

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

CAROLINA DELLA TORRE DE OLIVEIRA

**RELAÇÕES PÚBLICAS E CASAMENTOS:
A CONTRIBUIÇÃO DOS CONHECIMENTOS DE RELAÇÕES PÚBLICAS PARA O
PROFISSIONAL DE ASSESSORIA DE CASAMENTOS**

BAURU

2018

CAROLINA DELLA TORRE DE OLIVEIRA

RELAÇÕES PÚBLICAS E CASAMENTOS:

A contribuição dos conhecimentos de Relações Públicas para o profissional de assessoria de casamentos

Trabalho de Conclusão apresentado à Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – FAAC, na Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp, campus de Bauru, como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Comunicação Social: Relações Públicas, sob orientação da Profa. Dra. Raquel Cabral do Departamento de Comunicação Social.

BAURU

2018

CAROLINA DELLA TORRE DE OLIVEIRA

RELAÇÕES PÚBLICAS E CASAMENTOS:
A contribuição dos conhecimentos de Relações Públicas para o profissional de assessoria
de casamentos

Trabalho de Conclusão apresentado à Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – FAAC, na Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp, campus de Bauru, como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Comunicação Social: Relações Públicas, sob orientação da Profa. Dra. Raquel Cabral do Departamento de Comunicação Social.

Profa. Dra. Raquel Cabral
Orientadora
Departamento de Comunicação Social – Unesp Bauru

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Caroline Kraus Luvizotto
Departamento de Ciências Humanas – Unesp Bauru

Profa. Ms. Alana Nogueira Volpato
Unesp Bauru

Agradecimentos

Agradeço aos meus pais, Rosa e Wilson, pelo amor incondicional, pela preocupação constante e pelo apoio em todos os momentos. Se eu estou aqui hoje é porque vocês me inspiraram e me incentivaram a dar o meu melhor sempre. Um dia espero retribuir tudo o que vocês fizeram e ainda fazem por mim.

Agradeço ao meu irmão Rafael e a toda a minha família por todo o carinho e por serem sempre o meu porto seguro.

Agradeço à República Maracanã e agregadas pelos melhores anos da minha vida e por serem a minha família longe de casa. Só nós sabemos o quanto vale as risadas, o ombro amigo, a companhia e o apoio de todos os dias.

Agradeço à Profa. Dra. Raquel Cabral por ter me apoiado na elaboração deste projeto experimental e por ter aceitado me orientar, seu direcionamento foi essencial para que ele se concretizasse. Agradeço às professoras Caroline Kraus Luvizotto e Alana Nogueira Volpato por aceitarem o convite de compor a banca examinadora. Também agradeço a todos os professores que nesses últimos quatro anos me moldaram e contribuíram com a minha formação.

Agradeço à todas as pessoas que fizeram parte desses quatro anos de Unesp, colegas de sala, gestão da RPjr, membros da Comissão de Formatura e amigos. Sem vocês essa experiência não teria sido tão especial e única quanto foi.

“Porque o mundo não é dividido entre especiais e comuns. Todos têm potencial para serem extraordinários. Contanto que você tenha uma alma e livre-arbítrio, pode ser qualquer coisa, fazer qualquer coisa, escolher qualquer coisa.”

Cassandra Clare

Resumo

Tomando como base os conceitos teóricos sobre rituais de passagem, eventos e Relações Públicas, o presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo de analisar como os conhecimentos e as técnicas de Relações Públicas podem auxiliar na organização e assessoria de festas e cerimônias de casamento. Além disso, o estudo pretende ressaltar a importância social do casamento e a sua caracterização como um ritual de passagem para, dessa forma, identificar o que o diferencia dos demais tipos de eventos e quais são seus principais desafios. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa com profissionais de assessoria de casamentos que possuem formação acadêmica em Relações Públicas e outras áreas do conhecimento.

Palavras-Chave: Relações Públicas; Evento; Casamento.

Abstract

Based on the theoretical concepts of rituals of passage, events and Public Relations, the present work was developed with the aim of analyzing how the knowledge and the techniques of Public Relations can help in the organization of wedding ceremonies and parties. In addition, the study intends to emphasize the social importance of marriage and its characterization as a ritual of passage in order to identify what differentiates it from other types of events and what are its main challenges. For that, a qualitative research was carried out with professionals of wedding organization who have an academic background in Public Relations and other areas of knowledge.

Key-Words: Public Relations; Event; Wedding.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipologia de Eventos.....	27
Quadro 2 – Relação dos Entrevistados	43
Quadro 3 – Formação e entrada no setor de eventos e assessoria de casamentos	44
Quadro 4 – O diferencial do casamento	47
Quadro 5 - A influência das emoções na assessoria de casamentos	50
Quadro 6 – Expectativa versus realidade	54
Quadro 7 – As diferenças entre noivos e noivas	56
Quadro 8 – As dificuldades de casamentos interculturais	58
Quadro 9 – O que é preciso ter para trabalhar com casamentos	60
Quadro 10 - O diferencial do relações-públicas	62

SUMÁRIO

1 Introdução	10
2 A relevância do ritual na cultura humana	13
2.1 A noção de cultura e identidade cultural	13
2.2 Os rituais culturais e de passagem	16
2.3 O casamento como um rito de passagem	20
3 O evento como atividade social e mercadológica	26
3.1 Definição e classificação de eventos	26
3.2 A importância econômica e social do evento	28
3.3 O evento como uma atividade de Relações Públicas	31
3.3.1 Definições de Relações Públicas	31
3.3.2 Eventos e Relações Públicas	33
4 A organização de eventos em torno do ritual do casamento: a gestão de crises e emoções como uma atividade de Relações Públicas	35
4.1 A gestão de crises e emoções nos eventos	35
4.2 Metodologia de pesquisa	41
4.2.1 Metodologia	41
4.2.2 Descrição e análise do objeto	42
4.3 Análise das entrevistas	44
4.3.1 Formação e entrada no setor de eventos e assessoria de casamento	44
4.3.2 O diferencial do casamento	47
4.3.3 A influência das emoções na assessoria de casamentos	50
4.3.4 Expectativa versus realidade	53
4.3.5 As diferenças entre noivos e noivas	56
4.3.6 As dificuldades de casamentos interculturais	58
4.3.7 O que é preciso ter para trabalhar com casamentos	59
4.3.8 O diferencial do relações-públicas	62
Considerações Finais	64
Referências	66
Apêndice 1: Roteiro de entrevista	72
Apêndice 2: Entrevista 1	73
Apêndice 3: Entrevista 2	79
Apêndice 4: Entrevista 3	84

Apêndice 5: Entrevista 4	89
Apêndice 6: Entrevista 5	95
Apêndice 7: Entrevista 6	101

1 Introdução

Os eventos são acontecimentos que acompanharam a humanidade durante toda a sua história, desde as Olimpíadas na Grécia Antiga até os megaeventos dos dias de hoje. Além de refletir o momento histórico e cultural em que está inserido, o evento também cumpre um importante papel social ao promover o encontro de pessoas. A persistência e relevância da realização de eventos desde as eras medievais até o mundo digital contemporâneo revelam como eles são os responsáveis por evidenciar uma das principais características humanas: a necessidade de se estar em sociedade e de construir relacionamentos.

No entanto, alguns eventos adquirem uma relevância social ainda maior ao se tornarem expressões culturais e um marco para momentos de passagem dentro do contexto da vida em sociedade. Muitos desses eventos são considerados por estudiosos como verdadeiros rituais culturais e de passagem que trazem consigo uma importância social significativa para o indivíduo e a as pessoas próximas a ele, assim como um peso emocional e simbólico muito grande.

As cerimônias e festas de casamento são consideradas como um ritual de passagem justamente por marcarem o fim de uma fase na vida do casal e representarem o início de uma nova vida e o começo de uma nova família. O peso do casamento para a sociedade é tão grande que ele representa, na grande maioria das vezes, a realização de um sonho e é considerado por muitos como um dos dias mais importantes da sua vida. Além disso, como acontece com a maioria dos ritos culturais, o casamento é um acontecimento que não afeta apenas os noivos, mas também representa uma grande mudança para todos aqueles que são próximos do casal, como familiares e amigos.

Toda a relevância social que o casamento representa e todo o impacto emocional que ele causa em quem está envolvido com esse acontecimento faz com que o casamento seja um tipo de evento que apresenta inúmeros desafios para quem vai organizá-lo. A pessoa que vai se dedicar a tal tarefa precisa estar preparada para gerenciar as emoções dos noivos, amenizar conflitos e resolver crises em todo momento.

A função de organização de eventos, apesar de não regulamentada, é considerada como uma atribuição do profissional de Relações Públicas. Isso porque ele é um profissional que domina a criação e gestão de relacionamentos com os diferentes públicos, o alinhamento de objetivos, o desenvolvimento de estratégias de comunicação, a criação de canais de diálogo e a elaboração de planejamentos. Todos eles são conhecimentos indispensáveis para se organizar

eventos que estejam de acordo com o seu objetivo, alinhados com o seu público-alvo e preparados para todos os tipos de imprevistos que podem vir a acontecer.

No entanto, todo o material acadêmico da área de Relações Públicas que trata da organização de eventos se limita a abordar conteúdos voltados para o ambiente organizacional e não se aprofundam em como o relações-públicas pode contribuir para a organização de eventos sociais como o casamento.

Dessa forma, o trabalho de conclusão de curso “Relações Públicas e casamentos: a contribuição dos conhecimentos de Relações Públicas para o profissional de assessoria de casamentos” tem como objetivo principal analisar como os conhecimentos e as técnicas de Relações Públicas podem auxiliar na organização e assessoria de festas e cerimônias de casamento. Por outra parte, como objetivos específicos, podemos elencar: especificar as características que diferenciam o casamento dos outros tipos de eventos, a partir de uma abordagem social e antropológica; identificar quais são os principais desafios que a organização de um casamento apresenta; e analisar como acontece na prática assessoria de casamentos e se o relações-públicas que atua na área apresenta algum diferencial.

No segundo capítulo, “A relevância do ritual na cultura humana”, foi realizada uma análise do casamento a partir de referenciais teóricos das áreas da antropologia e psicologia para se identificar a relevância cultural desse tipo de evento. Para isso foram abordadas as definições de cultura, identidade cultural e ritos de passagem. Também foram analisadas as implicações emocionais e psicológicas que o casamento acaba causando nos noivos, familiares e pessoas próximas.

Já o terceiro capítulo, “O evento como uma atividade social e mercadológica”, explora as definições de eventos e Relações Públicas. Em um primeiro momento, é abordada a definição sobre o que é um evento e quais as suas classificações e tipologias, bem como a sua relevância social e econômica. Após isso é apresentada a definição da profissão de Relações Públicas e o porquê de a organização de eventos ser uma das atividades atribuídas ao profissional da área. O objetivo desse capítulo é, portanto, o de evidenciar a relevância dos eventos para a vida social e para o cenário econômico do país, bem como apresentar o relações-públicas como o profissional mais indicado para atuar nesse ramo.

O quarto capítulo, intitulado de “A organização de eventos em torno do ritual do casamento: a gestão de crises e emoções como uma atividade de Relações Públicas”, busca analisar como o relações-públicas pode contribuir para a assessoria de casamentos tendo em vista os diferenciais desse tipo de evento e os conhecimentos e técnicas que são de domínio dos profissionais da área. Para tal foi realizado, primeiramente, um levantamento teórico de quais

são as exigências e os desafios que a organização de um casamento apresenta, bem como as competências dos profissionais de Relações Públicas que se relacionam com tais características. Para validar as hipóteses levantadas, foi realizada uma pesquisa de campo qualitativa com profissionais de assessoria de casamentos que atuam atualmente no mercado. Para uma melhor análise dos resultados obtidos, as respostas foram apresentadas por meio de quadros comparativos.

Nas “Considerações Finais” é apresentada uma síntese dos temas abordados ao longo deste trabalho, bem como uma reflexão em torno dos objetivos iniciais propostos e resultados alcançados, observações realizadas durante as entrevistas e sugestões de pesquisas futuras dentro do recorte apresentado neste trabalho.

2 A relevância do ritual na cultura humana

Para introduzir a reflexão em torno da relevância do ritual na cultura humana, primeiramente nos cabe buscar os referenciais que buscam definir a noção de cultura e de identidade cultural, uma vez que os ritos são expressões culturais associadas à identidade de distintas sociedades.

2.1 A noção de cultura e identidade cultural

A primeira definição etnológica de cultura foi cunhada por Edward Taylor em seu livro *Primitive Culture* de 1871. Para ele, a cultura e a civilização “são um conjunto complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, os costumes e as outras capacidades ou hábitos adquiridos pelo homem enquanto membro da sociedade” (TAYLOR, 1871, p. 1 [apud CUCHE, 1999](#)).

O autor expressa, portanto, uma noção generalista da cultura ao considerá-la uma manifestação da totalidade da vida social dos homens e como um fenômeno natural que, como tal, deveria ser analisada sistematicamente por meio da formulação de leis que a explicassem. Cuche considera que o pensamento de Taylor coloca a cultura, sua origem e seu caráter, como algo que é adquirido pelos indivíduos de maneira inconsciente (1999, p. 35). Isso se reflete na visão evolucionista que Taylor atribui para a cultura ao afirmar que ela é o resultado de diferentes estágios do processo evolutivo e que, conseqüentemente, essa diferença nas civilizações poderia ser utilizada para explicar a existência de tamanha diversidade cultural.

