

CERIMONIAL E PROTOCOLO: CORRELAÇÃO E APLICAÇÃO NO TURISMO

Angela Garcia Borges

Resumo

Este trabalho aborda a correlação e aplicação de “Cerimonial e Protocolo” no Turismo, mediante investigações, partindo do pressuposto de que o bacharel em Turismo possa desenvolver tais áreas de conhecimentos; de que maneira a Universidade Católica Dom Bosco colabora com conhecimentos de “Cerimonial e Protocolo” aos acadêmicos, qual a importância de tais conhecimentos ao bacharel em Turismo; qual o perfil adequado para que este profissional atue nessas áreas; qual a importância e relevância que o Turismo agregará. Estão descritos conceitos de “Cerimonial e Protocolo”, breve histórico, Tipos de Cerimonial, Funções do Cerimonial, Ordem de Precedência, Composição de Mesa, Representações, Formas de Tratamento Protocolar, Os Símbolos Nacionais, Perfil do Cerimonialista e a Equipe de Cerimonial.

Palavras-chave: 1. cerimonial, 2. protocolo, 3. turismo.

Abstracts

The present study handles the correlation between and use of “Ceremonial and Protocol” in Tourism, by means of investigations, beginning with the presupposition that the Bachelor in Tourism can work in these areas of knowledge; in what ways the Dom Bosco Catholic University collaborates with knowledge of “Ceremonial and Protocol” for the students; the importance of such knowledge for the Bachelor in Tourism; the profile necessary for the professional to work in these areas; the importance and relevance that Tourism gives to the subject. The study describes concepts of “Ceremonial and Protocol”, gives a brief history of the subject, Types of Ceremonial, Functions of Ceremonial, Order and Precedence, Formation of the Board, Representations, Forms of Protocol Address, The National Symbols, Profile of the Ceremonial Presenter and the Ceremonial Team.

Key words: 1. ceremonial, 2. protocol, 3. tourism.

Introdução

A escolha do tema “Cerimonial e protocolo: correlação e aplicação no turismo”, originou-se da premissa de que, no turismo, há o segmento de “Turismo de Eventos”, em que muitos desses eventos sugerem o desenvolvimento de “Cerimonial e Protocolo”.

Além do “Turismo de Eventos”, os diversos tipos de turismo e modalidades, podem necessitar do desenvolvimento de “Cerimonial e Protocolo”, inclusive como melhor maneira, mais socializada de tratar o cliente e/ou turista.

Partindo dessas premissas, este trabalho levantará questões importantes no que diz respeito ao desenvolvimento de atividades típicas de “Cerimonial e Protocolo”, e que podem ser desenvolvidas no turismo, as quais estão disponibilizadas em cinco capítulos. O capítulo I trata da metodologia utilizada para a realização deste trabalho; o capítulo II aborda as conceituações e particularidades básicas de “Cerimonial e Protocolo”; o capítulo III aborda a maneira como a Universidade Católica Dom Bosco transmite tais conhecimentos aos acadêmicos; o capítulo IV descreve sobre o bacharel em Turismo, no que diz respeito ao perfil profissional e suas áreas de competências; e o capítulo V realiza uma coletânea de dados levantados e abordados nos capítulos anteriores, com a finalidade de estabelecer a proposta do tema deste trabalho.

Conceitos

O termo cerimonial se origina do latim *caerimonia* e, segundo Gomes (1998:68):

[...] é o conjunto de normas estabelecidas com a finalidade de ordenar corretamente o desenvolvimento de qualquer ato solene ou comemoração pública que necessite de formalização: ou seja, procedimentos como disciplina, hierarquia, ordem, elegância, respeito, cortesia, fidalguia, bom senso, bom gosto e simplicidade [...].

O termo protocolo se origina do grego *protokolo* e, no dizer de Viana (1998:22):

[...] compreende o conjunto de regras que estão intrinsecamente ligadas à etiqueta social e que servem de pré requisitos para

participação num ato público. Sob esse aspecto o protocolo é parte importante do cerimonial.

