionais.

Do Traje

Art. . 49. O traje das cerimônias de posse será estabelecido pelo Chefe do Cerimonial, após consulta ao Presidente da República.

Da Transmissão Temporária do Poder

Art. . 50. A transmissão temporária do Poder, por motivo de impedimento do Presidente da República, se realizará no Palácio do Planalto, sem solenidade, perante seus substitutos eventuais, os Ministros de Estado, o Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, o Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, o Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas e os demais membros dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República.

CAPÍTULO III

Das visitas do Presidente da República e seu comparecimento a solenidades oficiais.

Art. . 51. O Presidente da República não retribui pessoalmente visitas, exceto as de Chefes de Estado.

Art. . 52. Quando o Presidente da República comparecer, em caráter oficial, a festas e solenidades ou fizer qualquer visita, o programa será submetido à sua aprovação, por intermédio do Chefe do Cerimonial da Presidência da República.

Das Cerimônias da Presidência da República

Art. . 53. Os convites para as cerimônias da Presidência da República serão feitos por intermédio do Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores ou do Cerimonial da Presidência da República, conforme o local onde as mesmas se realizarem.

Parágrafo único. Os cartões de convite do Presidente da República terão as Armas Nacionais gravadas a ouro, prerrogativa essa que se estende exclusivamente aos Embaixadores Extraordinários e Plenipotenciários do Brasil, no exterior.

Da Faixa Presidencial

Art. . 54. Nas cerimônias oficiais para as quais se exijam casaca ou primeiro uniforme, o Presidente da República usará, sobre o colete da casaca ou sobre o uniforme, a Faixa Presidencial.

Parágrafo único. Na presença de Chefe de Estado, o Presidente da República poderá substituir a Faixa Presidencial por condecoração do referido Estado.

Das Audiências

Art. . 55. As audiências dos Chefes de Missão diplomática com o Presidente da República serão solicitadas por intermédio do Cerimonial do Ministro das Relações Exteriores.

Parágrafo único. O Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores encaminhará também, em caráter excepcional, pedidos de audiências formulados por altas personalidades estrangeiras.

Livro de Visitas

Art. . 56. Haverá, permanentemente, no Palácio do Planalto, livro destinado a receber as assinaturas das pessoas que forem levar cumprimentos ao Presidente da República e a Sua Senhora.

Das Datas Nacionais

Art. . 57. No dia 7 de Setembro, o Chefe do Cerimonial da Presidência, acompanhado de um dos Ajudantes de Ordens do Presidente da República, receberá os Chefes de Missão diplomática que desejarem deixar registrados no livro para esse fim existentes, seus cumprimentos ao Chefe do Governo.

Parágrafo único. O Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores notificará com antecedência, os Chefes de Missão diplomática do horário que houver sido fixado para esse ato.

Art. . 58. Os cumprimentos do Presidente da República e do Ministro das Relações Exteriores pelo dia da Festa Nacional dos países com os quais o Brasil mantém relações diplomáticas serão enviados por intermédio do Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores.

CAPÍTULO IV

Das Visitas Oficiais

Art. . 59. Quando o Presidente da República visitar oficialmente Estado ou Território da Federação, competirá à Presidência da República, em entendimento com as autoridades locais, coordenar o planejamento e a execução da visita, observando-se o seguinte cerimonial:

§ 1º O Presidente da República será recebido, no local da chegada, pelo Governador do Estado ou do Território e por um Oficial-General de cada Ministério Militar, de acordo com o cerimonial Militar.

§ 2º Após as honras militares, o Governador apresentará ao Presidente da República as autoridades presentes.

§ 3º Havendo conveniência, as autoridades civis e eclesiásticas e as autoridades militares poderão formar separadamente.

§ 4º Deverão comparecer à chegada do Presidente da República, o Vice-Governador do Estado. O Presidente da Assembleia Legislativa, Presidente do Tribunal de Justiça, Secretários de Governo e o Prefeito Municipal observada a ordem de precedência estabelecida neste Decreto.

§ 5º Ao Gabinete Militar da Presidência da República, ouvido o Cerimonial da Presidência da República, competirá organizar o cortejo de automóveis da comitiva presidencial bem como o das autoridades militares a que se refere o parágrafo 1º deste artigo.

§ 6º As autoridades estaduais encarregar-se-ão de organizar o cortejo de automóveis das demais autoridades presentes ao desembarque presidencial.

§ 7º O Presidente da República tomará o carro do Estado, tendo à sua esquerda o Chefe do Poder Executivo Estadual e, na frente, seu Ajudante-Ordens.

§ 8º Haverá, no Palácio do Governo, um livro onde se inscreverão as pessoas que forem visitar o Chefe de Estado.

Art. . 60. Por ocasião da partida do Presidente da República, observar-se-á procedimento análogo ao da chegada.

Art. . 61. Quando indicado por circunstâncias especiais da visita, a Presidência da República poderá dispensar ou reduzir as honras militares e a presença das autoridades previstas nos §§ 1º, 2º e 4º do artigo 59.

Art. . 62. Caberá ao Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores elaborar o projeto do programa das visitas oficiais do Presidente da República e do Ministro de Estado das Relações Exteriores ao estrangeiro.

Art. . 63. Quando em visita oficial a um Estado ou a um Território, o Vice-Presidente da República, o Presidente do Congresso Nacional, o Presidente da Câmara dos Deputados e o Presidente do Supremo Tribunal Federal serão recebidos, à chegada, pelo Governador, conforme o caso, pelo Vice-Governador, pelo Presidente do Poder Judiciário Estaduais.

Art. . 64. A comunicação de visitas oficiais de Chefes de Missão diplomáticas acreditados junto ao Governo brasileiro aos Estados da União e Territórios deverá ser feita aos respectivos Cerimoniais pelo Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores, que também fornecerá os elementos do programa a ser elaborado.

Art. . 65. O Governador do Estado ou Território far-se-á representar à chegada do Chefe de Missão diplomática estrangeira em visita oficial.