Quanto à concentração e estratificação da cultura, Alexis Leontiev apresenta uma concepção distinta. Em *O Homem e a Cultura* (1978), o antropólogo defende o papel crucial da cultura para a hominização do ser humano ao afirmar que, a partir do momento em que as mudanças biológicas que diferenciam o homem dos outros animais terminaram, a cultura material e intelectual surgiu como uma nova forma de fixação da evolução humana, a caracterizando, portanto, como uma particularidade exclusiva dos seres humanos.

Leontiev propõe que muito mais do que o isolamento e as desigualdades de condições, as enormes diferenças entre os níveis de cultura material e intelectual de diferentes povos e nações possuem uma relação muito maior com o processo de alienação que intervém tanto na esfera econômica como na esfera intelectual da vida. Para ele, na atual sociedade de classes, as aquisições culturais se mostram limitadas para uma grande maioria, sendo esse o maior empecilho para o desenvolvimento da humanidade.

A abordagem de Edward Taylor também é contestada fortemente pelo antropólogo Clifford Geertz, em seu livro *A Interpretação das Culturas*. Para ele, os estudos científicos não devem ser utilizados para fazer do complexo algo simples, mas sim para transformar uma complexidade que é pouco inteligível em outra mais fácil de se compreender. Além de também divergir na concepção da cultura ao considerá-la como um fenômeno social e que sua criação, manutenção e transmissão são responsabilidades dos próprios atores sociais.

Geertz se baseia na visão de Marx Weber de que o homem é um animal preso em uma teia de significados para afirmar que em sua percepção:

O conceito de cultura [...] é essencialmente semiótico. Acreditando, como Max Weber, que o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu, assumo a cultura como sendo essas teias e sua análise; portanto, não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado (GEERTZ, 1978, p. 15).

Para o autor, a cultura deve ser vista como “mecanismos de controle”, isso porque o *pensar* é um ato social que consiste na circulação de símbolos significantes, sendo eles palavras, gestos, sons, ou qualquer outra coisa que seja utilizada pelos indivíduos para dar significado à experiência humana. Dessa forma, a cultura nunca é particular, mas sempre pública porque os significados também o são. Tendo que os símbolos e significados são compartilhados entre os atores, estudar a cultura é estudar um código de símbolos compartilhados por todos os membros dessa cultura.

É o sistema organizado desses símbolos ou padrões culturais, que ordenam o comportamento dos homens e a sua relevância para organizar e significar os atos humanos é tão significativa que Geertz afirma que “a cultura, a totalidade acumulada de tais padrões, não é apenas um ornamento da existência humana, mas uma condição essencial para ela — a principal base de sua especificidade” (GEERTZ, 1978, p. 33). David Scheider possui uma abordagem que se assemelha, em muitos aspectos a de Geertz quando diz que “cultura é um sistema de símbolos e significados. Compreende categorias ou unidades e regras sobre relações e modos de comportamento” (apud LARAIA, 2004, p.63).

Tal concepção de cultura aceita também a noção de identidade cultural. Apesar de interligados, cultura e identidade cultural são conceitos que não devem ser confundidos. A maior divergência está na questão de que a cultura pode existir sem consciência de identidade, enquanto a identidade cultural pode modificar e manipular uma cultura. Em outras palavras, “a cultura depende em grande parte de processos inconscientes. A identidade remete a uma norma

de vinculação, necessariamente consciente, baseada em oposições simbólicas” (CUCHE, 1999, p. 176).

A questão da identidade cultural está intimamente ligada à identidade social que, por sua vez, é o resultado das interações que o indivíduo cria com o ambiente a sua volta e com os outros. Segundo Cuche, a identidade social de um indivíduo é caracterizada por todas as vinculações que ele possui dentro do sistema social, como, por exemplo, a vinculação a uma classe social, a classe sexual, a uma nação, entre outras. Isso faz com que seja possível que “o indivíduo se localize em um sistema social e seja localizado socialmente” (CUCHE, 1999, p. 177). Porém, a identidade cultural não trata apenas do indivíduo, mas do grupo e, por essa perspectiva, a identidade cultural aparece como uma forma de distinção baseada nas diferenças culturais.

Segundo a concepção relacional, a identidade cultural deve ser entendida a partir das relações entre os grupos sociais. Sendo assim, a identidade existe sempre em relação a outra, fazendo com que ela se reconstrua constantemente dentro das trocas sociais. Cuche também aponta que a identificação acompanha a diferenciação e que ela é sempre uma negociação entre uma auto-identidade, definida pelo próprio indivíduo, com a hetero-identidade, definida pelos outros.

Além de apresentar uma definição para o que é cultura, os estudos de Clifford Geertz também orientam como uma cultura deve ser observada, analisada e entendida a partir da perspectiva semiótica. Segundo ele, para se realizar uma interpretação semiótica da cultura é necessário elaborar um levantamento etnográfico baseado em uma descrição densa no qual todos os fatos observados, mesmo os mais pequenos, são percebidos, descritos e interpretados.

Dentro dessa perspectiva, a partir da compreensão da cultura como um conceito semiótico composto por um conjunto de símbolos significantes entrelaçados e interpretáveis, têm-se também que “[...] a cultura não é um poder, algo ao qual podem ser atribuídos casualmente os acontecimentos sociais, os comportamentos, as instituições ou os processos; ela é um contexto, algo dentro do qual eles podem ser descritos de forma inteligível — isto é, descritos com densidade” (GEERTZ, 1978, p. 24).

Através da construção da vida cultural a partir do entrelaçamento de pequenos fatos de especificações complexas, a etnografia possibilita que o pesquisador tire conclusões amplas e afirmativas, além de viabilizar o acesso ao mundo conceitual e semiótico de outras culturas e seus atores, permitindo assim que o pesquisador se situe entre eles e crie um diálogo. Dentro dessa perspectiva, “deve atentar-se para o comportamento, e com exatidão, pois é através do

fluxo do comportamento — mais precisamente, da ação social — que as formas culturais encontram articulação” (GEERTZ, 1978, p. 27).

2.2 Os rituais culturais e de passagem

A partir da concepção de Clifford Geertz de que todos os fenômenos, sendo eles universais ou não, possuem algo a dizer sobre a natureza do homem (1978, p. 32), têm-se que os rituais culturais e de passagem apresentam uma grande influência na cultura e na vida em sociedade.

Diferente da concepção recorrente do ritual como algo ligado a atos primitivos e inteiramente religiosos, reforçada pela sua retratação midiática como algo excêntrico, os ritos são vistos por muitos autores como um processo de significação social notória (MC LAREN, 1992, p. 47) que carrega consigo uma gama de significações conotativas.

Os cientistas sociais da linha dominante tendem a assemelhar ritualista a uma conceituação pálida de alguém que executa gestos exteriores mecânica e perfunctoriamente – sem um comprometimento interior com os valores e ideias que estão sendo expressos. [...] Ao banalizar os rituais, relegando-os a um aspecto superficial, eles continuam a subestimar a primazia do ritual na sociedade contemporânea. Tal perspectiva, se não for impedida, poderá varrer o conceito de ritual para fora do campo de consideração científica (MCLAREN, 1992, p. 50-51).

Os rituais são uma prática que acontece desde os primórdios da humanidade e se constituem de ações, gestos, palavras, formalidades ou até mesmo pensamentos que estão ligados a um determinado costume cultural, crença ou religião. Cazeneuve (s/d, p. 27) considera os ritos e rituais como ações que possuem uma lógica e como tal apresentam uma finalidade, estrutura e causa, além de trazerem resultados e consequências reais para seus participantes. Segundo o autor, a importância do rito se encontra no fato de que toda a condição humana se manifesta por meio dele e o ritual se configura como um fenômeno social que oferece um amplo e seguro campo de pesquisas socioculturais, isso porque possui rigidez para a mudança e é marcado por repetições.

A repetição é uma temática abordada de forma recorrente nos estudos sobre os rituais, ao ponto de que para Dias (2009, p. 72) a sua constante repetição pode ser considerada como uma comprovação da sua necessidade de existir. A autora coloca que os “ritos são apreendidos, repetidos e repassados, de indivíduo para indivíduo, de geração a geração, por outros modos de conhecimento que não são, naturalmente, da teoria para a prática, mas sugere ser o contrário” (DIAS, 2009, p. 73). O que faz dos rituais ações que surgem da prática, da vivência do dia-a-

dia, para só depois serem interpretadas e teorizadas. É essa sua natureza que caracteriza tais ações como um símbolo que deve ser incorporado sucessivamente em diferentes épocas pelos indivíduos.

Os autores Lima-Mesquitela, Martinez e Lopes Filho (1991) colocam que a repetição de experiências se certifica de que os significados não sejam esquecidos ao longo do tempo, garantindo assim que uma coerência seja estabelecida dentro da cultura contribuindo para que seu funcionamento se dê de maneira harmoniosa. É por isso que esses autores atribuem para os rituais as funções de estabelecer relações com o passado e manter a cultura integrada. Os autores afirmam essa posição ao dizer que para que a sociedade e sua cultura funcionem de forma harmônica, os indivíduos que fazem parte dela precisam repetir suas simbologias de tempo em tempo.

No entanto, isso não significa que os ritos não possam sofrer transformações ou aceitar interpretações distintas ao longo das épocas. Como também é colocado por Dias (2009, p. 73), assim como a ação humana pode modificar as condições de vida de uma sociedade, tais modificações também interferem na prática ritual. Como consequência disso, um rito pode ser ressignificado quando levado para um modelo social e espaço de tempo diferente daquele em que surgiu e se desenvolveu. A partir disso têm-se que “o rito não é uma celebração fechada no tempo e no espaço, antes, porém, transcende as delimitações físicas dos locais onde acontecem” (DIAS, 2009, p. 72).

Quanto à relevância dos rituais, Dias (2009, p. 72) coloca que estes são de grande importância para a construção de conhecimentos e representações, assim como para a educação dos indivíduos. Tendo-se que os ritos se configuram como uma forma de expressão dos sentimentos coletivos e de reafirmação de papéis sociais. Nas palavras de Dias, “as instituições das quais os jovens fazem parte, tais como a igreja, a família, a escola, os grupos de amigos, determinam seus papéis e se reafirmam através dos ritos e rituais, ou seja, determinados símbolos são precípuos à vida social dos indivíduos” (2009, p. 72).

Lima-Mesquitela, Martinez e Lopes Filho (1991, p. 137-138) completam esse pensamento ao classificarem os rituais e suas respectivas significações como elementos de natureza emocional, isso porque eles conseguem causar em indivíduos de um mesmo grupo reações análogas que, por sua vez, originam novas formas de pensar e agir coletivamente.

Os ritos são colocados por Da Matta (apud GENNEP, 2013, p.9) como os responsáveis por fazer da sociedade humana algo consciente, isso porque sem os rituais ela seria apenas algo que acontece aos indivíduos e não algo que eles vivenciam de maneira intensa. Sendo assim,

segundo Da Matta, “[...] falar em vida social é falar em ritualização” (apud GENNEP, 2013, p. 10).

A hereditariedade de suas ações, sua importância simbólica e sua submissão a regras e arranjos pré determinados fazem com que, para Dias (2009, p. 75), os rituais e ritos se aproximem dos cultos e como consequência cruzem as barreiras do social e adentrem muitas vezes o âmbito religioso. Não é por menos que o estudo dos rituais culturais esteja intimamente relacionado com crenças e cultos religiosos.

Van Gennep (2013) foi pioneiro em estudar os rituais como um fenômeno independente de outros domínios do mundo social, uma significativa evolução em relação a outros estudos que não consideravam os rituais como algo de relevância dentro do contexto social. Todo o pensamento do autor revolve sobre a concepção dos ritos como etapas do ciclo de vida humana, em outras palavras, como ritos de passagem. Tendo-se que a passagem não se configura apenas como o ato de passar por delimitações físicas, como fronteiras e portas, ainda que estas possuam simbologias significativas até o dia de hoje. Mas tais passagens admitem um caráter espiritual e social que pode ser considerada como “[...] uma potência individualizada que assegura imaterialmente esta passagem” (GENNEP, 2013, p. 38).

O autor acredita que há na sociedade uma dualidade entre o profano e sagrado, ou entre a sociedade leiga e a sociedade religiosa, e que tais mundos são opostos e incompatíveis (GENNEP, 2013 p. 23). Segundo a concepção de Gennep, nas sociedades menos civilizadas e evoluídas (nas palavras do autor) temos uma predominância do sagrado sobre o profano, isso porque quase todas as ações sociais possuem bases estritamente religiosas. O que, consequentemente, faz com que as mesmas sejam caracterizadas pela ocorrência de ritos tais como aniversários, batismos, casamentos e funerais.

O próprio ato de viver compreende a passagem contínua por diferentes idades e ocupações, sendo que estas passagens resultam na apropriação de novos conhecimentos e mudanças na posição social. Assim como o pertencimento a uma sociedade predetermina passagens por situações sociais ou até mesmo para outras sociedades. Segundo a concepção de Gennep, temos também que como em muitas civilizações tudo está ligado ao sagrado, tais passagens também são marcadas por cerimônias especiais.

É o próprio ato de viver que exige as passagens sucessivas de uma sociedade especial a outra e de uma situação social a outra, de tal modo que a vida social consiste em uma sucessão de etapas, tendo por término e começo conjuntos da mesma natureza, a saber, nascimento, puberdade social, casamento, paternidade, progressão de classe, especialização de ocupação, morte. A cada um desses conjuntos acham-se relacionadas cerimônias cujo objetivo é

idêntico, fazer passar um indivíduo de uma situação determinada a outra situação igualmente determinada. (GENNEP, 2013, p. 24).

O autor coloca também que as passagens entre fronteiras, sendo elas materiais ou imateriais, dão origem a períodos de margem, isso porque durante o tempo a pessoa se encontra oscilando entre dois mundos. E é pelo fato dos ritos acompanharem as passagens de uma situação social para outra, eles tornam tais margens perceptíveis (GENNEP, 2013, p. 35).