Breve histórico

Acredita-se que o homem, no processo evolutivo, ainda nos primeiros tempos, tenha percebido a necessidade de criar normas de conduta que atendessem o satisfatório comportamento tribal. Deviam ser rudimentos do que hoje se denominam de etiqueta, cerimonial e protocolo.

Alguns anos mais, aparecem as normas escritas, para estabelecer o bom relacionamento e o comportamento social do homem. Essas normas norteavam o corpo diplomático entre as nações, com finalidade de estabelecer o comportamento ético na sociedade, ocasião em que o Congresso de Viena no ano de 1815, estabelece a precedência dos agentes diplomáticos, em cada categoria, por ordem do momento de apresentação das credenciais, normas que perduram até hoje.

Na atualidade, parece que há uma lacuna entre a ação diplomática e a situação de fato. Assim, no caso de seqüestros de autoridades, identifica-se numa agressão e daí decorre a necessidade de se proteger tais autoridades com guarda-costas e outros recursos para preservar-lhes a integridade física, existindo até sofisticados treinamentos anti-seqüestros e anti-guerrilhas. Nada disso seria necessário se os países tivessem uma diplomacia de alto nível que coibisse tais medidas, segundo o ponto de vista de Lins (1991:16):

Se a diplomacia está em crise e para superar tal crise é necessário reformá-la, certamente um dos primeiros alvos dessa revisão seria o protocolo ou cerimonial diplomático. Existe uma etiqueta nos duelos mas ela não é certamente a mesma de brindes de champagne.

O cerimonial brasileiro herdou fontes distintas da corte portuguesa, da qual foi recebida a riqueza gastronômica e uma certa timidez característica das províncias; herdou também costumes franceses e ingleses, dos quais predominam os franceses.

O cerimonial no Brasil está regulamentado por meio do Decreto n. 70.274/72, que aprova as “Normas do Cerimonial Público e A Ordem Geral de Precedência”, que contribui indispensavelmente

para a exata e adequada decisão quanto à aplicação do Cerimonial e Protocolo na República Federativa do Brasil e nas Missões Diplomáticas brasileiras.

O cerimonial brasileiro, por intermédio de cidadãos que atuam nessa área, se fortalece com a criação do CNCP – Comitê Nacional do Cerimonial Público – em 9 de março de 1993, na cidade de São Luís, no estado do Maranhão, tendo atualmente sua sede em Brasília, Distrito Federal. O Comitê Nacional do Cerimonial Público é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, constituído de pessoas físicas e jurídicas, com a finalidade de congregar seus membros e fomentar a mútua colaboração, apoio, participação, disciplina e integração entre os que exercem função na área de cerimonial.

Tipos de cerimonial

O cerimonial apresenta uma tipificação própria para diferentes tipos de eventos e solenidades, visando criar um ambiente propício ao desenvolvimento harmonioso e contatos pacíficos entre as sociedades humanas, quais sejam:

1. Cerimonial Público
2. Cerimonial Privado
3. Cerimonial Estrangeiro
4. Cerimonial Diplomático
5. Cerimonial Protocolar ou de Chancelaria
6. Cerimonial de Corte ou Político
7. Cerimonial Eclesiástico

Funções do cerimonial

Quanto às funções desempenhadas pelo cerimonial, é quase que unânime que a mais importante se refere ao disciplinamento das precedências; no entanto, existem outras funções que também se tornam partes intrínsecas do cerimonial, quais sejam:

1. Função Ritual
2. Função Semiológica
3. Função Legislativa
4. Função Gratuita
5. Função Pedagógica

Ordem de precedência

A precedência é o ápice, a base do cerimonial e de todo o processo de planejamento, elaboração e execução da cerimônia em um evento, o que no dizer de Speers (apud GOMES, 1998:263):

A precedência é reconhecer a primazia de uma hierarquia sobre outra, e tem sido desde os tempos mais antigos e em todas as partes, motivo de normas escritas, cuja falta de acatamento provoca desgraças.