Art. . 66. O Chefe de Missão diplomática estrangeira, quando em viagem oficial, visitará o Governador, o Vice-Governador, os Presidentes da Assembleia Legislativa e do Tribunal de Justiça e demais autoridades que desejar.

CAPÍTULO V

Das Visitas de Chefes de Estado Estrangeiros

Art. . 67. As visitas de Chefes de Estado estrangeiros ao Brasil começarão, oficialmente, sempre que possível, na Capital Federal.

Art. . 68. Na Capital Federal, a visita oficial de Chefe de Estado estrangeiro ao Brasil iniciar-se-á com o recebimento do visitante pelo Presidente da República. Comparecerão ao desembarque as seguintes autoridades: Vice-Presidente da República, Decano do Corpo Diplomático, Chefe da Missão do país do visitante, Ministros de Estado, Chefe do Gabinete Militar da Presidência Da República, Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, Chefe do Serviço Nacional de Informações, Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas, Governador do Distrito Federal, Secretário Geral de Política Exterior do Ministério das Relações Exteriores, Chefes dos Estados Maiores da Armada, do Exército, e da Aeronáutica, Comandante Naval de Brasília, Comandante Militar do Planalto, Secretário-Geral Adjunto para Assuntos que incluem os dos país do visitante, Comandante da VI Zona Aérea, Diretor-Geral do Departamento de Polícia Federal, Chefe da Divisão política que trata de assuntos do país do visitante, além de todos os acompanhantes brasileiros do visitante. O chefe do Cerimonial da Presidência da República, os membros da comitiva e os funcionários diplomáticos da Missão do país do visitante.

Parágrafo único. Vindo o Chefe de Estado acompanhado de sua Senhora, o Presidente da República e as autoridades acima indicadas far-se-ão acompanhar das respectivas Senhoras.

Art. . 69. Nas visitas aos Estados e Territórios, será o Chefe de Estado estrangeiro recebido, no local de desembarque, pelo Governador, pelo Vice-Governador, pelos Presidentes da Assembleia Legislativa e do Tribunal de Justiça, pelo Prefeito Municipal e pelas autoridades militares previstas no § 1º do artigo 59, além do Decano do Corpo Consular, do Cônsul do país do visitante e das altas autoridades civis e militares especialmente convidadas.

CAPÍTULO VI

Da chegada dos Chefes de Missão Diplomática e entrega de credenciais

Art. . 70. Ao chegar ao Aeroporto da Capital Federal, o novo Chefe de Missão será recebido pelo Introdutor Diplomático do Ministro de Estado das Relações Exteriores.

§ 1º O Encarregado de Negócios pedirá ao Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores dia e hora para a primeira visita ao novo Chefe de Missão ao Ministro de Estado das Relações Exteriores.

§ 2º Ao visitar o Ministro de Estado das Relações Exteriores, o novo Chefe de Missão solicitará a audiência de estilo com o Presidente da República para a entrega de suas credenciais e, se for o caso, da Revogatória de seu antecessor. Nessa visita, o novo Chefe de Missão deixará em mãos do Ministro de Estado a cópia figurada das Credenciais.

§ 3º Após a primeira audiência com o Ministro de Estado das Relações Exteriores, o novo Chefe de Missão visitará, em data marcada pelo Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores, o Secretário-Geral Adjunto da área do país que representa e outros Chefes de Departamento.

§ 4º Por intermédio do Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores, o novo Chefe de Missão solicitará data para visitar o Vice-Presidente da República, o Presidente do Congresso Nacional, o Presidente da Câmara dos Deputados, o Presidente do Supremo Tribunal Federal, os Ministros de Estado e o Governador do Distrito Federal. Poderão igualmente ser marcadas audiências com outras altas autoridades federais.

Art. . 71. No dia e hora marcados para a audiência solene com o Presidente da República, o Introdutor Diplomático conduzirá, em carro do Estado, o novo chefe de Missão de sua residência, até o Palácio do Planalto. Serão igualmente postos à disposição os membros da Missão Diplomática carros de Estado.

§ 1º Dirigindo-se ao Palácio Presidencial, os carros dos membros da Missão diplomática precederão o do chefe de Missão.

§ 2º O Chefe de Missão subirá a rampa tendo, a direita o introdutor Diplomático e, a esquerda, o membro mais antigo de sua Missão; os demais membros da Missão serão dispostos em grupos de três, atrás dos primeiros

§ 3º A porta do Palácio Presidencial, o chefe do Cerimonial da Presidência e por Ajudante-de-Ordens do Presidente da República, os quais o conduzirão ao Salão Nobre.

§ 4º Em seguida, o Chefe do Cerimonial da Presidência da República entrará, sozinho, no Salão de Credenciais, onde se encontra o Presidente da República, ladeado, à direita, pelo Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República, e, à esquerda pelos Ministros de Estado das Relações Exteriores e pelo Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, e pedirá permissão para introduzir o novo chefe de Missão.

§ 5º Quando o Chefe de Missão for Embaixador, os membros dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República estarão presentes e serão colocados, respectivamente, por ordem de precedência, à direita e à esquerda do Salão de Credenciais.

§ 6º Quando o Chefe de Missão for Enviado Extraordinário e Ministro Plenipotenciário, estarão presentes somente as autoridades mencionadas no § 4º.

§ 7º Ladeado, à direita, pelo Chefe do Cerimonial da Presidência e, à esquerda, pelo Ajudante-de-Ordens do Presidente da República, o Chefe de Missão penetrará no recinto, seguido do Introdutor Diplomático e dos membros da Missão. À entrada do Salão de Credenciais, deter-se-á para saudar o Presidente da República com leve inclinação de cabeça.

§ 8º Aproximando-se do ponto em que se encontrar o Presidente da República, o Chefe de Missão, ao deter-se, fará nova saudação, após o que o Chefe do Cerimonial da Presidência da República se adiantará e fará a necessária apresentação. Em seguida, o Chefe de Missão apresentará as Cartas Credenciais ao Presidente da República, que as passará às mãos do Ministro de Estado das Relações Exteriores. Não haverá discursos.

§ 9º O Presidente da República convidará o Chefe de Missão a sentar-se e com ele conversar.