Para ilustrar sua conceituação de ritos de passagem, Genep (2013, p. 41) realiza uma analogia da sociedade com uma casa. Um indivíduo pode transitar de uma situação para outra, ou de um cômodo para o outro nesse caso, e os ritos e cerimônias se colocam como a forma de acesso de um cômodo para o outro. No caso das sociedades menos desenvolvidas, segundo sua concepção, os compartimentos seriam mais isolados uns dos outros e por tal razão apresentariam rituais mais comuns e muito mais ligados à passagem material, enquanto sociedades mais desenvolvidas já aceitariam rituais mais densos e relacionados com a passagem imaterial.

Nas palavras de Dias (2009, p. 80), a concepção de Genep dos ritos como rituais de passagem estabelece que:

Seguindo esse raciocínio, viver a vida em sociedade significa participar de uma troca contínua, que implica em movimentos como agregar e desagregar, constituir e reconstituir, morrer e renascer, algumas das muitas atividades essencialmente humanas. Viver é também agir, parar, esperar e repousar para recomeçar e poder agir de maneira diferente.

Alguns estudiosos da área da psicologia confirmam a concepção de cerimoniais como ritos de passagem, como podem ser observados nos trabalhos do psiquiatra suíço Carls Gustav Jung. Segundo ele, além de possuírem as funções de evitar danos psíquicos e preparar o indivíduo para a vida, tem-se que:

[...] ao estudarmos a psicologia dos primitivos descobrimos que todos os fatos importantes da vida estão ligados a cerimônias elaboradas, cujo o propósito central é libertar o homem do estágio precedente da existência e ajudá-lo a transferir a sua energia psíquica para a fase seguinte (JUNG, 2007, p. 165).

Para a linha teórica junguiana, os símbolos culturais são constituídos por duas partes, sendo uma delas visível e consciente e outra inconsciente, e estes conseguem levar ao desenvolvimento de personalidades devido à sua capacidade de transformar a energia instintiva na psique (JUNG, 1998). Sendo assim, os símbolos que se configuram como uma parte do inconsciente coletivo de uma sociedade e pode se manifestar nos indivíduos de diversas formas. Sendo que, para Python (2010, p. 16, apud JUNG, 1991c), o inconsciente coletivo nada mais é

do que uma das camadas estruturais da *psique* humana que se constitui de elementos herdados de gerações anteriores e da humanidade como um todo.

Jung (1998, p. 46) estabelece, portanto, que em forma de ação os símbolos se expressam por meio de rituais e cerimônias e que, conseqüentemente, podem levar ao desenvolvimento de personalidade, também definido pelo autor como processo de individuação. A individuação se caracteriza, portanto, pela particularização do indivíduo e de seu desenvolvimento como um sujeito psicológico que se diferencia da psicologia coletiva. Tal processo permite que o ser humano atinja as suas potencialidades, assim como contribui para um relacionamento muito mais intenso com a coletividade (PITHON, 2010, p. 16).

Os rituais, os cultos e as festas são colocados por Neumann (2000a, p. 265) como de grande relevância para o desenvolvimento de personalidades e para a individuação por apresentarem arquétipos, símbolos e energias psíquicas que libertam emoções e promovem a significação. Sendo que, para o autor, a linha de desenvolvimento se inicia por meio de compulsões emocionais inconscientes estimuladas pelos símbolos que os rituais expressam de forma perceptível.

A partir de tais concepções é possível se dizer que a relevância dos rituais e a explicação da sua preservação até os dias de hoje podem ser atribuídos ao fato de que eles “[...] dão significado à vida dos indivíduos” (PITHON, 2010, p. 17). Além de que, mesmo com sua forte ligação com as práticas e crenças religiosas, os efeitos dos rituais são psicológicos e não mágicos já que estes contribuem para a ampliação de personalidades e para o renascimento psicológico (JUNG, 2002, p. 378).

2.3 O casamento como um rito de passagem

O casamento pode ser considerado um dos ritos de passagem mais antigos da humanidade e se configura, mesmo na contemporaneidade, como uma cerimônia que assinala transformações para o casal, sua família e a sociedade como um todo.

Para Gennep (2013), as cerimônias de casamento podem ser utilizadas para comprovar a sua concepção de que os rituais de passagem se configuram como uma sequência de cerimoniais que se completam. Como colocado por Segalen (2002, p. 44), o episódio ritual engloba os três estados propostos por Gennep, sendo eles os estados de separação, margem e agregação. Por envolver uma grande quantidade de atores para o seu acontecimento, os ritos de casamento apresentam um esquema de ritos de passagem muito mais complicado do que em outros tipos de cerimônias.

Segundo a ordem proposta pelo autor, o casamento se inicia, portanto, com ritos de separação dos indivíduos para com a sua família e sociedade de origem, passando por ritos de margem e finalizando com ritos de agregação que, por sua vez, se caracterizam completamente como ritos de casamento por simbolizarem a agregação definitiva do casal a um novo meio. Gennep (2013, p. 107) ressalta que na sequência dos rituais de casamento os ritos de margem, que caracterizam o período chamado de noivado, possuem uma considerável relevância.

O casamento se configura, historicamente, como a passagem do indivíduo para a vida madura, mudando assim a sua categoria social e o levando para o estágio de vida caracterizado pela fundação de uma nova família. Dessa forma, “casar-se é passar da sociedade infantil ou adolescente para a sociedade madura, de um certo clã para outro, de uma família para outra, e muitas vezes de uma aldeia para outra” (GENNEP, 2013, p. 112). Tal proposição conversa com o ciclo de vida familiar proposto por Betty Carter e Mônica McGoldrick que coloca que a vida familiar pode ser dividida em estágios característicos e que a transição entre eles é demarcada por rituais de passagem e conflitos. Sendo que estas fases são: os jovens solteiros, o novo casal, a família com filhos pequenos, a família com filhos adolescentes, o ninho vazio e a família no estágio tardio da vida (CARTER; MCGOLDRICK, 1995, apud PITHON, 2010, p. 17).

Carter e McGoldrick (1995) também estabelecem que pelos rituais de passagem presumem mudanças no ciclo familiar isso acaba levando a um momento de stress familiar, posição essa reforçada por Friedman ao dizer que “os ritos de passagem são normalmente associados a momentos emocionalmente críticos da vida” (FRIEDMAN, 1995, p. 106). A tensão e a crise são características tão intrínsecas aos rituais de passagem que Eliade (2001, p. 150) coloca que o casamento pode ser considerado como um ritual de passagem especificamente pelo fato de desencadear conflitos e tensões dentro do ambiente familiar e para o próprio casal.

Uma das principais contribuições de Van Gennep para as proposições básicas da Antropologia Social, segundo Da Matta, foi a de que “[...] o casamento não é um acontecimento individual, como comanda a nossa ideologia de amor romântico, mas algo coletivo e grupal, que sempre mobiliza as forças sociais no sentido de criar uma nova unidade (o casal), e - além disso - procura integrar esta nova unidade no seio de algum grupo mais inclusivo” (DA MATTA apud GENNEP, 2013, p. 19).

Para Gennep a quantidade de coletividades envolvidas em um determinado ritual pode variar de acordo com a sua complexidade, sendo que no casamento existem normalmente cinco coletividades, maiores ou menores, que se interessam pela união do casal (GENNEP, 2013, p. 109). A primeira dessas coletividades são as duas sociedades sexuais; seguidas pelos grupos

ascendentes maternos ou paternos; os grupos dos ascendentes, englobando aqui também a família no sentido amplo da palavra; as sociedades especiais as quais os indivíduos, seus amigos ou familiares pertencem; e, por fim, o grupo local, ou seja, a sociedade local em geral.

O autor explica, no entanto, que muito do interesse que esses atores e grupos sociais possuem na cerimônia de casamento está intimamente relacionado ao fato de que o casamento apresenta sempre um determinado alcance econômico e que os ritos acabam por se encontrar misturados com os atos de ordem econômica (GENNEP, 2013, p. 109). Isso porque o casamento representa a perda de uma forma de produção viva para a família e para a sociedade local, necessitando, portanto, de alguma forma de compensação econômica. É a partir disso que muitos atos que compõem os rituais de casamento surgiram, como “[...] as distribuições de víveres, de vestidos, de jóias, e sobretudo os numerosos ritos nos quais se compra alguma coisa, sobretudo a livre passagem para a nova residência” (GENNEP, 2013, p. 109). O autor ainda vai além ao dizer que o casamento como ato social só se dá de fato depois que todas as estipulações financeiras forem acertadas.

No entanto, além das atribuições econômicas, Genep coloca também que o interesse das coletividades no ritual de casamento diz respeito ao fato de que tais cerimônias não criam vínculos apenas entre dois indivíduos, mas também entre coletividades nas quais eles pertencem e que precisarão, a partir daí, agir com coesão (2013, p. 110).

Autores da terapia familiar sistêmica corroboram esta noção ao estabelecerem que o casamento “[...] não é simplesmente uma união de duas pessoas: é uma transformação de dois sistemas inteiros” (NICHOLS; SCHWARTZ, 2007, p. 135, apud PITHON, 2010, p. 18) ou famílias.

Como já havia sido identificado por Genep (2013), o período do noivado e dos preparativos para a cerimônia são de grande relevância para o ritual do casamento como um todo. Segundo Nichols e Schwartz (2007, p. 186) é durante o planejamento da festa e da cerimônia de casamento que as futuras e possíveis dificuldades da vida de casado começam a aparecer, principalmente no sentido de separação de suas famílias de origem, obrigando o casal a criar fronteiras de separação. Situação que pode se agravar pela valorização diferenciada que homens e mulheres atribuem para o noivado e para o casamento. Para Carter e McGoldrick (1995), as mulheres costumam ver o período de noivado como uma época de aproximação com a sua família de origem e de conflito entre família e carreira profissional. Enquanto isso, os homens conseguem lidar melhor com carreira e vida familiar de forma paralela, além de não enxergarem o período de noivado como um momento crítico para a aproximação familiar (PITHON, 2010, p. 19).

A importância do ritual do casamento para o desenvolvimento individual e familiar do casal é tão significativa que Pithon (2010, p. 20) afirma que “a ausência de uma celebração que marque este casamento ou a realização desse ato distante de amigos e parentes, por exemplo, é considerada por terapeutas sistêmicos e pesquisadores como fator de risco para a estruturação emocional do novo casal”.

Resgatando a concepção junguiana de símbolos e a sua relação com os ritos e com o desenvolvimento de personalidade temos que todas as experiências da humanidade, mesmo as mais primitivas, se mantêm presentes no inconsciente coletivo e por isso são acessíveis aos homens modernos. Dessa forma, Pithon (2010) coloca que para Jung a imagem sagrada do casamento que está presente no inconsciente do homem faz com que este se caracterize até os dias de hoje como um processo de individuação ao se supor que “[...] os rituais de casamento podem ter um arcabouço arquétipo de uma iniciação e que esta iniciação possa corresponder a um desenvolvimento de personalidade” (PITHON, 2010, p. 25). Sendo que o conceito de arquétipo se refere a padrões comportamentais de toda a humanidade que atuam como a principal estrutura do inconsciente coletivo.

Apesar de se configurar como um rito de passagem tanto para os homens quanto para as mulheres, Henderson (1964), assim como diversos outros autores, evidencia que o casamento é um ritual de iniciação feminina em sua essência. Isso porque o matrimônio surgiu de maneira ligada a ritos de iniciação de puberdade, sendo que para as mulheres em muitas culturas a iniciação de puberdade se resumia apenas ao casamento (PITHON, 2010, p. 26). A essência arquetípica feminina do casamento é apontada por Bachofen (1973) como a principal razão do porquê o ritual de casamento continua até hoje a ser um motivo de fascinação para as mulheres.

Com o decorrer dos séculos, as mulheres passaram a se casar muito mais tarde e há atualmente pesquisas como a de Magda Nico (2008) que apontam que em determinados países existem hoje marcos de transição para a vida adulta que as mulheres consideram mais importantes do que o casamento, como a formação profissional e a conquista de um emprego, mesmo que para as famílias o casamento continue sendo o indicativo mais importante. Henderson (1964), no entanto, coloca que mesmo que o casamento não sirva mais como uma indicação de passagem para a vida adulta, ele ainda representa uma iniciação no tocante de que proporciona o desenvolvimento de uma maior maturidade psicológica. Isso porque ele considera que toda fase de desenvolvimento humano é acompanhada de um caráter iniciatório e renascimentos psicológicos, causando assim a ativação de um arquétipo de iniciação (HENDERSON, 1964, p. 131). Pithon (2010, p. 31) coloca, portanto, que “[...] pode se pensar no ritual de casamento como tendo uma espécie de arcabouço arquetípico iniciatório, no qual o

indivíduo pode experimentar ou não uma contrapartida psicológica de iniciação” tanto para as mulheres quanto para os homens.

É importante também abordar a prevalência e variabilidade do ritual de casamento. Os ritos, de forma geral, são caracterizados por sua plasticidade, ou seja, por sua capacidade de se moldar de acordo com as mudanças sociais, como aponta Martine Segalen (2002). Para a autora, o casamento se configura como o ritual que “expressa mais completamente as relações ambíguas entre rito e tradição - no cruzamento das trocas de sentido, formas e modo de transmissão” (SEGALEN, 2002, p. 119). Isso porque ao mesmo tempo em que elementos rituais tradicionais continuam sendo usados e valorizados, estes apresentam uma alteração em seus significados já que os materiais culturais de hoje são diferentes daqueles do passado. Pithon (2010, p. 32) conclui, portanto, que “[...] no ritual do casamento, elementos e significados novos se misturam aos antigos, promovendo uma perpetuação deste ritual através de suas transformações ao longo dos séculos”.