Essas normas, no Brasil, estão regulamentadas pelo Decreto nº 70.274/72, intitulada de “Normas do Cerimonial Público e A Ordem Geral de Precedência” (anexo a este trabalho), que abrange todo o território nacional em três níveis: as cerimônias oficiais de caráter federal, na Capital da República; as cerimônias oficiais dos Estados da União com presença de autoridades federais; e as cerimônias de caráter estadual onde constam a precedência de cargos públicos, precedência dos Estados da Federação, precedências das bandeiras, entre outros.

Há alguns dispositivos legalmente aceitos para estabelecimento da Ordem de Precedência, além dos que constam no Decreto nº 70.274/72, quais sejam:

- Grau;
- Idade;
- Antiguidade de diplomação, cargo, função;
- Data de constituição e criação (histórica);
- Ordem alfabética;
- Interesses políticos e empresariais;
- Bom senso;
- O mais velho terá precedência sobre o mais novo;
- As senhoras têm precedência sobre os cavalheiros;
- As crianças passam sempre depois dos adultos.

Composição de mesa

A composição de mesa é utilizada em eventos de plenário, que requeiram formalidade, há basicamente três modalidades: mesa de honra, mesa diretora e mesa de trabalho. O cerimonial atuará com

intuito de organizar os lugares, de modo que todos os componentes da mesa tenham asseguradas suas devidas prerrogativas.

Em composição de mesa, há de se considerar a Ordem Geral de Precedência, regulamentada no Decreto n. 70.274/72. É importante que se observe a Ordem de Precedência, principalmente quando o evento contar com a presença de autoridades públicas, militares, eclesiásticas e estrangeiras, de maneira que se evite desconforto, constrangimento e conflitos diplomáticos, causados por ausência ou emprego errôneo das formas de tratamento e Ordem de Precedência.

É importante que seja comentado, que a composição de mesa, não se restringe somente à ocupação dos assentos à mesa, mas também à denominada “extensão de mesa”, que são os lugares localizados na(s) primeira(s) fileira(s) de assentos do plenário.

Representações

Utiliza-se a representação em ocasiões em que a autoridade ou convidado, está sujeito à Ordem de Precedência, porém os representantes das autoridades não têm a mesma precedência que representam, com exceção dos representantes dos Poderes Legislativo e Judiciário, quando membros dos mesmos (senadores, ministros de tribunais, desembargadores, etc.).

Em presença do Presidente da República não existe representatividade, assim, como em almoços, jantares, principalmente com lugares marcados. Nenhum convidado poderá se fazer representar.

Formas de tratamento protocolar

As formas de tratamento protocolar, também denominadas pronomes de tratamento, regem-se pelo grau de intimidade ou cerimônia no trato com as pessoas, e que em se tratando de cerimonial e protocolo, as mesmas devem ser sempre de modo cerimonioso, assim, assumindo linguagem protocolar.

As formas de tratamento protocolar são utilizadas tanto de maneira vocativa (oral) como escrita, (por extenso e/ ou abreviadas). Exemplos de formas de tratamento protocolar:

Presidente da República

Vocativo: Excelentíssimo Senhor Presidente da República

Endereçamento: Excelentíssimo Senhor

(nome)

Presidente da República Federativa do Brasil

Tratamento e texto: Vossa Excelência

Governador

Vocativo: Senhor Governador

Endereçamento: Excelentíssimo Senhor Governador

(nome)

Governador do Estado de(o) (a)

Tratamento e Texto: Vossa Excelência

Prefeito Municipal

Vocativo: Senhor Prefeito

Endereçamento: Excelentíssimo Senhor

(nome)

Prefeito Municipal de (localidade)

Tratamento e Texto: Vossa Excelência

Vereador

Vocativo: Senhor Vereador

Endereçamento: Ao Senhor Vereador

(nome)

Cargo (se exercer chefia)

Tratamento e Texto: Vossa Senhoria

Reitor de Universidades Particulares

Vocativo: Magnífico Reitor

Endereçamento: Excelentíssimo Senhor

(nome)

Magnífico Reitor da Universidade (...)