§ 10. Terminada a palestra por iniciativa do Presidente da República, o Chefe de Missão cumprimentará o Ministro de Estado das Relações Exteriores e será apresentado pelo Presidente da República ao Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República e a Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República.

§ 11. Em seguida, o Chefe de Missão apresentará o pessoal de sua comitiva; cada um dos membros da Missão se adiantará, será apresentado e voltará à posição anterior.

§ 12 Findas as apresentações, o Chefe de Missão se despedirá do Presidente da República e se retirará precedido pelos membros da Missão e pelo Introdutor Diplomático e acompanhado do Chefe do Cerimonial da Presidência e do Ajudante-de-Ordens do Presidente da República. Parando no fim do Salão, todos se voltarão para cumprimentar o Presidente da República com novo aceno de cabeça.

§ 13. Quando chegar ao topo da rampa, ouvir-se-ão os dois Hinos Nacionais.

§ 14. O chefe de Missão, o Chefe do Cerimonial da Presidência e o Ajudante-de-Ordens do Presidente da República descerão a rampa dirigindo-se à testa da Guarda de Honra, onde se encontra o Comandante que convidará o Chefe de Missão a passá-la em revista. O Chefe do Cerimonial da Presidência e o Ajudante-de-Ordens do Presidente da República passarão por trás da Guarda de Honra, enquanto os membros da Missão e o Introdutor Diplomático se encaminharão para o segundo automóvel.

§ 15. O Chefe da Missão, ao passar em revista a Guarda de Honra, cumprimentará de cabeça a Bandeira Nacional, conduzida pela tropa, e despedir-se-á do Comandante, na cauda da Guarda de Honra, sem apertar-lhe o mão.

§ 16. Terminada a cerimônia, o Chefe de Missão se despedirá do Chefe do Cerimonial da Presidência e do Ajudante-de-Ordens do Presidente da República,

entrando no primeiro automóvel, que conduzirá, na frente do cortejo, à sua residência onde cessam as funções do Introdutor Diplomático.

§ 17. O Chefe do Cerimonial da Presidência da República fixará o traje para a cerimônia de apresentação de Cartas Credenciais, após consulta ao Presidente da República.

§ 18. O Diário Oficial publicará a notícia da apresentação de Cartas Credenciais.

Art. . 72. Os Encarregados de Negócios serão recebidos pelo Ministro de Estado das Relações Exteriores em audiência, na qual farão entrega das Cartas de Gabinete, que os acreditam.

Art. . 73. O novo Chefe de Missão solicitará, por intermédio do Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores, que sejam marcados dia e hora para que a sua esposa visite a Senhora do Presidente da República, não estando essa visita sujeita a protocolo especial.

CAPÍTULO VII

Do Falecimento do Presidente da República.

Art. . 74. Falecendo o Presidente da República, o seu substituto legal, logo que assumir o cargo, assinará decreto de luto oficial por oito dias.

Art. . 75. O Ministério da Justiça fará as necessárias comunicações aos Governadores dos Estados da União do Distrito Federal e dos Territórios, no sentido de ser executado o decreto de luto, encerrado o expediente nas repartições públicas e fechado o comércio no dia do funeral.

Art. . 76. O Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores fará as devidas comunicações às Missões diplomáticas acreditadas junto ao Governo brasileiro, às Missões diplomáticas e Repartições consulares de carreira brasileiras no exterior às Missões brasileiras junto a Organismos Internacionais.

Art. . 77. O Chefe do Cerimonial da Presidência da República providenciará a ornamentação fúnebre do Salão de Honra do Palácio Presidencial, transformado em câmara ardente.

Das Honras Fúnebres

Art. . 78. Chefe do Cerimonial coordenará a execução das cerimônias fúnebres.

Art. . 79. As honras fúnebres serão prestadas de acordo com o cerimonial militar.

Art. . 80. Transportado o corpo para a câmara ardente, terá início a visitação oficial e pública, de acordo com o que for determinado pelo Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores.

Do Funeral

Art. . 81. As cerimônias religiosas serão realizadas na câmara ardente por Ministro da religião do Presidente falecido, depois de terminada a visitação pública.

Art. . 82. Em dia e hora marcados para o funeral, em presença de Chefes de Estado estrangeiros, dos Chefes dos Poderes da Nação, Decano do Corpo Diplomático, dos Representantes especiais dos Chefes de Estado estrangeiros designados para as cerimônias e das altas autoridades da República, o Presidente da República, em exercício, fechará a urna funerária.

Parágrafo único. A seguir, o Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República e o Chefe do Gabinete Civil Presidência da República cobrirão a urna com o Pavilhão Nacional.

Art. . 83. A urna funerária será conduzida da câmara ardente para a carreta por praças das Forças Armadas.

Da Escolta

Art. . 84. A escolta será constituída de acordo com o cerimonial militar.

Do Cortejo

Art. . 85. Até a entrada do cemitério, o cortejo será organizado da seguinte forma:

- Carreta funerária;
- Carro do Ministro da Religião do Finado; (Se assim for a vontade da família);
- Carro do Presidente da República, em exercício;
- Carro da família;
- Carros de Chefes de Estado estrangeiros;
- Carro do Decano do Corpo Diplomático;
- Carro do Presidente do Congresso Nacional;
- Carro do Presidente da Câmara dos Deputados;
- Carro do Presidente do Supremo Tribunal Federal;
- Carros dos Representantes Especiais dos Chefes de Estado Estrangeiros designados para as cerimônias;
- Carro do Ministro de Estado das Relações Exteriores;

- Carro dos demais Ministros de Estado;

- Carros dos Chefes do Gabinete Militar da Presidência da República, do Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República, do Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas;

- Carros dos Governadores do Distrito Federal, dos Estados da União e dos Territórios;

- Carros dos membros dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República.

§ 1º Ao chegar ao cemitério, os acompanhantes deixarão seus automóveis e farão o cortejo a pé. A urna será retirada da carreta por praças das Forças Armadas que a levarão ao local do sepultamento.