Muitos dos elementos simbólicos que constituem o ritual de casamento contemporâneo são, portanto, uma derivação de costumes mais antigos. No casamento católico, por exemplo, a prática do pai de levar a noiva até o altar e entregá-la para o noivo pode ser considerada, segundo Fielding (1946, p. 18), como uma prática que sobreviveu de quando a noiva era de fato vendida para o noivo. O autor também comenta que o costume de se ter crianças no cortejo que antecede a entrada da noiva acontece em decorrência do hábito medieval de se ter meninas carregando flores como um símbolo de fecundidade. Significação essa que também se relaciona com a prática de se jogar arroz ou pétalas de rosa nos noivos durante a saída da igreja, que para Fielding (1946) pode ser considerado um costume universal que simboliza a fertilidade e a proteção contra maus espíritos.

Os costumes citados, assim como tanto outros como a escolha dos padrinhos e madrinhas, o uso do véu, da grinalda e do vestido branco, e até mesmo o bolo da noiva, podem ser considerados também como elementos visuais que, segundo Pithon (2010, p. 48-49), caracterizam o casamento de tal maneira que pessoas de uma mesma cultura podem facilmente reconhecer o ritual que está sendo realizado. Tanto que, apesar de ser considerado um rito universal, ele se apresenta de diversas formas em decorrência da religião e da cultura de cada povo. Como é trabalhado pelos autores Bennett, Wolin e McAvity (1991, p. 305) que acreditam que as cerimônias e celebrações familiares acabam por transmitir as características étnicas, culturais e identitárias daquela determinada família, o que faz do casamento uma forma de expressão do meio social em que ele está inserido e das famílias que o compõem.

Por fim, é de grande relevância ressaltar que atualmente o ritual do casamento não se resume mais apenas à cerimônia religiosa como o único elemento ritual, mas já passa a se misturar e englobar outros costumes como a despedida de solteiro e a festa. Para Segalen (2002, p. 143) é exatamente nos elementos além da cerimônia religiosa que o “[...] ritual assume toda a sua amplitude, sem outro guia além das maneiras de agir do próprio grupo etário, mesmo que os pais ainda detenham alguma influência”. Isso porque tais elementos possibilitam uma abertura muito maior para a particularização do que aqueles ligados à religião que já possuem textos pré-estabelecidos.

Quanto à festa como parte do ritual de casamento, mesmo que muito autores estabeleçam que ela se opõe à prática ritual por possuir uma caracterização festiva, Segalen considera que “[...] rito e festa se interpenetram sem, no entanto, cobrir-se totalmente: são campos secantes, caracterizados por sua definição espaço-temporal” (SEGALEN, 2002, p. 92). Isso porque, para a autora, a festa tem uma característica mista por associar o viés sagrado ao divertimento.

3 O evento como uma atividade social e mercadológica

Como abordado no capítulo anterior, as cerimônias religiosas estão deixando cada vez mais de ser o acontecimento principal dos casamentos e assim estão abrindo caminho para festas maiores e mais elaboradas. Sendo assim, para entender como se dá a organização de casamentos nos dias de hoje e seus desafios é necessário primeiro compreender a definição de eventos e suas especificidades, bem como a sua relevância para o cenário econômico e social.

3.1 Definição e classificação dos eventos

Eventos, segundo o dicionário Aurélio (FERREIRA, 1999) significam acontecimentos, sucessos e êxitos, sendo que a terminologia acontecimento caracteriza todos os fatos que se diferenciam por se situarem no tempo e no espaço, fugirem da nossa expectativa da realidade e quebrarem com a nossa rotina.

Seguindo essa definição, Pedro *et al* (2012) define o evento como um fato que tem uma data de realização, uma hora de início e fim, como também um local para acontecer e que promove a reunião de pessoas. E, acima disso, que causa impacto e se torna razão para notícia.

Já Fortes e Silva (2011, p. 15) pontuam que os eventos podem ser considerados como um encontro de pessoas nos mais diferentes âmbitos e com os mais diversos objetivos. E vão além, ressaltam que o evento é uma atividade social e econômica que evoluiu junto com os povos desde a origem das civilizações e que mesmo hoje, na era do ciberespaço, a sua realização continua a se impor na manutenção de relacionamentos.

Os primeiros Jogos Olímpicos, realizados na Antiga Grécia, são apontados por Matias (2002) como a origem dos eventos por ter sido um acontecimento que promoveu o deslocamento e a concentração de pessoas para um único objetivo, o de enaltecer os deuses. A partir daí as crenças religiosas, mudanças sociais e econômicas, assim como a base cultural e política de cada momento histórico, “[...] todas essas mudanças que se processaram refletiram também nos tipos de eventos realizados” (MATIAS, 2002, p. 4). Foi em decorrência das diferentes necessidades que tais mudanças socioeconômicas despertaram que surgiram os diversos tipos de eventos, cada uma com seu objetivo, público e área de interesse específica. Sendo que a finalidade de um evento, ou seja, o seu objetivo é considerado por Fortes e Silva (2011) o fator mais importante de todos já que para os autores é ele quem faz o evento e não o contrário.

O campo teórico de organização e planejamento de eventos apresenta uma infinidade de classificações baseadas nos mais variados critérios. Para Pedro et al (2012), a finalidade é um dos critérios que pode ser utilizado para classificar os diferentes tipos de eventos assim como a periodicidade, a área de abrangência, o âmbito, o público-alvo e o nível de participação. Matias (2002) classifica os eventos em relação ao público como fechados e abertos. Sendo que eventos fechados são aqueles que possuem um público alvo definido que é convidado a participar. Já os eventos abertos podem acontecer por adesão, quando se é necessária a realização de uma inscrição, paga ou não, ou geral, que atinge todas as classes de públicos. Já em relação à área de interesse, a autora classifica os eventos como artístico, científico, cultural, cívico, desportivo, folclórico, de lazer, promocional, religioso e turístico.

Quanto à finalidade, Castelli (2001) agrupa os eventos naqueles de caráter religioso (assembleias), caráter político (convenções), caráter profissional (seminários, reuniões, congressos), caráter social (concertos, shows, desfiles) e caráter familiar (casamentos, batizados, aniversários).

A partir das diferentes formas de classificação, Martin (2003) identificou uma extensa lista de tipos de eventos que pode ser conferida no quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Tipologia de Eventos

Tipologia		
Almoço	Debate	Outorga de Títulos
Assembléia	Desfile	Painel
Bazar	Encontro	Palestra
Brainstorming	Entrevista Coletiva	Pedra fundamental
Brunch	Excursão	Performance
Café da Manhã	Exposição	Pré-estreia
Campanha	Feira	Posse
Campeonato	Festa	Premiação
Carnaval	Festival	Regata
Casamento	Formatura	Retrospectiva
Café da Tarde	Fórum	Reunião
Churrasco	Gincana	Roadshow

Coffe-Break	Happy Hour	Rodada de Negócios
Coletiva de Imprensa	Inauguração	Rodeio
Colóquio	Jantar	Salão
Comemoração	Jornada	Sarau
Competição	Lançamento de Livro	Semana
Comício	Lançamento de Produto	Seminário
Concerto	Leilão	Show
Concílio	Mesa Redonda	Show Casting
Conclave	Micareta	Solenidade
Concurso	Missa	Sorteio
Conferência	Mostra	Teleconferência
Congresso	Noite de autógrafos	Torneio
Convenção	Oficina	Videoconferência
Coquetel	Olimpíada	Visita
Coral	Open day	Workshop
Curso	Ópera	

Fonte: Martin (2003, p. 45)

Como se observa, há uma diversidade de tipologias de eventos que tentam representar a diversidade de manifestações e expressões culturais, além de suas finalidades. Entretanto, ao pensá-lo como atividade social e mercadológica, se observam algumas questões relevantes, especialmente ao identificá-lo como segmento de negócios na sociedade contemporânea.

3.2 O evento como atividade social e mercadológica

O homem, como um ser social, precisa da interação interpessoal e do convívio social para suprir suas necessidades e fazer parte da sociedade. Ao longo da história, o evento cumpriu um importante papel ao promover o contato entre pessoas e mesmo nos dias de hoje, com as novas formas de se comunicar resultantes da era digital, a reunião de pessoas ainda se destaca como principal forma de relacionamento.

Fortes (apud SILVA, 2005) destaca que com todas as facilidades apresentadas pelos meios virtuais, tais como a otimização do tempo e a não necessidade de se deslocar fisicamente

em longas viagens, é surpreendente como não só existe atualmente um aumento do número e tipos de eventos, como eles também adquiriram uma relevância ainda maior.

Isso porque, mesmo se esperando que as redes sociais e as tecnologias fossem tornar os eventos uma atividade obsoleta, “[...] não é o que se vê na prática da comunicação das pessoas. Seja no âmbito de uma empresa, seja no mundo das ciências ou dos esportes, na comercialização de produtos e de serviços, no relacionamento entre pessoas, a realização de eventos se impõe” (FORTES apud SILVA, 2005, p. 13).

Determinados eventos ainda podem adquirir fortes significações culturais tanto por transmitirem costumes e tradições quanto por se estabelecerem como rituais que trazem mudanças reais para seus participantes. Como já foi explorado no capítulo anterior, os ritos culturais são eventos que se repetem por gerações (DIAS, 2009), possuem finalidade e estrutura definida, além de serem considerados como aquilo que faz com que a sociedade humana seja algo consciente, já que a ritualização é a base da vida social (DA MATTA apud GENNEP, 2013, p. 10). Nascimentos, formaturas e casamentos são alguns dos eventos considerados como rituais culturais e de passagem.

Além disso, Silva coloca que os eventos “não são mais simples fatos, mas acontecimentos e agentes transformadores de toda a sociedade” (2005, p. 24) que criam, inovam e promovem a aculturação, conscientização, educação e mobilização social.

Os eventos também possuem, além da sua importância social, uma significativa relevância econômica, como defende Luiz Carlos Zanella (2003) ao estabelecer que os eventos promovem o aproveitamento da mão-de-obra local e geração de novos empregos, estimulam o investimento em infraestrutura e criação de *bussines centers*, viabilizam o desenvolvimento de atividades complementares e aumentam a arrecadação de impostos.

O II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil, pesquisa realizada pelo SEBRAE em conjunto com a Associação Brasileira de Empresas de Eventos, revelou que o setor cresceu, entre os anos de 2001 a 2013, aproximadamente 14% ao ano, aumentando sua participação no PIB do país de 3,1%, em 2001, para 4,32%, em 2013. Apenas durante o ano de 2013 foram realizados 590 mil eventos no país o que gerou cerca de 7,5 milhões de empregos diretos, indiretos e terceirizados.

A pesquisa também apurou qual o tipo de evento foi realizado com maior frequência durante o ano de 2013. Segundo os dados coletados, a maioria dos eventos realizados foram os sociais e culturais, que totalizaram juntos 78,7%, seguidos dos eventos corporativos, como reuniões, congressos e convenções, e eventos esportivos. Entre os clientes e contratantes das empresas organizadoras de eventos estão no topo da lista as empresas privadas e pessoas físicas.

Os eventos apresentam uma importância econômica ainda maior para as empresas já que eles podem ser utilizados como uma estratégia para criar uma imagem positiva da organização, seus produtos e projetos, perante os seus públicos. Isso porque, quando bem planejado e executado, o evento “envolve positivamente as pessoas, aproximando-as, tornando-as receptivas a novas ideias e relações, ao mesmo tempo em que propicia a participação direta dos públicos nas realizações da empresa” (SILVA, 2005, p. 22).

Giacaglia (2003, p. 7), por sua vez, explica a crescente expansão do mercado de eventos pelo diverso número de benefícios que eles proporcionam para a organização e seus públicos. Sendo eles: o estreitamento da relação entre empresa e público; apresentação dos produtos e serviços diretamente para o seu público-alvo; criação de mailing e consequente ganho de novos clientes; aquisição de informações sobre o mercado e seus concorrentes; promoção da imagem institucional; lançamento de serviços, entre outros. Autores como Silva (2005) colocam os eventos como uma relevante estratégia de comunicação para as organizações, tão ou mais importante que a publicidade e a propaganda, por sua capacidade de despertar emoções e mobilizar a opinião pública.

O Brasil também se destacou pela quantidade de megaeventos esportivos e culturais que sediou nos últimos anos, como a Copa do Mundo de Futebol, as Olimpíadas e o Rock In Rio. Apesar de não ser um tipo de evento que aconteça com uma grande frequência, tais megaeventos movimentaram de maneira significativa o cenário econômico nacional e ajudaram a desenvolver a infraestrutura do país para a realização de eventos, assim como atrair a visibilidade internacional, como também aponta a pesquisa do SEBRAE. Assim, tais acontecimentos atuaram como um grande incentivo para o desenvolvimento do setor no país.

Os eventos sociais, no entanto, também desempenham um importante papel econômico. Diferentemente do que acontece com a realização de eventos corporativos, esportivos ou culturais, eventos sociais como casamentos, formaturas e festas de debutantes apresentam um mercado sólido que não sofre tanto com o impacto de variações econômicas. Segundo a notícia divulgada pelo Estadão em março de 2017, o mercado de casamentos é um dos setores que mais movimenta a economia brasileira mesmo com a crise econômica atual.