Tratamento e Texto: Vossa Magnificência

Os Símbolos Nacionais Brasileiros

Os Símbolos Nacionais são as mais caras representações da Pátria, expressam o espírito cívico da Nação Brasileira. Um símbolo somente tem sua legitimidade enquanto sua forma e conteúdo são integralmente respeitados; assim qualquer alteração arbitrária ou leviana dos seus elementos formais – figura, cor, movimento e som – comprometem seu significado e reduz a sua capacidade de representação. Os Símbolos Nacionais Brasileiros são:

- A Bandeira Nacional
- O Hino Nacional
- O Brasão de Armas da República
- O Selo Nacional
- As Cores Nacionais

Os Símbolos Nacionais Brasileiros têm a forma, a apresentação e o uso regulados por meio da Lei nº 5.700/71, para que seus elementos formais sejam preservados e não se adulterem ou se descaracterizem na execução, trato e representação.

Os Símbolos Nacionais Brasileiros são a expressão da personalidade e dos ideais da Nação Brasileira e distinguem o Brasil das demais Nações. Para todos os símbolos há uma forma individual de tratamento e representação em que se devem ser acatados rituais e normas a serem seguidas.

Perfil do cerimonialista

Cerimonialista, segundo Ferreira (1999:446), “é a pessoa responsável pela organização do cerimonial de uma instituição ou evento”. Entende-se também que essa pessoa pode ser chefe de cerimonial

e que a partir de alguns elementos básicos, como: conhecimento, discrição, responsabilidade, pontualidade, bom nível de relações sociais e comerciais, visual e comportamento, o consagra apto ao desenvolvimento de atividades inerentes ao cerimonial.

O cerimonialista com todos os elementos que o caracterizam e pelas dificuldades e alegrias ao longo de sua atividade em cerimonial, deve ter sempre em mente o que diz Corrêa (1996:177):

Não há tarefa indigna ou menos agradável. Quando se tem pela frente um trabalho multifuncional, deve permanecer o objetivo maior e as funções devem ser encaradas com o mesmo nível de importância [...], a competência é fruto de muita observação e principalmente de planejamento. O homem prevenido não erra. Ou pelo menos, tem seu erro perto do zero [...]. À medida que a competência e a presença constante vão ocupando os espaços, nasce a simpatia, a aceitação, o reconhecimento e o respeito, nessa exata ordem.

A equipe de cerimonial

Além de profissionais de apoio a solenidades e eventos, tais como recepcionistas, garçons, manobristas, seguranças, operadores de iluminação e audio, responsáveis pela limpeza, entre outros e para que o cerimonial se desenvolva, é necessário que haja uma equipe composta inicialmente por um cerimonialista e que também pode ser chefe de cerimonial, profissional capacitado para o planejamento, a organização e a execução do cerimonial em uma solenidade ou evento, seja público ou privado, e que é o coordenador de todo pessoal de apoio envolvido com a cerimônia.

Esta equipe sob coordenação do cerimonialista é composta por:

– *Mestre de cerimônias*

Segundo Meirelles (1999:12):

É o elemento de ligação entre as fases da solenidade e os participantes e tem a incumbência de anunciá-la, identificando os envolvidos em cada etapa e acrescentando informações complementares quando necessário.

– *Ajudante de cerimônias*

Pode ser de ambos os sexos. É a pessoa que permanece em pontos estratégicos no local da solenidade, presta apoio ao Mestre de Cerimônias, quando este assim o requisitar; presta apoio ao cerimonialista quando o requisitar para execução de tarefas em que preferencialmente não necessite sua exposição a público, principalmente quando em pleno desenvolvimento da solenidade; atende e encaminha os convidados a seus lugares quando em composição de mesa, dentre outros.

Esses profissionais devem ter boa aparência, boa verbalização, discrição e indispensavelmente noções básicas de cerimonial e protocolo para que possam atuar em cerimônias e eventos que requeiram o desenvolvimento do cerimonial e protocolo.

Capítulo III

O presente capítulo demonstra de que maneira a Universidade Católica Dom Bosco transmite conhecimentos de cerimonial e protocolo aos acadêmicos e indica quais são os cursos e disciplinas que oferecem tais conhecimentos.