§ 2º Aguardarão o féretro, junto à sepultura, os Chefes de Missão diplomática acreditados junto ao Governo brasileiro e altas autoridades civis e militares, que serão colocados, segundo a Ordem Geral de Precedência, pelo Chefe do Cerimonial.

Art. . 86. O traje será previamente indicado pelo Chefe do Cerimonial.

Art. . 87. Realizando-se o sepultamento fora da Capital da República, o mesmo cerimonial será observado até o ponto de embarque do féretro.

Parágrafo único. Acompanharão os despojos autoridades especialmente indicadas pelo Governo Federal cabendo ao Governo do Estado da União ou do Território, onde der a ser efetuado o sepultamento, realizar o funeral com a colaboração das autoridades federais.

CAPÍTULO VIII

Do Falecimento de Autoridades

Art. . 88. No caso de falecimento de autoridades civis ou militares, o Governo poderá decretar as honras fúnebres a serem prestadas, não devendo o prazo de luto ultrapassar três dias.

§ 1º O disposto neste artigo aplica-se à situação de desaparecimento de autoridades civis ou militares, quando haja indícios veementes de morte por acidente. (Renumerado do parágrafo único para 1º pelo Decreto nº 3.780, de 2.4.2001)

§ 2º Em face de notáveis e relevantes serviços prestados ao País pela autoridade falecida, o período de luto a que se refere o caput poderá ser estendido, excepcionalmente, por até sete dias. (Redação dada pelo Decreto nº 3.780, de 2.4.2001)

CAPÍTULO IX

Do Falecimento de Chefe de Estado Estrangeiro

Art. . 89. Falecendo o Chefe de Estado de um país com representação diplomática no Brasil e recebida pelo Ministro de Estado das Relações Exteriores a comunicação oficial desse fato, o Presidente da República apresentará pêsames ao Chefe da Missão, por intermédio do Chefe do Cerimonial da Presidência da República.

§ 1º O Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores providenciará para que sejam enviadas mensagens telegráficas de pêsames, em nome do Presidente da República, ao sucessor e à família do falecido.

§ 2º O Ministro de Estado das Relações Exteriores enviará pêsames, por telegrama, ao Ministro das Relações Exteriores do referido país e visitará, por intermédio do Introdutor Diplomático, o Chefe da Nação.

§ 3º O Chefe da Missão brasileira acreditado no país enlutado apresentará condolências em nome do Governo e associar-se-á às manifestações de pesar que nele se realizarem. A critério do Presidente da República, poderá ser igualmente designado um Representante Especial ou uma missão extraordinária para assistir às exéquias.

§ 4º O decreto de luto oficial será assinado na pasta da Justiça, a qual fará as competentes comunicações aos Governadores de Estado da União e dos Territórios. O Ministério das Relações Exteriores fará a devida comunicação às Missões diplomáticas brasileiras no exterior.

§ 5º A Missão diplomática brasileira no país do Chefe de Estado falecido poderá hastear a Bandeira Nacional a meio pau, independentemente do recebimento da comunicação de que trata o parágrafo anterior.

CAPÍTULO X

Do Falecimento do Chefe de Missão Diplomática Estrangeira

Art. . 90. Falecendo no Brasil um Chefe de Missão diplomática acreditado junto ao Governo brasileiro o Ministério das Relações Exteriores comunicará o fato, por telegrama, ao representante diplomático brasileiro no país do finado, instruindo-o a apresentar pêsames ao respectivo Governo. O Chefe do Cerimonial concertará com o Decano do Corpo Diplomático e com o substituto imediato do falecido as providências relativas ao funeral.

§ 1º Achando-se no Brasil a família do finado, o Chefe do Cerimonial da Presidência da República e o Introdutor Diplomático deixarão em sua residência, cartões de pêsames, respectivamente, em nome do Presidente da República e do Ministro de Estado das Relações Exteriores.

§ 2º Quando o Chefe de Missão for Embaixador, o Presidente da República comparecerá à câmara mortuária ou enviará representante.

§ 3º À saída do féretro, estarão presentes o Representante do Presidente da República, os Chefes de Missões diplomáticas estrangeiras, o Ministro de Estado das Relações Exteriores e o Chefe do Cerimonial.

§ 4º O caixão será transportado para o carro fúnebre por praças das Forças Armadas.

§ 5º O corteja obedecerá à seguinte precedência:

- Escolta fúnebre;
- Carro fúnebre;
- Carro do Ministro da religião do finado;
- Carro da família;
- Carro do Representante do Presidente da República;
- Carro do Decano do Corpo Diplomático;
- Carros dos Embaixadores estrangeiros acreditados perante o Presidente da República;
- Carros de Ministros de Estado;
- Carros dos Enviados Extraordinários e Ministros Plenipotenciários acreditados junto ao Governo brasileiro;
- Carro do substituto do Chefe de Missão falecido;
- Carro dos Encarregados de Negócios Estrangeiros;
- Carros do pessoal da Missão diplomática estrangeira enlutada;

§ 6º O traje da cerimônia será fixado pelo Chefe do Cerimonial.

Art. . 91. Quando o Chefe de Missão diplomática não for sepultado no Brasil, o Ministro das Relações Exteriores, com anuência da família do finado, mandará celebrar ofício religioso, para o qual serão convidados os Chefes de Missão diplomática acreditados junto ao Governo brasileiro e altas autoridades da República.

Art. . 92. As honras fúnebres serão prestadas de acordo com o cerimonial militar.

Art. . 93. Quando falecer, no exterior, um Chefe de Missão diplomática acreditado no Brasil, o Presidente da República e o Ministro das Relações Exteriores enviarão, por intermédio do Cerimonial do Ministério das Relações Exteriores, mensagens telegráficas de pêsames, respectivamente, ao Chefe de Estado e ao Ministro das Relações Exteriores do país do finado, e instruções telegráficas ao representante diplomático nele acreditado para apresentar, em nome do Governo brasileiro, condolências à família enlutada. O Introdutor Diplomático, em nome do Ministro de Estado das Relações Exteriores, apresentará pêsames ao Encarregado de Negócios do mesmo país.