De acordo com os dados de pesquisa realizada pelo Instituto Data Popular e a Associação Brasileira de Eventos Sociais (ABRAFESTA), o mercado de festas e cerimônias cresceu de maneira significativa nos últimos anos, atingido R\$ 16,8 bilhões em 2014. Já os gastos com festas e cerimônias de casamento apresentam um crescimento anual médio de 10,4%, sendo que entre 2013 e 2016 o crescimento foi de 25% em todo o Brasil. Em números, a quantidade de casamentos realizados no país já ultrapassa a marca de um milhão por ano.

A força do mercado de casamentos é tanta que, com a popularização das mídias digitais, cada vez mais novas opções de negócio em torno das festas e cerimônias de casamento se desenvolvem. Em reportagem publicada em agosto de 2017 no site da BBC Brasil, a jornalista Jessica Holland lista empresas que transformaram a presença dos noivos nas redes sociais e o seu engajamento em negócio. Passando desde empresas que criam *hashtags* personalizadas e paredes digitais até *startups* como a *Maid of Social* que se descreve como “a empresa de Relações Públicas para o seu casamento” e faz desde *hashtags* até uma estratégia de mídia completa para influenciadores digitais. São empresas pequenas, mas com um grande potencial de crescimento e uma significativa lista de espera de clientes.

3.3 O evento como uma atividade de Relações Públicas

Apesar da organização de eventos não ser uma profissão regulamentada no Brasil, ela é uma das atividades atribuídas para o profissional de Relações Públicas pelos conselhos responsáveis pela sua regulamentação. Mas para entender como o relações-públicas pode contribuir no planejamento e na gestão de eventos primeiro é preciso conhecer a definição de Relações Públicas e sua área de atuação.

3.3.1 Definições de Relações Públicas

Dentro da área de comunicação social, o profissional de Relações Públicas é aquele que trabalha “[...] promovendo e administrando relacionamentos e, muitas vezes, mediando conflitos, valendo-se para tanto, de estratégias e programas de comunicação de acordo com diferentes situações reais do ambiente social” (KUNSCH, 2003, p. 90)

A gestão de relacionamentos é, portanto, a principal atividade dos relações-públicas, como reforça França (2006) ao estabelecer que as competências dos profissionais da área, tais como olhar estratégico, articulação comunicacional e percepção socioeconômica, possuem enfoque no ato de se relacionar e têm como objetivo a criação de relacionamentos entre pessoas ou entre uma organização e seus públicos. Sendo assim, “uma boa parte do conhecimento que o profissional de Relações Públicas tem está relacionada com o modo de se comunicar com públicos para cultivar relacionamentos” (GRUNIG, 2011, p. 103).

No entanto, a construção de relacionamentos é um processo complicado que, como coloca Grunig (2011), precisa de um diverso leque de estratégias que podem ser de acessibilidade, abertura, garantia de legitimidade, resolução de conflitos, entre outros. Além

disso, Fortes (2003) estabelece uma ordem de níveis pelos quais o profissional de Relações Públicas constrói um relacionamento com um determinado público. Para o autor, primeiro se estabelece um canal de comunicação, para então se conseguir um acúmulo de informações sobre aquele público para que em um terceiro momento o relações-públicas possa sugerir mudanças e só a partir daí ele poderá de fato intervir.

Um conceito imprescindível para as Relações Públicas é o conceito de públicos de interesse, assim como a sua classificação. Públicos de interesse, segundo Kotler e Mindak (1978, p. 33) são todos aqueles que possuem interesse pela organização e que podem causar impacto na mesma. A identificação e classificação de cada público se apresenta tão importante porque é a partir do público que o relações-públicas vai definir quais os melhores meios e estratégias para se relacionar com cada público.

O conhecimento das características do público, como suas crenças, suas atitudes, suas preocupações e seu estilo de vida é parte essencial da persuasão. Permite ao comunicador particularizar as mensagens, responder a uma necessidade percebida e oferecer uma argumentação de ação lógica. [...] permite estabelecer as diretrizes para a seleção de estratégias e táticas adequadas para se alcançar os públicos definidos. (FRANÇA, 2004, p. 18)

É justamente na definição de cada ação para cada público específico, levando em consideração os cenários internos e externos e com foco nos resultados esperados, que se encontra uma das principais características das Relações Públicas, o seu caráter estratégico. Uma das bases para a sua atuação estratégica está no diagnóstico, já que é a partir dele que o profissional passa a conhecer de forma complexa a organização e o cenário em que ela está inserida.

Segundo Baseggio (2011), o diagnóstico pode ser considerado, portanto, uma investigação em profundidade que resulta em um mapeamento de tudo aquilo que já foi realizado e quais as estratégias e programas de ação devem ser colocados em prática. O que, por sua vez, dá origem ao planejamento estratégico.

O planejamento estratégico, por sua vez, “[...] é um movimento de tomada de decisões que direciona esforços para o cumprimento de metas, ordenando ideias e estabelecendo métodos e prazos a fim de alcançar uma realidade pretendida” (BASEGGIO, 2011, p. 15). Dessa forma o planejamento é um guia de ações que ajuda a transformar os objetivos em estratégias realizáveis para que, dessa forma, eles possam de fato ser alcançados.

Mas, além disso, o planejamento auxilia na gestão de crises já que, segundo Drucker (1962), ele pode ser considerado um manual que auxilia quem executa as ações a entender e

estar preparado para as situações adversas que podem vir a acontecer e, dessa forma, minimizar as chances das crises se tornarem reais. Sendo assim, o objetivo do planejamento é:

[...] o desenvolvimento de processos, técnicas e atitudes administrativas, as quais proporcionam uma situação viável de avaliar as implicações futuras de decisões presentes em função dos objetivos empresariais que facilitarão a tomada de decisão no futuro, de modo mais rápido, coerente, eficiente, e eficaz. (OLIVEIRA, 2012, p. 5)

Porém, é importante ressaltar que planejamento e plano de ação são duas coisas distintas, sendo que a definição de planos faz parte do processo de planejamento (MAXIMIANO, 2000, p. 190). Enquanto o planejamento é um processo que envolve pesquisa, reflexão e avaliações estratégicas, os planos possuem objetivos definidos, assim como as ações para alcançar tais resultados almejados.

3.3.2 Eventos e Relações Públicas

O evento é considerado como uma parte integrante do mix de comunicação pela condição estrategista da comunicação e pela sua capacidade de engajar os indivíduos em uma ideia ou ação sem exigir muito esforço, como é defendido por Giácomo (1993). Portanto, o que torna o evento uma atividade de Relações Públicas é, justamente, a possibilidade que ele apresenta de criar relacionamentos por meio da interação entre os públicos em um ambiente físico.

Dentro do ambiente organizacional, o evento é visto até mesmo como uma estratégia de comunicação dirigida que, segundo Meirelles (1999, p. 3), acaba atuando como um instrumento institucional e promocional justamente por contribuir positivamente para a criação de uma imagem organizacional e promover aproximações físicas e relacionamentos.

Silva (2005, p. 25) estabelece que o profissional que busca trabalhar no planejamento e na organização de eventos precisa ter organização, paciência, habilidade de comunicação, diplomacia e “nervos de aço”, entre outros. Sendo que todas essas são características que se aplicam ao profissional de Relações Públicas.

Já para Ferrari (2011), profissão de Relações Públicas possui um caráter multidisciplinar e um conjunto de competências de grande abrangência e complexidade, e pela organização de eventos integrar várias das habilidades da profissão, esta acaba por ser considerada como uma área de destaque dos relações-públicas.

Segundo Giácomo, o termo evento para o profissional da área assume até mesmo uma definição diferente daquela de ser um simples acontecimento. Segundo a autora, “o evento em Relações Públicas é um acontecimento especial, antecipadamente planejado, no conjunto de atividades de um programa de comunicação” (GIÁCOMO, 1993, p. 12).

No entanto, a maior contribuição do relações-públicas para a organização de eventos é a necessidade de se realizar um planejamento detalhado das atividades e possíveis imprevistos que possam vir a acontecer. Giácomo (1993, p. 13) considera o gerenciamento de eventos como uma atividade administrativa e que “[...] o que diferencia um evento medíocre de um acontecimento brilhante não está no custo e sim na forma como se consegue o equilíbrio entre a criatividade, o bom gosto e a precisão de seu gerenciamento”. Posição que é reforçada por Almeida e Porém (2013) ao considerarem o planejamento como algo incontestável para a organização de um evento por ser onde se leva em consideração todos os detalhes e se define medidas alternativas para evitar qualquer tipo de erro.

Certamente que a atividade de planejamento requer gestão contínua de todo o processo que envolve o desenvolvimento e a execução de um evento. Essa gestão, feita por um profissional de relações públicas terá como princípio o entendimento que todo evento é uma grande oportunidade de gerar e manter relacionamentos com o público de interesse (ALMEIDA; PORÉM, 2013, p.81).

Para Martin (2003), “planejar o evento é ganhar agilidade no desempenho, é melhorar a eficiência na execução de tarefas, é mensurar com mais acuidade os resultados e ter referências para avaliá-los”. Dessa forma, o planejamento acaba por facilitar a condução do evento e minimizar a ocorrência de erros e crise.

4 A organização de eventos em torno do ritual do casamento: a gestão de crises e emoções como uma atividade de Relações Públicas

O casamento, como explorado no primeiro capítulo, se diferencia da grande maioria dos outros tipos de eventos por ser um rito de passagem que influencia diretamente a vida e as emoções dos noivos e daqueles envolvidos na cerimônia, como os familiares e amigos. O profissional que vai atuar no planejamento e na organização das cerimônias e festas de casamento precisa, portanto, estar apto a lidar com a sensibilidade desse tipo de evento e também com as tensões, crises e conflitos familiares que os ritos de passagem, e especialmente os casamentos, podem causar (ELIADE, 2001, p. 150). Esse capítulo busca, portanto, identificar como os conhecimentos de Relações Públicas podem auxiliar nessa tarefa.

4.1 A gestão de crises e emoções

O casamento é rico em significados sociais e pessoais (OTNES, LOWREY, SHRUM, 1997, p.83) que nem sempre são compartilhados com a mesma intensidade entre o casal. Como é apontado por Henderson (1964), o ritual do casamento é feminino em sua essência, já que sua origem está ligada às cerimônias de puberdade para as mulheres. Como consequência disso, estudos demonstram que não só homens e mulheres se dedicam a diferentes tipos de tarefas para a organização da cerimônia, sendo que a maioria fica a cargo das mulheres, como também já se é esperado que cada um expresse emoções diferentes em relação ao casamento (HUMBLE, ZVONKOVIC, WALKER, 2008, p. 4).

Em sua pesquisa, os autores Humble, Zvinkovic e Walker (2008) identificaram três tipos de casais referentes à divisão de tarefas na organização do casamento, sendo eles os tradicionais, os em transição e os igualitários. Para os noivos tradicionais ainda vigora o pensamento de que o casamento é um acontecimento de maior importância para a noiva do que para o casal e que, como tal, é de responsabilidade dela a sua realização. O que acaba por fazer do planejamento da cerimônia um momento de grande tensão para as mulheres (HUMBLE; ZVONKOVIC; WALKER, 2008, p. 12).

Além disso, porque esses casais foram socializados para se esperar que as mulheres sonhem com o dia do casamento como o dia mais importante de suas vidas, supõe-se que as mulheres, e não os homens, saibam como organizar um casamento. A inexperiência dos homens foi avaliada como aceitável e, como

consequência, eles foram dispensados do trabalho de organizar o casamento. (HUMBLE; ZVONKOVIC; WALKER, 2008, p. 11, tradução nossa)¹.

Isso acontece porque os rituais familiares ainda estabelecem fortes tradições de gênero, independentemente das ações e crenças igualitárias que os indivíduos possam ter em outras situações sociais, influenciando assim o comportamento dos noivos (HUMBLE; ZVONKOVIC; WALKER, 2008, p. 3). Segundo Goffman (1976), em situações públicas nas quais indivíduos se sentem responsáveis por outros, como acontece em casamentos, as pessoas se sentem ainda mais pressionadas a agir de acordo com o que é esperado do seu gênero fazendo com que “a situação forte de um casamento possivelmente ofereça múltiplas oportunidades para imposições de gênero, bem como tensão, conflito e crítica (HUMBLE; ZVONKOVIC; WALKER, 2008, p. 5, tradução nossa)².

Outro desafio contemporâneo para os profissionais de organização de casamentos possui uma forte relação com a globalização e o aumento do número de união de casais de culturas diferentes. A globalização, segundo Ianni (2005), é um processo tanto econômico e tecnológico quanto cultural que ultrapassa aspectos mais práticos, como modos de produção e organização econômica, e acaba por influenciar e alterar relações culturais e sociais, estabelecendo assim novas formas de comportamento em sociedade.

Dessa forma, a globalização não favorece a homogeneização como se acreditava anteriormente, mas é na verdade um processo que promove a heterogeneidade de tal forma que “[...] a globalização e a hibridização passam a ser duas dimensões inseparáveis que vão permitir as mesclas culturais” (FERRARI, 2015, p. 45). Mesclas que se deram pelo contato entre povos de diferentes culturas por meio de avanços tecnológicos, maior acesso aos meios de transporte e comunicação e o crescimento do fluxo migratório (LOUBACK, SOUZA, 2013, p. 3).

É importante, no entanto, ressaltar a diferença entre multiculturalismo e interculturalidade. Enquanto o multiculturalismo se refere apenas à coexistência de diferentes culturas em um mesmo espaço, físico, virtual ou midiático, a interculturalidade, segundo Barbosa e Veloso (2007), pressupõe compreensão e respeito mútuo por meio de uma base comunicacional. Sendo assim, “é no mundo intercultural que se produz o diálogo verdadeiro fruto da comunicação simétrica. O respeito, a diversidade e o reconhecimento do outro com as

¹ Moreover, because these couples have been socialized to expect women to look forward to their wedding day as the most important day of their lives, it was assumed that women and not men would know how to put a wedding together. Men's inexperience was assessed as acceptable, and as such, they were excused from wedding work.