Aborda também, propostas oriundas das investigações e pesquisas referentes à qualidade, conteúdo e abrangência da carga horária para transmissão de conhecimentos básicos de cerimonial e protocolo aos acadêmicos.

Foram realizadas investigações nas áreas das Ciências Sociais dessa instituição e verificou-se nos cursos de graduação dois cursos que, por meio de algumas disciplinas, oferecem tais conhecimentos: Curso de Turismo e Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas.

Este capítulo alicerça-se basicamente em análise documental. Alguns desses documentos encontram-se anexo ao trabalho, outros como referência bibliográfica.

Capítulo IV

Este capítulo aborda o perfil do bacharel em Turismo e sua área de competência com finalidade demonstrativa de que o mesmo tem habilitação e competência para desempenhar atividades típicas de cerimonial e protocolo.

Todo profissional tem um perfil ideal ao desempenho de sua área de atuação que o caracteriza como bom profissional. Com o bacharel em Turismo não é diferente. Por ser um profissional de conhecimento multidisciplinar que o habilita a variadas áreas de atuação deve ser considerado mediante algumas características relevantes para o desempenho profissional satisfatório, sempre em prol do cliente e principalmente do turista, o que segundo diz Ruschmann (apud ANSARAH, 1995:52):

O profissional tem para si a responsabilidade de importante parcela da “felicidade das pessoas”, portanto a satisfação do turista é essencial para o sucesso de qualquer empreendimento ou atuação. As maiores oportunidades de sucesso serão dos profissionais conscientes dessa premissa.

Complementando o parecer de Ruschmann, algumas características básicas e relevantes são a opinião de Ansarah (1995:51-52):

Para trabalhar na área de turismo, é indispensável que o profissional necessite servir, pois o sentido principal da profissão é a prestação de serviços. Esta atividade envolve um cuidado especial como o turista, a fim de que este seja tratado com respeito, dignidade, cortesia e consideração. Para atender este objetivo, é imperioso que o bacharel em Turismo tenha aptidão para atuação no mercado.

É extremamente relevante que o bacharel em Turismo desenvolva visão holística (compreensão da realidade em totalidades integradas), aperfeiçoando-se, estando sempre aberto à novas áreas de conhecimentos, como maneira de elevação profissional e pessoal principalmente por ser um profissional que atua diretamente com o cliente, e que deve ser uma pessoa centrada e com decisões acertadas quanto ao desenvolvimento de suas ações e atividades no turismo.

O bacharel em Turismo, tendo como habilitação atuar na área

de “eventos”, deve ter conhecimento das Normas do Cerimonial e Protocolo. Deve ter como princípios indispensáveis conhecimento de boas maneiras, etiqueta social, linguagem protocolar e língua estrangeira, incluindo a linguagem não verbal. Segundo o antropólogo norte-americano, Hall (apud RIBEIRO, 1995:24):

Tempo: A disponibilidade para encontrar alguém revela a importância dada à pessoa. Sinais reveladores, pontualidade e tempo de espera [...]; Roupas: pode diferenciar um executivo de um operário; Aparência: Postura, corte de cabelos, enfeites revelam uma personalidade.

O mercado de turismo, cada vez mais globalizado, competitivo e exigente determina que o bacharel em Turismo tenha conhecimento e competência para atuar no segmento de “Eventos”; é interessante acrescentar que a área de “Eventos” vem tomando grande significado e proporções no turismo, e que devido ao pouco tempo que as pessoas disponibilizam para viagens de descanso e lazer, esta prática vem se concretizando com a união do dever (negócios e estudo) ao turismo, denominando esta nova forma de turismo, o “Turismo de Eventos”.

O bacharel em Turismo, enquanto acadêmico tem em seu quadro curricular a disciplina de “Eventos”, em que são ministrados conhecimentos de cerimonial e protocolo”, e que assegura-lhe o planejamento, organização e execução de eventos e desenvolvimento de “Cerimonial e Protocolo”, como bacharel em Turismo, e também o aprofundamento dessas áreas, por meio de cursos de aperfeiçoamento e atualização.