CAPÍTULO XII

Das Condecorações

Art. . 94. Em solenidades promovidas pelo Governo da União só poderão ser usadas condecorações e medalhas conferidas pelo Governo federal, ou condecorações e medalhas conferidas por Governos estrangeiros.

Parágrafo único. Os militares usarão as condecorações estabelecidas pelos regulamentos de cada Força Armada.

Ordem Geral de Procedência

A ordem de procedência nas cerimônias oficiais de caráter federal na Capital da República, será a seguinte:

1 - Presidente da República

2 - Vice-Presidente da República

Cardeais

Embaixadores estrangeiros

3- Presidente do Congresso Nacional

Presidente da Câmara dos Deputados

Presidente do Supremo Tribunal Federal

4- Ministros de Estado (*1)

Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República

Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República

Chefe do Serviço Nacional de Informações

Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas

Consultor-Geral da República

Enviados Extraordinários e Ministros Plenipotenciários estrangeiros

Presidente do Tribunal Superior Eleitoral

Ministros do Supremo Tribunal Federal

Procurador-Geral da República

Governador do Distrito Federal

Governadores dos Estados da União (*2)

Senadores

Deputados Federais (*3)

Almirantes

Marechais

Marechais-do-Ar.

Chefe do Estado-Maior da Armada

Chefe do Estado-Maior do Exército

Secretário-Geral de Política Exterior (*4)

Chefe do Estado-Maior da Aeronáutica

(*1) Vide artigo 4º e seus parágrafos das Normas do Cerimonial Público

(*2) Vide artigo 8º das Normas do Cerimonial Público

(*3) Vide artigo 9º das Normas do Cerimonial Público

(*4) Vide artigo 4º § 1º das Normas do Cerimonial Público

5 - Almirantes-de-Esquadra

Generais-de-Exército

Embaixadores Extraordinários e Plenipotenciários (Ministros de 1 a classe) (*5)

Tenentes-Brigadeiros

Presidente do Tribunal Federal de Recursos

Presidente do Superior Tribunal Militar

Presidente do Tribunal Superior do Trabalho

Ministros do Tribunal Superior Eleitoral

Encarregados de Negócios estrangeiros

6 - Ministros do Tribunal Federal de Recursos

Ministros do Superior Tribunal Militar

Ministros do Tribunal Superior do Trabalho

Vice-Almirantes

Generais-de-Divisão

Embaixadores (Ministros de 1 a classe)

Majores-Brigadeiros

Chefes de Igreja sediados no Brasil

Arcebispos católicos ou equivalentes de outras religiões

Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal

Presidente do Tribunal de Contas da União

(*5) Considerem-se apenas os Embaixadores que chefiam ou tenham chefiado Missão diplomática no exterior, tendo apresentado, nessa condição, Cartas Credenciais a Governo estrangeiro. Quando estiverem presente diplomatas estrangeiros, os Embaixadores em apreço terão precedência sobre Almirantes-de-Esquadra e Generais-de-Exército. Em caso de visita de chefe de Estado, Chefe do Governo ou Ministros das Relações Exteriores estrangeiros, o Chefe da Missão diplomática brasileira no país do visitante, sendo Ministro de 1 a classe, terá precedência sobre seus colegas, com exceção do Secretário-Geral de Política Exterior.

Presidente do Tribunal Marítimo

Diretores-Gerais das Secretarias do Senado Federal e da Câmara dos Deputados

Procuradores-Gerais da Justiça Militar, Justiça do Trabalho e do Tribunal de Contas da União

Substitutos eventuais dos Ministros de Estado

Secretários-Gerais dos Ministérios

Reitores das Universidades Federais

Diretor-Geral do Departamento de Polícia Federal

Presidente do Banco Central do Brasil

Presidente do Banco do Brasil

Presidente do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

Presidente do Banco Nacional de Habitação

Secretário da Receita Federal

Ministros do Tribunal de Contas da União

Juizes do Tribunal Superior do Trabalho

Subprocuradores Gerais da República

Personalidades inscritas no Livro do Mérito

Prefeitos das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

Presidente da Caixa Econômica Federal

Ministros-Conselheiros estrangeiros

Adidos Militares estrangeiros (Oficiais-Generais)

7 - Contra-Almirantes

Generais-de-Brigada

Embaixadores Comissionados ou Ministros de 2 a classe

Brigadeiros-do-Ar.

Vice-Governadores dos Estados da União

Presidentes das Assembleias Legislativas dos Estados da União

Presidentes dos Tribunais de Justiça dos Estados da União

Diretor-Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil

Chefe do Gabinete da Vice-Presidência da República

Subchefes dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República

Assessor Especial da Presidência da República

Assessor-Chefe da Assessoria Especial de Relações Públicas da Presidência da República

Assistente-Secretário do Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República

Secretários Particulares do Presidente da República

Chefe do Cerimonial da Presidência da República

Secretários de Imprensa da Presidência da República.

Diretor-Geral da Agência Nacional

Presidente da Central de Medicamentos

Chefe do Gabinete da Secretaria Geral do Conselho de Segurança Nacional

Chefe de Informações

Chefe do Gabinete do Estado-Maior das Forças Armadas

Chefe Nacional de Informações

Chefes dos Gabinetes dos Ministros de Estado

Presidente do Conselho Nacional de Pesquisas

Presidente do Conselho Federal de Educação

Presidente do Conselho Federal de Cultura

Governadores dos Territórios

Chanceler da Ordem Nacional do Mérito

Presidente da Academia Brasileira de Letras

Presidente da Academia Brasileira de Ciências

Presidente da Associação Brasileira de Imprensa

Diretores do Gabinete Civil da Presidência da República

Diretores-Gerais de Departamento dos Ministérios

Superintendentes de Órgãos Federais

Presidentes dos Institutos e Fundações Nacionais

Presidentes dos Conselhos e Comissões Federais

Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito nacional

Presidentes dos Tribunais Regionais Eleitorais

Presidentes dos Tribunais Regionais do Trabalho

Presidentes dos Tribunais de Contas do Distrito Federal e dos Estados da União

Presidentes dos Tribunais de Alçada dos Estados da União

Reitores das Universidades Estaduais e Particulares

Membros do Conselho Nacional de Pesquisas

Membros do Conselho Nacional de Educação

Membros do Conselho Federal de Cultura

Secretários de Estado do Governo do Distrito Federal

Bispos católicos ou equivalentes de outras religiões

Conselheiros estrangeiros

Cônsules-Gerais estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Mar-e-Guerra, Coronéis-Aviadores)