² The strong situation of a wedding likely provides multiple opportunities for gender assessment as well as tension, conflict and criticism.

suas diferenças são aceitas levando a uma convivência diversa e plural” (FERRARI, 2015, p. 54).

Assim como aconteceu em outros âmbitos da convivência social e das relações humanas, o ritual do casamento também sofreu a influência da globalização com o aumento das uniões interculturais. Segundo Nelson e Otnes (2005), quando a etnia e a religião perderam a sua importância em delimitar as escolhas de parceiros e as tolerâncias raciais e religiosas aumentaram em decorrência da ocidentalização, o costume que levava as pessoas a se casarem com indivíduos de uma mesma cultura, religião e etnia perdeu a força. “Além disso, como o amor romântico superou a prática de casamentos arranjados, os casamentos interculturais que unem indivíduos e famílias com valores diferentes aumentaram” (PLECK, 2000 apud NELSON; OTNES, 2005, p. 89, tradução nossa).³

No entanto, pelas cerimônias familiares expressarem a cultura, a identidade e meio social no qual as famílias participantes fazem parte, como foi estabelecido pelos autores Bennett, Wolin e McAvity (1991, p. 305), conflitos e crises podem surgir quando os noivos pertencem a famílias de culturas diferentes e procuram incorporar ambas as crenças e tradições no casamento. Nelson e Otnes (2005, p. 89) definem como ambivalências interculturais as emoções divergentes que surgem de conflitos de tradições, normas e valores entre diferentes culturas. Sendo assim, planejar um evento de grande importância como um casamento que incorpora culturas diferentes pode ocasionar estresse adicional devido às divergências e conflitos culturais e levar a discussões sobre “[...] encontrar serviços religiosos que não ofendam nenhuma das culturas, planejar recepções que honrem os dois lados igualmente e acomodar uma série de convidados” (NGUYEN, 1996, tradução nossa)⁴.

Além da predisposição para conflitos, o forte nível de envolvimento emocional dos noivos influencia diretamente as expectativas que os mesmos possuem para a cerimônia e festa de casamento. Nesse caso, eles esperam que os produtos e serviços contratados não sejam apenas bons, mas sim perfeitos, e que retratem a personalidade e identidade dos noivos (OTNES; LOWREY; SHRUM, 1997, p. 85). Expectativas essas que, segundo Otnes, Lowrey e Shrum (1997), quando são comparadas à realidade, podem causar decepções e sentimentos ambivalentes, ou seja, um misto de emoções positivas e negativas.

³ Moreover, as romantic love has overtaken the practice of arranged matched partners, cross-cultural weddings that join individuals and families with differing values have increased.

⁴ Finding religious services that won't offend either culture, planning receptions that honor both sides equally and accommodating an array of guests.

E é pelos envolvidos, principalmente as noivas, considerarem o casamento como uma experiência única na vida e o dia mais especial de todos que existe a expectativa de que os fornecedores e empresas contratadas estejam igualmente animados com o casamento (OTNES; LOWREY; SHRUM, 1997, p. 85). No entanto, quando essa reciprocidade não é percebida pelos noivos pode se gerar decepções e mudanças de comportamentos.

Nesse sentido, o profissional de planejamento e organização de casamentos não deve apenas se concentrar em diminuir a quantidade de tarefas e decisões com que o casal precisa lidar, outro grande fator de estresse segundo Otnes, Lowrey e Shrum (1997, p. 87). Mas também precisa atuar no gerenciamento de emoções e conflitos para garantir que o casamento ocorra como o esperado e seja especial para os noivos, familiares e amigos.

Um evento como o casamento pressupõe uma extensa rede de relacionamentos que se dá através da comunicação. Para Ferrari (2015, p. 56), a comunicação é a base de tudo e se encontra no centro do processo de agrupamento humano. É a partir da interação que a comunicação promove que se criam sentidos e significados e se estabelece o diálogo. Sendo assim, também é a comunicação que possibilita a construção de consensos, ou seja, de significados compartilhados (SUSSKIND; MCKEARNEN; THOMAS-LAMAR, 1999 apud FERRARI, 2015, p. 54). A autora defende ainda que o ato de se comunicar é, acima de tudo, um processo de relacionamento que promove a interação e o vínculo entre indivíduos (FERRARI, 2015, p. 54).

A comunicação é precisamente aquilo que busca “[...] saber o que os outros pensam, o que querem e o que todos necessitam para atingir seus objetivos” (SCHWANKE, 2012, p. 15) e é a partir de uma maior valorização da comunicação que é possível se prevenir crises e acontecimentos indesejáveis (ORDUÑA, 2002, p. 7). Isso porque uma boa comunicação pressupõe um gerenciamento efetivo de informações que é extremamente importante em momentos de crise (ASHCROFT, 1997, p. 325), e ainda mais vital para a sua prevenção por evitar mal entendidos e a falta de comunicação.

Nesse cenário, o profissional de Relações Públicas pode atuar trazendo para a organização de casamentos a sua gestão distinta que auxilia na criação e manutenção de linhas de comunicação, entendimento, aceitação e cooperação entre diferentes públicos (HARLOW, 1976 apud HUTTON, 1999, p. 200), auxiliando, assim, diretamente no gerenciamento de conflitos.

Tal *expertise* do profissional da área é ainda mais relevante para o gerenciamento de relações e eventos interculturais já que “um dos aspectos mais importantes para o estudo da interculturalidade é a identificação dos processos comunicacionais que, ao lado da cultura,

estabelecem as bases para o diálogo cultural” (FERRARI, 2015, p. 44). Diálogo este que necessita do empoderamento de todos os envolvidos para que não haja perda de identidade individual ou de grupo, como estabelece o relatório mundial da Unesco de 2009 sobre a diversidade cultural.

Natalie Tindall (2012) defende que cabe ao relações-públicas compreender o cenário de diversidade cultural e utilizar das práticas comunicacionais para oferecer oportunidades iguais de expressão para os indivíduos e eliminar a disseminação de estereótipos já que administrar as relações interculturais significa:

[...] lidar com a alteridade, a familiaridade e a estranheza; é sair do etnocentrismo e buscar desenvolver uma sensibilidade que contemple o outro. Entretanto, não basta entender o indivíduo como um ser isolado: é preciso compreender outros aspectos, como cultura, representações sociais e nacionais que formam o contexto em que ele está inserido na sociedade (PEREIRA; RIBEIRO; MODESTO, 2014, p. 253).

Segundo Nelson e Otnes, “a ambivalência e os conflitos culturais surgiram quando as noivas tentaram localizar artefatos rituais, combinar o público de cada um deles e criar e modificar elementos rituais que fazem parte da cerimônia” (2005, p. 94, tradução nossa)⁵. Dessa forma, é importante que o profissional responsável pelo planejamento de um casamento intercultural consiga incorporar tais elementos culturais de maneira a fazer com que nenhuma das partes se sinta desrespeitada e compartilhem de uma compreensão mútua. Resultado que é possível, segundo Ferrari (2015, p. 58), quando a comunicação é usada da forma correta para intermediar as interações e chegar até um consenso que supere o conflito. É dentro dessa perspectiva que o relações-públicas contribui com o seu gerenciamento efetivo da comunicação que garante o compartilhamento de valores, confiança e comprometimento (HUTTON, 1999, p. 209).

A comunicação também pode ser usada como uma aliada para lidar com as diferenças de participação entre os noivos e de expectativa do casal para com os fornecedores, serviços e empresas contratadas, já que para Hutton (1999, p. 200) as Relações Públicas podem ser consideradas como a tentativa de conseguir o apoio de indivíduos para um determinado acontecimento, movimento ou evento utilizando-se de informações e da persuasão.

Já Porto Simões vai além e defende que a ação do relações-públicas ultrapassa a busca pela boa vontade dos indivíduos, atitudes positivas e compreensão mútua. Para ele “[...] pode-

⁵ Cross-cultural ambivalence and conflicts emerged as brides attempted to locate ritual artifacts, combine ritual audiences, and create and modify ritual elements into one ceremony.

se pressupor como objetivo da atividade de Relações Públicas a cooperação mútua entre as partes do sistema organização-públicos” (SIMÕES, 2001, p. 52), no qual a cooperação pode ser entendida como uma ação em conjunto em busca de um único objetivo e onde tal desempenho pode migrar do âmbito organizacional para as demais áreas de atuação da profissão, tais como a organização de eventos. Ferrari (2003, p. 1), por sua vez, coloca que o profissional de Relações Públicas é eficaz quando identifica os públicos estratégicos e constrói redes de relacionamentos que estejam de acordo com o objetivo principal. Sendo assim, o profissional pode, através da comunicação, alinhar os objetivos de todas as partes envolvidas no planejamento e realização do casamento, desde os noivos, passando pelas famílias e fornecedores, para que todos trabalhem em conjunto para que a cerimônia e festa de casamento aconteçam conforme as expectativas.

Porém, nem sempre é possível se evitar que uma crise aconteça e é nesse momento que a ação estratégica do relações-públicas se faz ainda mais necessária. A estratégia está “[...] intrinsecamente ligada à visão global de uma situação, seus recursos e seus objetivos – condições quantificadas a serem atingidas e mantidas” (FERRARI, 2003, p. 2,) e ela só pode ser aplicada pelo relações-públicas por meio do planejamento (KUNSCH, 2006, p. 3). Para Kunsch (2006) é no desenvolvimento do planejamento estratégico que o profissional de Relações Públicas utiliza dos seus conhecimentos de administração e gerenciamento para tratar de tomadas de decisões e incertezas.

É também através da realização do planejamento que, segundo Kunsch (2006), o relações-públicas pode avaliar o comportamento dos públicos envolvidos, identificar oportunidades e, principalmente, os problemas que podem afetar a organização, ação ou evento e, dessa forma, encontrar a melhor maneira de enfrentar as ações e reações dos indivíduos. Sendo, portanto, dessa maneira que os profissionais da área “lidam com comportamentos, atitudes e conflitos, valendo-se de técnicas e instrumentos de comunicação adequados para promover relacionamentos efetivos” (KUNSCH, 2006, p. 35) e encontrar saídas estratégicas.

Segundo o próprio Dicionário Aurélio, *crises* significam mudanças súbitas de uma determinada situação e é nesse seu caráter imediato que se encontra a relevância do planejamento para o gerenciamento de crises. Ashcroft (1997, p. 328) aponta que as organizações mais bem sucedidas na condução de suas crises já estavam bem preparadas a partir da identificação de quais conflitos eram mais prováveis de se acontecer e com planos de ação testados e aprovados.

4.2 Metodologia de pesquisa

Para validar tais hipóteses levantadas de que o relações-públicas pode contribuir de forma diferenciada para a organização de casamentos foi realizada uma pesquisa com profissionais da área de organização e assessoria de casamentos para, por meio das percepções e experiências desses profissionais, analisar a veracidade das considerações levantadas pela análise teórica. A seguir será apresentada a metodologia de pesquisa utilizada, uma visão geral dos profissionais entrevistados e a análise dos resultados obtidos.

4.2.1 Metodologia

Para a realização da pesquisa foi escolhida uma abordagem de pesquisa qualitativa com base na entrevista em profundidade, isso porque permite que o entrevistador consiga respostas de maior profundidade e possa, assim, descobrir o porquê de cada opinião e também adquirir uma maior compreensão do ponto de vista e das ações dos entrevistados. As entrevistas em profundidade não se preocupam com o número de respostas, mas sim com a confiabilidade e o controle sobre as respostas coletadas.

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 32)

Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa busca uma compreensão mais abrangente da dinâmica das relações sociais ao trabalhar com a análise de significados, crenças, aspirações, valores e atitudes dos seus entrevistados, ou seja, aspectos e variáveis que não podem ser quantificados, mas sim interpretados.

A técnica ou método aplicado foi a entrevista em profundidade a partir de um roteiro de perguntas semi-estruturado (apêndice 1). Dessa forma, durante as entrevistas realizadas individualmente foi seguido uma ordem de perguntas pré-definidas de acordo com os objetivos da pesquisa, mas com a abertura e flexibilidade de se realizar comentários e outras perguntas. Tal liberdade na aplicação da pesquisa tem o intuito de estabelecer uma maior interação entre entrevistado e entrevistador não só para deixar o entrevistado mais confortável para que ele possa se expressar da melhor maneira possível, mas também para ampliar o entendimento do objeto de estudo.

A pesquisa foi aplicada com seis profissionais da área de organização e assessoria de casamentos da cidade de Bauru e região durante os dias 14 e 23 de novembro de 2017, com encontros previamente agendados em locais escolhidos pelos entrevistados. A fim de se conseguir uma margem comparativa entre as percepções, opiniões e atitudes dos relações-públicas e dos profissionais das demais áreas foram escolhidos três entrevistados com formação em Relações Públicas e três com formação em outras áreas de conhecimento, totalizando, assim, os seis entrevistados.

Apenas uma das entrevistas foi realizada por e-mail já que a entrevistada mora em outra cidade e não disponibilizou horários compatíveis com a entrevistadora para realizar uma vídeo-chamada. As respostas da entrevista em questão foram mantidas na pesquisa por ela fazer parte da amostra necessária de profissionais formados em Relações Públicas atuante na área.