Capítulo V

Aqui se faz abordagem sobre o desenvolvimento do “Cerimonial e Protocolo” no turismo, desempenhado pelo bacharel em Turismo, e os benefícios que este desenvolvimento pode agregar ao turismo e aos profissionais que atuam nessa área, principalmente o turismólogo.

Ao analisar o Turismo como área de conhecimento e de atividade de prestações de serviços, entende-se que há variada gama de tipos, de modalidades, formas e equipamentos turísticos para que o mesmo seja realizado.

Acredita-se que de algum modo e em qualquer uma dessas atividades, há a necessidade de utilização de maneiras mais polidas, elegantes, dignas e sobretudo de respeito ao turista.

Talvez um dos motivos da ausência dessa postura tenha resposta nas relações sociais e humanas atualmente empregadas no cotidiano das pessoas, principalmente entre provedor de serviços e clientes, que revelam traços grosseiros como a ausência de cordialidade, boa educação, corretas formas de tratamento, real interesse pelo bem estar do turista e sensibilidade ao tratar com turistas de diferentes níveis sociais e financeiros que merecem ter tratamento igualitário.

Tais observações devem ser consideradas, não somente por se enquadrar em alguns parâmetros de qualidade em atendimento, mas como maneira profunda de elevação do turismo, no sentido de que o turismo reúne povos de diferentes culturas, e cada uma com suas diferenciações, o que torna o turismo potencial agente difusor de hospitalidade, solidariedade, cordialidade e respeito mútuo entre os cidadãos.

O turismo no Brasil deve ter, por parte do *trade*, a sensibilidade de que é necessário despertar para as referidas colocações, em virtude deste ser um país com potencial turístico inesgotável e de ter como grande aliado seu povo que, em questão de hospitalidade, é considerado um bom começo para o que diz Lins (1991:26): “Em muitos países se procura fazer renascer o espírito de cordialidade em relação ao hóspede, estrangeiro, isto é, ao turista”, o que também é importante que seja realizado no Brasil, com os turistas domésticos.

Finalmente “entra em cena” o cerimonial e protocolo, com a sutil proposta de agregar valores e melhorias nas relações sociais e humanas com o turista, recursos humanos do turismo e, de modo geral, com o próprio turismo. O desenvolvimento do cerimonial e protocolo no turismo precisa ter seu ponto de partida, com a atuação do bacharel em Turismo, em razão de ser ele, o profissional que detém preparação acadêmica que lhe confere a habilitação.

Devidamente capacitado, o bacharel em Turismo poderá desenvolver algumas atividades relacionadas ao cerimonial e protocolo no turismo, como por exemplo: ministrar cursos, inclusive o próprio *trade*, como maneira de capacitação dos recursos humanos a serem

envolvidos pela referida atividade; assessorar o *trade* em atividades e/ou ocasiões que requeiram formalidade, adequada aplicação da Ordem de Precedência, uso correto dos Símbolos Nacionais, redações oficiais e formas de tratamento protocolar, entre outras inerências e particularidades do “Cerimonial e Protocolo” brasileiro e até estrangeiro.

A interação do “Cerimonial e Protocolo” com o turismo somente pode trazer benefícios ao turismo que, por meio de seus recursos humanos, principalmente o bacharel em Turismo, terá considerada elevação pessoal e profissional, destacando-o entre muitos profissionais de outras áreas, quando em atividade em seu próprio país, como também em outros, levando-se em conta que as oportunidades de trabalho, viagens e contatos com outros povos e culturas seja fator relevante que clamem por adequado comportamento social e profissional tendo como aliado o conhecimento de normas de etiqueta, cerimonial e protocolo.

Conclusão

Este trabalho, foi fruto de imenso apreço às áreas de “Cerimonial e Protocolo” e Turismo, em que surgiu a preocupação de investigar a realidade atual, de que maneira o cerimonial e protocolo está sendo abordado pelos acadêmicos do curso de turismo, a possibilidade dessas duas áreas interligarem-se, tendo como intermediador o bacharel em Turismo.