8 - Presidente das Confederações Patronais e de Trabalhadores de âmbito nacional

Consultores Jurídicos dos Ministérios

Membros da Academia Brasileira de Letras

Membros da Academia Brasileira de Ciências

Diretores do Banco Central do Brasil

Diretores do Banco do Brasil

Diretores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

Diretores do Banco Nacional de Habitação

Capitães-de-Mar-e-Guerra

Coronéis

Conselheiros

Coronéis-Aviadores

Secretários de Estado dos Governos dos Estados da União

Deputados Estaduais

Desembargadores dos Tribunais de Justiça do Distrito Federal e dos Estados da União

Adjuntos dos Gabinetes Militares e Civil da Presidência da República

Procuradores-Gerais do Distrito Federal e dos Estados da União

Prefeitos das Capitais dos Estados da União e das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes.

Primeiros Secretários estrangeiros

Procuradores da República nos Estados da União

Consultores-Gerais do Distrito Federal e dos Estados da União

Juízes do Tribunal Marítimo

Juízes dos Tribunais Regionais Eleitorais

Juízes dos Tribunais Regionais do Trabalho

Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Fragata, Tenentes-Coronéis e

Tenentes-Coronéis-Aviadores)

9 - Juízes dos Tribunais de Contas do Distrito Federal e dos Estados da União.

Juízes dos Tribunais de Alçadas dos Estados da União

Delegados dos Ministérios nos Estados da União

Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais

Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito regional ou estadual.

Monsenhores católicos ou equivalentes de outras regiões.

Ajudantes-de-Ordem do Presidente da República (Majores)

Capitães-de-Fragata

Tenentes-Coronéis

Primeiros Secretários

Tenentes-Coronéis-Aviadores

Chefes do Serviço da Presidência da República

Presidentes das Federações Patronais e de Trabalhadores de âmbito regional ou estadual

Presidentes das Câmaras Municipais das Capitais dos Estados da União e das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

Juízes de Direito

Procuradores Regionais do Trabalho

Diretores de Repartições Federais

Auditores da Justiça Militar

Auditores do Tribunal de Contas

Promotores Públicos

Procuradores Adjuntos da República

Diretores das Faculdades Estaduais Particulares

Segundos Secretários

Cônsules estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Corveta, Majores e Majores-Aviadores)

10 - Ajudantes-de-Ordem do Presidente da República (Capitães)

Adjuntos dos Serviços da Presidência da República

Oficiais do Gabinete Civil da Presidência da República

Chefes de Departamento das Universidades Federais

Diretores de Divisão dos Ministérios

Prefeitos das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

Capitães-de-Corveta

Majores

Segundos Secretários

Majores-Aviadores

Secretários-Gerais dos Territórios

Diretores de Departamento das Secretarias do Distrito Federal e dos Estados da União

Presidente dos Conselhos Estaduais

Chefes de Departamento das Universidades Estaduais e Particulares

Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

Terceiros Secretários estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-Tenentes, Capitães e Capitães-Aviadores).

11 - Professores de Universidade

Prefeitos Municipais

Cônegos católicos ou "equivalentes" de outras religiões

Capitães-Tenentes

Capitães

Terceiros Secretários

Capitães-Aviadores

Presidentes das Câmaras Municipais

Diretores de Repartições do Distrito Federal, dos Estados da União e Territórios

Diretores de Escolas de Ensino Secundário

Vereadores Municipais

A ordem de precedência, nas cerimónias oficiais, nos Estados da União, com a presença de autoridades federais, será a seguinte:

1 - Presidente da República

2 - Vice-Presidente da República (*1)

Governador do Estado da União em que se processa a cerimônia

Cardeais

Embaixadores estrangeiros

3 - Presidente do Congresso Nacional

Presidente da Câmara dos Deputados

Presidente do Supremo Tribunal Federal

4 - Ministros de Estado (*2)

Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República

Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República

Presidência da República

Chefe de Serviço Nacional de Informações

Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas

Consultor-Geral da República

Vice-Governador do Estado da União em que se processa a cerimônia

Presidente da Assembleia Legislativa do Estado da União em que se processa a cerimonia

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado em que se processa a cerimônia

Enviados Extraordinários e Ministros Plenipotenciários estrangeiros

Presidente do Tribunal Superior Eleitoral

Ministro do Supremo Tribunal Federal

Procurador-Geral da República

Governadores dos outros Estados da União e do Distrito Federal (*3)

Senadores

(*1) Vide artigo 2º das Normas do Cerimonial Público

(*2) Vide artigo 4º e seus parágrafos das Normas do Cerimonial

(*3) Vide artigo 8º, artigo 9º e artigo 10 das Normas do Cerimonial Público

Deputados Federais (*4)

Almirantes

Marechais

Marechais-do-Ar

Chefe do Estado-Maior da Armada

Chefe do Estado-Maior do Exército

Secretário-Geral da Política Exterior (*5)

Chefe do Estado-Maior da Aeronáutica

5 - Almirantes-de-Esquadra

Generais-de-Exército

Embaixadores Extraordinário e Plenipotenciários (Ministros de 1ª classe) (*6)

Tenentes-Brigadeiros

Presidente do Tribunal Federal de Recursos

Presidente do Tribunal Superior Militar

Presidente do Tribunal Superior do Trabalho

Ministros do Tribunal Superior Eleitoral

Prefeito da Capital estadual em que se processa a cerimônia

Encarregados de Negócios estrangeiros

6 - Ministros do Tribunal Federal de Recursos

Ministros do Superior Tribunal Militar

(*4) Vide artigo 9º das Normas do Cerimonial Público

(*5) Vide artigo 4º § 1º das Normas do Cerimonial Público

(*6) Consideram-se apenas os Embaixadores que chefiam ou tenham chefiado Missão diplomática no exterior, tendo apresentado, nessa condição, Cartas Credenciais a Governador Estrangeiro. Quando estiverem presentes diplomatas estrangeiros, os Embaixadores em apreço terão precedência sobre Almirantes-de-Esquadra e Generais-de-Exército. Em caso de visita de Chefe de Estado, Chefe do Governo ou Ministro das Relações Exteriores estrangeiros, o Chefe da Missão diplomática brasileira no país do visitante, sendo Ministro de 1º classe, terá precedência sobre seus colegas, com exceção do Secretário-Geral de Política Exterior.