A partir da seleção dos entrevistados por meio de pesquisa em sites e páginas nas redes sociais, esses seis profissionais foram contatados e aceitaram participar da pesquisa qualitativa. As entrevistas foram realizadas individualmente e tiveram tempo médio de trinta minutos. Antes do início de cada entrevista, foi explicado para o participante qual era a pesquisa, a sua justificativa e os seus objetivos, assim como a importância da participação do entrevistado para o êxito da pesquisa. É importante ressaltar que em nenhum momento foi abordado, junto dos entrevistados, as hipóteses levantadas pela pesquisa para garantir que as respostas não sofressem nenhuma influência. Para garantir o detalhamento das respostas e uma análise completa dos resultados, as entrevistas foram gravadas com autorização dos envolvidos e concomitantemente as respostas foram transcritas e se encontram anexadas nesta pesquisa. O questionário semiestruturado foi construído com o auxílio da professora orientadora deste trabalho e contava com cinco perguntas principais, sendo que cada uma delas abordava uma das hipóteses levantadas a partir do levantamento e da revisão teórica realizada anteriormente. A partir das respostas de cada um dos entrevistados foram sendo realizadas outras perguntas a fim de extrair a maior quantidade de informação possível de acordo com os objetivos propostos. No entanto, é importante observar que ao longo da aplicação das entrevistas o roteiro foi sofrendo pequenas alterações levando-se em conta as observações das entrevistas anteriores.

4.2.2 Descrição e análise do objeto

A pesquisa qualitativa utilizando a técnica de entrevista em profundidade foi aplicada com seis profissionais de organização e assessoria de casamentos, totalizando um total de 3

(três) horas de gravação por áudio e anotações referentes ao momento das entrevistas, além de uma entrevista respondida digitalmente por e-mail.

Todos os seis entrevistados para esta pesquisa atuam na área de organização de eventos com enfoque na assessoria de casamentos na cidade de Bauru, São Paulo, e região. Segue no quadro 2 a relação com as informações de gênero, idade e formação profissional. Afim de não constranger nenhum dos participantes e proteger sua privacidade, se optou por não expor nenhum dos nomes, por isso os entrevistados serão identificados a partir de números.

Quadro 2 - Relação dos Entrevistados

Entrevistado	Idade	Gênero	Formação Profissional
Entrevistada 1	28	Feminino	Administração
Entrevistada 2	34	Feminino	Letras
Entrevistada 3	22	Feminino	Sem ensino superior
Entrevistada 4	35	Feminino	Relações Públicas
Entrevistada 5	52	Feminino	Relações Públicas
Entrevistada 6	38	Feminino	Relações Públicas

Fonte: Elaborado pela autora

Como pode-se observar pelo quadro 2, todos os seis entrevistados foram do sexo feminino sendo que, durante a pesquisa realizada para a seleção dos participantes, não foi encontrado nenhum profissional da área que fosse do sexo masculino. Das seis entrevistadas, três eram formadas em Relações Públicas e três possuíam formação em outras áreas ou não possuíam formação superior, o que foi um resultado intencional da pesquisa, visando que houvesse uma margem de comparação significativa entre as respostas, percepções e comportamentos dos entrevistados relações-públicas e aqueles com formação em outras áreas. A faixa etária manteve-se com uma média próxima aos 30 anos.

O questionário contava com a primeira pergunta voltada para uma auto apresentação do entrevistado onde ele deveria abordar a sua idade, a sua formação e razão pela qual escolheu atuar na organização de casamentos. A numeração das entrevistadas não seguiu a ordem cronológica das entrevistas, mas sim o agrupamento entre profissionais não formados em Relações Públicas e profissionais formados em Relações Públicas.

4.3 Análise das entrevistas

O método de exposição foi organizado de forma comparativa, visando facilitar a percepção das divergências e concordâncias nas respostas das entrevistadas. Para tal as respostas foram agrupadas em quadros comparativos de acordo com cada um dos temas abordados durante as entrevistas, seguidos de uma análise da comparação das respostas.

4.3.1 Formação e entrada no setor de eventos e assessoria de casamentos

O primeiro tópico abordado na entrevista foi a formação da entrevistada e as circunstâncias e motivações que a levaram a trabalhar no setor de eventos e, ainda mais especificamente, com casamentos.

Quadro 3 - Formação e entrada no setor de eventos e assessoria de casamentos

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	Formação em administração. Enquanto procurava uma empresa para fazer o seu casamento percebeu que existia uma oportunidade de mercado para serviços mais personalizados, rápidos e voltado para o público mais jovem.	“E aí quando a gente começou a procurar fornecedor aqui a gente percebeu que era tudo na carroça, demorava muito para responder e era uma coisa muito pouco personalizada. E a gente queria uma proposta diferente de casamento, uma coisa diferente mesmo, e a gente não achava aqui. E aí nessa procura de buffet, a gente tava querendo sair de São Paulo também e encontramos uma empresa que estava à venda e pensamos na loucura de vir e trabalhar com isso pra cá”.
Entrevistada 2	Formada em Letras com experiência em consultoria empresarial. Começou fazendo casamentos para familiares e amigos, se tornou assistente de cerimonialistas até decidir abrir a sua própria empresa.	“Então assim, eu fiz letras, depois eu fui pra área de administração e fui trabalhando com essa parte. Aí eu sempre me envolvi nas festas de família, foi como você falou, comecei fazendo um casamento aqui, outro ali, minhas amigas casando, então eu me envolvi nisso. Aí surgiu um casamento para eu fazer como assistente, porque eu fui atrás das cerimonialistas e consegui ser assistente. Fiz dois, três casamentos e aí eu montei a minha

		empresa. [...] Depois desse casamento que eu fui fazendo outros e é viciante”.
Entrevistada 3	Não possui ensino superior. Começou a trabalhar com 12 anos como monitora de buffet infantil, com 15 passou a trabalhar em buffet e em empresas de formatura e com 17 começou a auxiliar cerimonialistas. Com 20 anos abriu a própria empresa.	“Até que um dia uma cerimonialista me chamou e eu acabei trabalhando para sete cerimonialistas diferentes no total, então cada final de semana eu tava com uma, duas pessoas diferentes. Eu trabalhei durante quatro anos fazendo freelancers pra elas, aí chegou uma hora que eu falei chega. Já to fazendo tudo, fazendo as reuniões, os fechamentos, o cronograma, e na festa algumas até saiam e me deixavam sozinha, aí eu falei se eu posso fazer pra elas então eu posso fazer pra mim. Aí faz dois anos que eu abri a minha empresa e ta dando super certo”.
Entrevistada 4	Formada em Relações Públicas. Quando foi organizar o seu casamento sozinha faltando três meses para a cerimônia acabou entrando em contato com diversos fornecedores e profissionais da área que acabaram se surpreendendo com o seu trabalho e a convidando para auxiliar em outros eventos. Depois de algum tempo resolveu deixar o seu emprego no banco e se estabelecer na área de eventos.	“Foi meio assim, que por acaso, acabaram me colocando no meio para falar bem a verdade. [...] Então o dono do buffet começou a me chamar falando que a noiva ia casar semana que vem, ela não tem ninguém e eu queria que você ajudasse aqui. Então assim, as pessoas foram me colocando e eu aprendi bem na raça mesmo, mas é lógico que a nossa bagagem de faculdade ajuda muito na questão de organização, de logística, a gente tem uma noção muito maior de quem não fez faculdade ou um curso de cinco meses no Senac, é diferente sim”.
Entrevistada 5	Formada em Relações Públicas. Trabalhou na área de marketing e ficou muito tempo parada até que uma conhecida dela e pioneira no ramo de cerimonial na cidade de Bauru fez um convite para que ela entrasse como sócia na sua empresa de organização de eventos. A sociedade já se desfez, mas ela agora tem a sua própria assessoria de eventos.	“Uns cinco anos depois eu engravidei novamente e apesar de ficar parada eu queria muito voltar a trabalhar. Mas assim, na nossa área também é difícil, porque pra você voltar em qualquer área só pra trabalhar, se você colocasse na ponta do lápis não compensaria. Eu queria mesmo era fazer algo na minha área. E aí eu virei sócia de uma das principais precursoras da área de cerimonial em Bauru que eu conheci na minha época de estagiária na Xerox e fui trabalhar com ela”.

Entrevistada 6	Formada em Relações Públicas. Sempre se interessou pela área de eventos e depois de trabalhar em uma empresa de Cerimonial resolveu investir na sua própria empresa de assessoria.	“Eu sou relações-públicas e sempre tive grande interesse pela área de casamentos e tanto eu quanto a minha sócia já trabalhávamos com eventos. Nossa história com os casamentos começou quando tivemos a oportunidade de trabalhar em uma empresa de Cerimonial de casamentos, a partir daí o amor por esse ramo só cresceu e aqui estamos nós”.
----------------	--	--

Fonte: Elaborado pela autora

Com exceção da Entrevistada 6, todas as outras entrevistadas acabaram por colocar a entrada no ramo de eventos como um mero acaso e não como uma escolha ou como um objetivo profissional. Na maioria dos casos, elas se depararam com essa opção de carreira quando estavam organizando o seu próprio casamento e identificaram oportunidades comerciais ou de um trabalho que trouxesse uma maior satisfação e realização pessoal.

A Entrevistada 4 chegou a trazer a razão pela qual, no seu ponto de vista, muitas pessoas não valorizam a profissão e não incentivam que outras pessoas invistam nessa área. Para ela existe um preconceito muito grande com a organização de eventos por considerarem algo fútil e também pela falta de profissionalismo causada pela não regulamentação e pela quantidade de profissionais sem qualificação nenhuma que atuam no ramo. Especificamente para o caso dos profissionais de Relações Públicas, ela coloca que é muito difícil você saber que tem uma qualificação para aquilo, mas ver que a sua formação não é devidamente reconhecida como um diferencial pelos outros profissionais e fornecedores, o que acaba desmotivando quem está se graduando na área para escolher construir uma carreira em organização de eventos.

Existe um bloqueio muito grande de que evento, que assessor, não é profissão reconhecida, principalmente pelas pessoas sem formação que entram nesse meio e acabam prejudicando a gente porque acaba sendo uma coisa sem profissionalismo. Você vai fazer uma faculdade pra fazer o que qualquer um faz? Eu me deparo muito com isso porque no fundo, no fundo me ajudou a ter um diferencial, mas eu nunca precisei do meu diploma, ninguém nunca perguntou. Eu faço questão de falar sabe, mas se eu não fosse as pessoas me contratariam da mesma maneira. Essa é uma coisa muito ruim assim, poxa eu fiz faculdade e ninguém valoriza, ninguém dá a mínima se eu sou formada ou não, eu nunca precisei apresentar meu diploma assim sabe? Parece que não valeu o que eu fiz. (ENTREVISTADA 4, 2017).

Além disso, ela também considera que o enfoque estritamente organizacional oferecido pelas graduações de Relações Públicas e a falta de incentivo da faculdade e dos professores

para almejar outras áreas de atuação também contribuem muito para a falta de interesse dos relações-públicas pelos eventos sociais.

Eu acredito que até assim, pelo menos na Unesp, a gente não tem esse incentivo. O evento é visto como uma coisa muito superficial, uma coisa muito fútil. Quer dizer, eles incentivam a gente a estudar e a fazer outras coisas mais filosóficas e nada voltado a eventos. Então assim, eu saí da Unesp realmente muito crua em relação a eventos, então assim, o que eu tinha de experiência de eventos era evento corporativo, evento de escola, feira de livro, essas coisas. [...] Tudo é comunicação interna, publicidade, o que é algo que eu sempre gostei também, mas aí a gente encara o mercado e Bauru não tem muito emprego na área. (ENTREVISTADA 4, 2017)

Por outro lado, a Entrevistada 5 considera que a sua formação em Relações Públicas é vista sim como um diferencial pelos outros profissionais com quem tem contato no seu trabalho.

E você sabe né, que abre muitas portas quando você fala, porque eu já me apresento como relações-públicas sempre. Quando eu falo que eu sou RP formada na Unesp as pessoas já viram e falam nossa, que legal. Porque quer queira, quer não, você tem uma graduação, você tem uma facilidade muito maior pra falar. (ENTREVISTADA 5, 2017)

É interessante observar também que, apesar do ramo de organização de eventos, por não ser uma profissão regulamentada, contar com profissionais de formações diversas, os entrevistados que não são formados em Relações Públicas possuem, pelo menos, formação ou experiência no setor administrativo. O que diz muito sobre as noções de planejamento e gestão que o ato de organizar um evento exige e também sobre a relevância do caráter gerencial do relações-públicas que, segundo Grunig (2003), vem se tornando cada vez mais o principal diferencial do profissional de Relações Públicas.

4.3.2 O diferencial do casamento

O segundo tópico abordado com as entrevistadas foi o que elas consideravam em relação a outros eventos, como aniversários de quinze anos, formaturas, reuniões corporativas, entre outros, os principais diferenciais do casamento.