Evidenciou-se que o bacharel em Turismo é um profissional que está devidamente habilitado a desempenhar atividades de “Cerimonial e Protocolo”, em razão de ser uma área de conhecimento que se enquadra na grade curricular do Curso de Turismo, da Universidade Católica Dom Bosco, a qual proporciona aos seus acadêmicos noções básicas de “Cerimonial e Protocolo”.

Percebeu-se que, a interligação das áreas de “Cerimonial e Protocolo” e Turismo, trará significativos resultados em questões como: excelência em qualidade de atendimento, elevação conceitual e moral do turismo e de seus recursos humanos, servindo como difusor de conscientização e resgate de valores éticos, morais e comportamentais nas relações humanas e sociais, entre os povos de todas as nações.

Bibliografia

- ANDRADE, José Vicente. *Turismo – fundamentos e dimensões*. 4. ed. São Paulo : Ática, 1998.
- ANDRADE, Renato Brenol. *Manual de eventos*. Caxias do Sul : EDUCS, 1999.
- ANSARAH, Marília G. R.; REJOUWSKY, Mirian. *Turismo em análise*. São Paulo : ECA/USP, 1994.
- APOSTILA, CEREMONYALL. *Cerimonial e protocolo*. Campo Grande, 1997.
- APOSTILA, V ENCEP- *Encontro nacional do cerimonial público*. Brasília : CNCP, 1998.
- BARRETO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. Campinas : Papyrus, 1995.
- CESCA, Cleuza G. Gimenes. *Organização de eventos: manual para planejamento e execução de eventos*. São Paulo : Summus, 1997.
- CORRÊA, Jack. *Sem cerimônia – a solene e divertida realidade do cerimonial*. Brasília : [s.n.], 1996.
- DIRETRIZES curriculares da área de comunicação e suas habilitações. Campo Grande : UCDB, 2000.
- DOBLINSK, Suzana. *Negócio fechado – guia empresarial de viagens*. 2. ed. Rio de Janeiro : Campus, 1997.
- FARIA, Ernesto. *Dicionário escolar latino português*. 5. ed. Rio de Janeiro : FENAME, 1975.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário da Língua Portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro : Nova Fronteira, 1999.
- FERRARINI, Sebastião. *Armas, brasões e símbolos nacionais*. 2. ed. Curitiba : Curitiba, 1983.
- GIÁCOMO, Cristina. *Tudo acaba em festa*. 2. ed. São Paulo : Scritta, 1997.
- GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3. ed. São Paulo : Atlas, 1991.
- GOMES, Sara. *Guia do cerimonial - do trivial ao formal*. 2. ed. Brasília : Linha Gráfica, 1997.

GONÇALVES, Carmem Lúcia Alves. *Organização de eventos com arte e profissionalismo*. Ceará : SEBRAE, 1998.

LAROUSSE. *Dicionário da Língua Portuguesa*. São Paulo : Nova Cultural, 1992.

LINS, Augusto Estellita. *Etiqueta, cerimonial e protocolo*. 2. ed. Brasília : Linha Gráfica, 1991.

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

MODELO de Proposta de Diretrizes Curriculares – Curso de Turismo, Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande : UCDB, 2000.

NUNES, Marina Martinez. *Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais*. 2. ed. Porto Alegre : Sagra Luzzatto, 1998.

PLANO de Ensino – Curso de Turismo, Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande : UCDB, 2000.

PLANO de Ensino – Curso de Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas, Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande : UCDB, 2000.

PROJETO Político Pedagógico – Curso de Turismo, Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande : UCDB, 2000.

PROJETO Político Pedagógico – Curso de Comunicação Social, Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande : UCDB, 2000.

RIBEIRO, Célia. *Boas maneiras e sucesso nos negócios*. 15. ed. Porto Alegre : LPM, 1995.

TACHIZAWA, Takeshy G. *Como fazer monografia na prática*. 4. ed. Rio de Janeiro : FGV, 1999.

TRIGO, Luiz Gonzaga G. *Turismo básico*. São Paulo : SENAC, 1995.

VIANNA, Flávio Benedicto. *Universidade, rito e cerimonial*. São Paulo: Lúmen, 1998.

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