Ministros do Tribunal Superior do Trabalho

Vice-Almirante

Generais-de-Divisão

Embaixadores (Ministros de 1ª classe)

Majores-Brigadeiros

Chefes de Igreja sediados no Brasil

Arcebispos católicos ou equivalentes de outras religiões

Presidente do Tribunal de Contas da União

Presidente do Tribunal Marítimo

Diretores-Gerais das Secretarias do Senado Federal e da Câmara dos Deputados

Substitutos eventuais dos Ministros de Estado

Secretários-Gerais dos Ministérios

Reitores das universidades Federais

Diretor-Geral do Departamento de Polícia Federal

Presidente do Banco Central do Brasil

Presidente do Banco do Brasil

Presidente do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

Presidente do Banco Nacional de Habilitação

Ministros do Tribunal de Contas da União

Juizes do Tribunal Superior do Trabalho

Subprocuradores-Gerais da República

Procuradores-Gerais da Justiça Militar

Procuradores-Gerais da Justiça do Trabalho

Procuradores-Gerais do Tribunal de Contas da União

Vice-Governadores de outros Estados da União

Secretário da Receita Federal

Personalidades inscritas no Livro do Mérito

Prefeitos da cidade em que se processa a cerimônia

Presidente da Câmara Municipal da cidade em que se processa a cerimônia

Juiz de Direito da Comarca em que se processa a cerimônia

Prefeitos das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

Presidente da Caixa Econômica Federal

Ministros-Conselheiros estrangeiros

Cônsules-Gerais estrangeiros

Adidos Militares estrangeiros

(Oficiais Gerais)

7 - Contra-Almirantes

Generais-de-Brigada

Embaixadores Comissionados ou Ministros de 2ª classe

Brigadeiros-do-Ar.

Direito-Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil

Chefe do Gabinete da Vice-Presidência da República

Subchefes dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República

Assessor Especial da Presidência da República

Assessor-Chefe da Assessoria Especial de Relações Públicas da Presidência da República.

Assistente-Secretário do Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República

Secretários Particulares do Presidente da República

Chefe do Cerimonial da Presidência da República

Secretários de Imprensa da Presidência da República

Diretor-Geral da Agência Nacional

Presidente da Central de Medicamentos

Chefe do Gabinete da Secretaria Geral do Conselho de Segurança Nacional

Chefe do Gabinete do Serviço Nacional de Informações

Chefe do Gabinete do Estado-Maior das Forças Armadas

Chefe da Agência Central do Serviço Nacional de Informações

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral

Governadores dos Territórios

Procurador da República no Estado

Procurador-Geral do Estado

Presidente do Tribunal Regional do Trabalho

Presidente do Tribunal de Contas do Estado

Presidente do Tribunal de Alçada do Estado

Presidente do Conselho Nacional de Pesquisas

Presidente do Conselho Federal de Educação

Presidente do conselho Federal de Cultura

Chanceler da Ordem Nacional do Mérito

Presidente da Academia Brasileira de Letras

Presidente da Academia Brasileira de Ciências

Presidente da Associação Brasileira de Imprensa

Diretores do Gabinete Civil da Presidência da República

Diretores-Gerais dos Departamentos de Ministérios

Superintendentes de Órgãos Federais

Presidentes dos Institutos e Fundações Nacionais

Presidentes dos Conselhos e Comissões Federais

Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedade de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito nacional

Chefes dos Gabinetes dos Ministros de Estado

Reitores das Universidades Estaduais e Particulares

Membros do Conselho Nacional de Pesquisas

Membros do Conselho Federal de Educação

Membros do Conselhos Federal de Cultura

Secretários do Governo do Estado em que se processa a cerimônia

Bispos católicos ou equivalentes de outras religiões

Conselheiros estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Mar-e-Guerra, Coronéis e Coronéis-Aviadores)

Presidentes das Confederações Patronais e de Trabalhadores de âmbito nacional

Consultores Jurídicos dos Ministérios

Membros da Academia Brasileira de Letras

Membros da Academia Brasileira de Ciências

Diretores do Banco Central do Brasil

Diretores do Banco do Brasil

Diretores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

Diretores do Banco Nacional de Habitação

Capitães-de-Mar-e-Guerra

Coronéis

Conselheiros

Coronéis-Aviadores

Deputados do Estado em que se processa a cerimônia

Desembargadores do Tribunal de Justiça do Estado em que se processa a cerimônia

Adjuntos dos Gabinetes Militar e Civil da Presidência da República

Prefeitos das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

Delegados dos Ministérios no Estado em que se processa a cerimônia

Primeiros Secretários estrangeiros

Cônsules estrangeiros

Consultor-Geral do Estado em que se processa a cerimônia Juízes do Tribunal Marítimo Juízes do Tribunal Regional Eleitoral do Estado em que se processa a cerimônia

Juízes do Tribunal Regional do Trabalho do Estado em que se processa a cerimônia

Presidentes das Câmaras Municipais da Capital e das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes.

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Fragata, Tenentes-Coronéis e Tenentes-Coronéis-Aviadores)

9 - Juiz Federal

Juízes do Tribunal de Contas do Estado em que se processa a cerimônia

Juízes do Tribunal de Alçada do Estado em que se processa a cerimônia

Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais

Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito regional ou Estadual Diretores das Faculdades Federais

Monsenhores católicos ou equivalentes de outras religiões

Ajudantes-de-Ordem do Presidente da República (Majores)

Capitães-de-Fragata

Tenentes-Coroneis

Primeiros-Secretários

Tenentes-Coronéis-Aviadores

Chefes de Serviço da Presidência da República

Presidentes das Federações Patrimoniais e de Trabalhadores de âmbito regional ou estadual

Presidentes das Câmaras Municipais das Capitais dos Estados da união e das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

Juízes de Direito

Procuradores Regionais do Trabalho

Diretores de Repartições Federais

Auditores da Justiça Militar

Auditores do Tribunal de Contas

Promotores Públicos

Procuradores Adjuntos da República

Diretores das Faculdades Estaduais e Particulares

Segundos Secretários estrangeiros

Vice-Cônsules estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-de-Corveta, Majores e Majores-Aviadores)

10 - Ajudante-de-Ordem do Presidente da República (Capitães)

Adjuntos dos Serviços da Presidência da República

Oficiais do Gabinete Civil da Presidência da República

Chefes de Departamento das Universidades Federais

Diretores de Divisão dos Ministérios

Prefeitos das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes Capitães-de-Corveta

Majores

Segundos Secretários

Majores-Aviadores

Secretários-Gerais dos Territórios

Diretores de Departamento das Secretarias do Estado em que se processa a cerimônia

Presidentes dos Conselhos Estaduais

Chefes de Departamento das Universidades Estaduais e Particulares

Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

Terceiros Secretários estrangeiros

Adidos e Adjuntos Militares estrangeiros (Capitães-Tenentes, Capitães e Capitães-Aviadores)

11 - Professores de Universidade e demais Prefeitos Municipais

Cônegos católicos ou equivalentes de outras religiões

Capitães-Tenentes

Capitães

Terceiros Secretários

Capitães-Aviadores

Presidentes das demais Câmaras Municipais

Diretores de Repartições do Estado em que se processa a cerimônia

Diretores de Escolas de Ensino Secundário

Vereadores Municipais

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

1 - Governador

Cardeais

2 - Vice-Governador

3 - Presidente da Assembleia Legislativa

Presidente do Tribunal de Justiça

4 - Almirante-de-Esquadra

Generais-de-Exército

Tenentes-Brigadeiros

Prefeito da Capital estadual em que se processa a cerimônia

5 - Vice-Almirantes

Generais-de-Divisão

Majores-Brigadeiros

Chefes de Igreja sediados no Brasil

Arcebispos católicos ou equivalentes em outras religiões

Reitores das Universidades Federais

Personalidades inscritas no Livro do Mérito

Prefeito da cidade em que se processa a cerimônia

Presidente da Câmara Municipal da cidade em que se processa a cerimônia

Juiz de Direito da Comarca em que se processa a cerimônia

Prefeitos das cidades de mais de um milhão (1.000.000) de habitantes

6 - Contra-Almirantes

Generais-de-Brigada

Brigadeiros-do-Ar

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral

Procurador Regional da República no Estado

Procurador-Geral do Estado

Presidente do Tribunal Regional do Trabalho

Presidente do Tribunal de Contas

Presidente do Tribunal de Alçada

Chefe da Agência do Serviço Nacional de Informações

Superintendentes de Órgãos Federais

Presidentes dos Institutos e Fundações Nacionais

Presidentes dos Conselhos e Comissões Federais

Presidentes das Entidades Autárquicas, sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito nacional

Reitores das Universidades Estaduais e Particulares

Membros do Conselho Nacional de Pesquisas

Membros do Conselho Federal de Educação

Membros do Conselho Federal de Cultura

Secretários de Estado

Bispo católicos ou equivalentes de outras religiões

7 - Presidentes das Confederações Patronais e de Trabalhadores de âmbito nacional

Membros da Academia Brasileira de Letras

Membros da Academia Brasileira de Ciências

Diretores do Banco Central do Brasil

Diretores do Banco do Brasil

Diretores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

Diretores do Banco Nacional de Habitação

Capitães-de-Mar-e-Guerra

Coronéis

Coronéis-Aviadores

Deputados Estaduais

Desembargadores do Tribunal de Justiça

Prefeitos das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

Delegados dos Ministérios

Cônsules estrangeiros

Consultor-Geral do Estado

Juízes do Tribunal Regional Eleitoral

Juízes do Tribunal Regional do Trabalho

Presidentes das Câmaras Municipais da Capital e das cidades de mais de um milhão (1.000.000) habitantes

8 - Juiz Federal

Juiz do Tribunal de Contas

Juízes do Tribunal de Alçada

Presidentes dos Institutos e Fundações Regionais e Estaduais

Presidentes das Entidades Autárquicas, Sociedades de Economia Mista e Empresas Públicas de âmbito regional ou estadual

Diretores das Faculdades Federais

Monsenhores católicos ou equivalentes de outras religiões

Capitães-de-Fragata

Tenentes-Coroneis

Tenentes-Coroneis-Aviadores

Presidentes das Federações Patronais e de Trabalhadores de âmbito regional ou estadual

Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de quinhentos mil (500.000) habitantes

Juízes de Direito

Procurador Regional do Trabalho

Auditores da Justiça Militar

Auditores do Tribunal de Contas

Promotores Públicos

Diretores das Faculdades Estaduais e Particulares

Vice-Cônsules estrangeiros

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

Capitães-de-Coverta

Majores

Majores-Aviadores

Diretores de Departamento das Secretarias

Presidentes dos Conselhos Estaduais

Chefes de Departamento das Universidades Estaduais e Particulares

Presidentes das Câmaras Municipais das cidades de mais de cem mil (100.000) habitantes

10 - Professores de Universidade Demais Prefeitos Municipais

Cônegos católicos ou equivalentes de outras religiões

Capitães-Tenentes

Capitães

Capitães-Aviadores

Presidentes das demais Câmaras Municipais

Diretores de Repartição

Diretores de Escolas de Ensino Secundário

Vereadores Municipais