Quadro 4 - O diferencial do casamento

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	O casamento gera muita expectativa; ele é uma fase e não apenas um dia (a fase de ser	“Então a noiva... ela exige um suporte, um atendimento de dois anos até um ano e meio antes do evento. E ela é

	noiva); é um evento único; e é algo muito subjetivo.	noiva todos os dias em todo esse tempo. Um evento corporativo dá trabalho para se fechar e montar e ele vai, o quinze anos por mais que tenha um processo maior ele é muito mais ligado a mãe da debutante do que a debutante em si. Então sim, ele tem um processo, mas ninguém é mãe de debutante, ninguém é debutante, mas a noiva é noiva e ela não é mais nada a não ser noiva”.
Entrevistada 2	O casamento é a realização de um sonho; a concretização do desejo de construir uma família; é o início de uma nova vida.	“Então é isso que é gostoso, essa realização de um sonho, esse desejo da pessoa querer construir uma família, querer casar, é muito lindo. Eu acho que é isso que difere”.
Entrevistada 3	O casamento é um evento único; o dia mais importante para a noiva; cada vez mais se torna uma mega produção.	“Casamento hoje em dia é tudo mega produções, até quem não tem muitas condições eles veem uma inspiração e tentam fazer”.
Entrevistada 4	O casamento é um momento único; é algo marcante que vale o investimento; é o começo de uma nova vida; é algo em que você precisa acreditar para conseguir organizar.	“Então eu passei por isso, não me arrependo e faria tudo de novo, entendeu? Então eu sei que todo mundo que passa não vai se arrepender de gastar com a festa, porque é um momento marcante, é o começo de uma vida, então é algo que eu acredito que vale a pena”.
Entrevistada 5	O casamento é um ritual; a realização de um sonho.	“Eu não sei se é porque eu sou apaixonada pelo ritual, mas o meu xódo é o casamento mesmo. [...] Essa coisa de viver sonhos”.
Entrevistada 6	O casamento é a realização de um sonho; ele gera muitas expectativas; é algo único para cada casal.	“As pessoas, os casais, a história de cada um e as preferências sempre mudam, por isso cada casamento é único. A principal diferença é de um evento que reúne muita expectativa e sonhos, por isso, todos os detalhes fazem diferença e tudo precisa estar perfeito. Não existe margem para erro”.

Fonte: Elaborado pela autora

As definições do casamento como a concretização de um sonho ou como um momento único na vida foram apontados por todas as entrevistadas como uma das características que diferem o casamento de qualquer outro tipo de evento. O que acaba por evidenciar o peso e a influência que o emocional das pessoas envolvidas e as suas expectativas em relação àquele acontecimento exercem sobre o planejamento e a realização de um casamento. Influência essa que vai exigir do profissional responsável pela assessoria habilidades e posturas distintas, como será explorado no próximo tópico.

Três das entrevistadas não só definiram a cerimônia e festa de casamento como um momento marcante na vida dos noivos, mas foram além ao dizer que esse é um evento que se caracteriza como o começo de uma nova vida e de uma nova família. Por atribuírem tal peso e importância para o casamento, as percepções das entrevistadas podem ser consideradas como uma validação das definições do casamento como um ritual que não tem apenas uma relevância cultural, mas que também sinaliza um momento de passagem. Tanto que em determinado momento a Entrevistada 5 até mesmo utiliza do termo ritual para nomear a cerimônia de casamento.

É pertinente notar também que, como consequência disso, a relevância psicológica, cultural e social do casamento não é apenas estudada na teoria, mas que também é de fácil percepção para quem trabalha com esse tipo de evento e vive isso todos os dias.

Um comportamento muito comum durante a conversa com as entrevistadas foi a comparação do casamento com as festas de quinze anos quando questionadas sobre o que consideravam o principal diferencial de um casamento. Para elas a festa de debutante também traz um pouco da questão emocional e da importância social, mas se difere muito por ser algo muito mais superficial do que o casamento. Enquanto o casamento traz uma mudança real para a vida dos noivos, a festa de quinze anos é algo que não representa de fato nenhum marco real e que, na maioria das vezes, está muito mais ligada aos sonhos da mãe do que da própria debutante. Posição que fica muito visível pelas colocações da Entrevistada 4:

Tanto que eu gosto mais de casamento e quase não faço quinze anos porque quinze anos pra mim é uma coisa muito superficial. Porque na verdade o que que é quinze anos, é uma adolescente que não conquistou nada ainda só que é uma fase, uma transição. Só que as pessoas gastam o valor de um casamento para uma festa que não tem tanto sentido assim, entendeu? É um aniversário como qualquer um outro. Não existe uma conquista, não existe nada assim grandioso como a união de um casal. (ENTREVISTADA 4, 2017)

A Entrevistada 2, por sua vez, abordou a questão de que a festa de quinze anos reflete muito mais o sonho da mãe do que os desejos da aniversariante.

Porque os quinze anos, às vezes a adolescente tá ali e aí é um sonho, mas muitas vezes tá ali porque a mãe quer a festa e faz questão. Agora o casamento não, é ali duas pessoas mesmo com aquela ansiedade de casar, de ter uma vida junto, com os preparativos, então é mágico. (ENTREVISTADA 2, 2017)

Outros diferenciais citados durante as entrevistas foram a caracterização do casamento como um evento único que precisa expressar a personalidade de cada casal de noivos e também o seu planejamento e a sua organização como sendo um longo processo que leva até mesmo anos e precisa de um acompanhamento constante. O que funciona como um demonstrativo da complexidade de se organizar uma festa de casamento.

4.3.3 A influência das emoções na assessoria de casamentos

Depois de entender melhor como a questão emocional diferencia o casamento dos outros tipos de eventos, o próximo tópico da entrevista buscou compreender como as emoções determinam o comportamento e as ações dos profissionais que realizam a organização dos casamentos.

Quadro 5 - A influência das emoções na assessoria de casamentos

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	Pela noiva se achar única e querer que todas as atenções estejam voltadas para ela e para o casamento dela, é um tipo de cliente que exige muita atenção e muito gerenciamento de expectativas.	“Então ela acha que ela é única, ela acha que toda a atenção tem que ser voltada para ela porque é um evento único na vida dela. Então ela é um cliente que é um cliente muito apegado, é um cliente muito exigente por muito tempo”.
Entrevistada 2	Os noivos sofrem muito com as influências da família e dos amigos e é papel da assessoria intermediar esse conflito, assumir o papel de psicóloga e gerenciar os momentos de crise.	“Você tem que ter o jogo de cintura, você é contratada exatamente para interferir nisso, pra não deixar a noiva com uma carga muito grande. [...] Eu acho que assim você se torna uma psicóloga, porque elas vão desabafar, elas vão conversar com você. Não tem hora, é de madrugada, é de manhãzinha, sabe?”.
Entrevistada 3	A noiva sente muito a pressão da importância daquele dia e sofre muito com a interferência das vontades da família e é papel da assessoria lidar com isso também.	“E aí assim, como você cuida de um dia importante pra ela, ela se sente amiga, então ela vem se abrir, às vezes a gente marca reunião que nem é pra falar do casamento, é mais pra tratar

		do emocional e ela vai falar que a mãe ta querendo uma coisa e ela ta querendo outra como resolver. Amigas, irmãs, cunhadas que sempre dá problema”.
Entrevistada 4	É um trabalho muito exaustivo porque as noivas sempre exigem demais, sempre procurando um suporte emocional.	“Então você tem que gostar, porque é puxado e aí as pessoas acham que é só fim de semana, mas não é, é a semana toda com reunião. É exaustivo, é noiva o dia inteiro no seu WhatsApp e tem que ter a parte psicológica de acalmar e auxiliar”.
Entrevistada 5	O profissional da área precisa ser um pouco psicólogo para lidar com a ansiedade e o estresse, além de parecer sempre uma referência de tranquilidade e segurança não importa o que esteja acontecendo.	“A gente também é um pouco psicóloga, quantas situações eu já ajudei de noivas que falam que não vão mais casar e aí eu ligo pro noivo que ele tem que fazer assim, assim e assim. E o estresse porque vai chegando perto do casamento e aí a noivinha fica nervosa e o noivo tem que aguentar. Eu ainda brinco na primeira conversa com o noivo de que ele tem que agradecer porque quem ta mais ganhando com a assessoria é ele”.
Entrevistada 6	Por se estar lidando com um sonho tem que tomar um cuidado extra com tudo e saber que de vez em quando vai precisar assumir o papel de psicóloga.	“É preciso ser um pouco psicóloga, às vezes. Precisamos entender que o casamento não é um evento qualquer, e que é algo esperado, sonhado e por isso é preciso ter delicadeza em nossas ações e entender as emoções de todos”.

Fonte: Elaborado pela autora

Quando questionadas sobre a influência do emocional na organização do casamento, todas as entrevistadas mencionaram ter que assumir a função de psicóloga da noiva e ter que estar disponível a todo momento para auxiliar em momentos de muito estresse, dúvidas e crises. Situação que só piora quanto mais próximo estiver o casamento, como foi comentado pela Entrevistada 2:

Chega essa semana, essa reta final, todas falam que estão super calmas e aí chega quinze dias antes do casamento e todas piram, não adianta. Briga com o noivo, briga com a família, me liga chorando falando que vai dar tudo errado. Então você tem que ter essa calma e essa tranquilidade e não deixar levar pra você, tem que saber separar também. Então eu não posso pegar a irritação da

noiva, o estresse da noiva e levar pro meu dia a dia. Mas tem muito, mexe muito com o emocional mesmo. (ENTREVISTADA 2, 2017)

Além do estresse que é da própria noiva ou noivo, as entrevistadas confirmaram que a família e amigos também possuem uma relação muito forte com esse acontecimento e em decorrência disso acabam tentando intervir o tempo todo no planejamento, o que acaba resultando em conflitos que precisam ser intermediados pelas assessorias. A pessoa que mais influencia as decisões do casamento, segundo as respostas da pesquisa, são as mães, tanto da noiva quanto do noivo. Isso porque muitas vezes as mães projetam no casamento dos filhos o que elas queriam ter tido no casamento delas ou até mesmo as decepções que testemunharam, como comentou a Entrevistada 3.

Ou então vem a avó, vem a mãe, tudo, alguém sempre tá junto. Então eu já tive casos da mãe do noivo não ter tido casamento e ela se vê casando no casamento do filho. Aí ela falava que não, que o casamento era dela e que ela queria aquilo. Também já aconteceu um caso de que a mãe casou e saiu frustrada do casamento, porque saiu muita coisa errada na época porque não tinha cerimonial, não tinha organizadora, não tinha nada e então ela estava morrendo de medo de que no casamento da filha dela acontecesse qualquer coisa. Ela tava muito apreensiva, com muitos receios, então às vezes é um trabalho que não vem só com a noiva, vem com a família também. (ENTREVISTADA 3, 2017)

As entrevistadas comentaram também como isso afeta a atuação delas do dia do casamento quando se deparam com algum problema ou com algum tipo de crise. Pelos noivos e pelas famílias estarem muito envolvidos pelo momento, nervosos e emotivos, as profissionais comentaram evitar ao máximo falar direto com a noiva e com os noivos, optando abordar familiares e amigos próximos caso aconteça situações em que elas não possam resolver sozinhas de forma alguma, o que pode ser resumido pela fala da Entrevistada 2.

Então é assim, você tem que resolver tudo e não pode passar para os noivos. O que eu faço é que eu tenho o contato de alguém próximo da família, mãe, pai, quem tá organizando ali, quem a noiva confia, quem tá por dentro de toda a situação do casamento. Ali sim eu posso usar como um suporte e falar o problema e tentar resolver a situação. Pros noivos nunca. Depois que passou o casamento é uma coisa eu falar pra eles o que está acontecendo, antes não. [...] Você vai tentar resolver, você vai virar decoradora, vai virar maquiadora, você vai virar tudo, cozinheira, vai ter que se virar. Até enfermeira, eu tive uma madrinha que tava passando muito mal e eu tive que me virar ali com ela porque eu ia deixar a mulher cair no chão? Então ela tava com diarreia e eu fui lá fazer remédio com maizena, limão, você tem que ter tudo isso. Então você se vira nos trinta. (ENTREVISTADA 2, 2017)

Para poder lidar com situações como essas, tanto de intermediação de conflitos como também para gerenciamento de crises, as profissionais citaram como principais estratégias o

jogo de cintura, a habilidade de intermediar opiniões diferentes e de saber se comunicar no sentido de ter a noção do que falar, quando falar e como falar. Características que são muito pertinentes à área de domínio de Relações Públicas já que é a partir da comunicação e do estabelecimento de um diálogo que se constrói consensos e significados compartilhados (SUSSKIND; MCKEARNEN; THOMAS-LAMAR, 1999 apud FERRARI, 2015), como já foi explorado anteriormente.

O planejamento para imprevistos também foi uma ação apontada como essencial para se gerenciar as crises que acontecem no dia do evento. As entrevistadas consideraram, nesse caso, a experiência como o melhor instrumento de preparação para o que pode vir a acontecer no casamento, assim como a transformação dessa experiência em estratégias. A Entrevistada 4, por exemplo, disse que a cada novo acontecimento inesperado que vivencia, novos itens são acrescentados no seu check-list pré-evento.

Então no começo ia assim com esse dom que a gente [o profissional de Relações Públicas] tem assim de comunicar, de jogo de cintura, aquele jeito nosso, e fazia acontecer com o mínimo de informação possível e eu comecei a aperfeiçoar porque, na verdade, o que torna perfeito é você ter toda essa preparação para os imprevistos. Então eu comecei com um checklist pra não ter mais problema com os imprevistos, tinha duas páginas aí agora tem dez! Porque você vai aprendendo, coisas assim que você não imagina mesmo, como, por exemplo, a pilha do microfone do padre. Porque teve um casamento que a pilha acabou, a igreja tinha uma reserva, mas era algo que eu mesma não teria pensado. [...] Mas aquilo ali vai agregando para o seu conhecimento então agora já é muito raro acontece algo que eu já não tenha vivido ou pensado antes. (ENTREVISTADA 4, 2017)

Outro fator muito mencionado nas entrevistas como causador de estresse para os noivos foi o alto nível de expectativas que os noivos criam em torno da cerimônia e festa de casamento que será abordado no item a seguir.

4.3.4 Expectativa versus realidade

Como já foi mencionado anteriormente durante o levantamento teórico, a questão da expectativa em relação ao que se torna realidade nas cerimônias de casamento foi apontado como um fator em potencial para conflitos entre os noivos e seus fornecedores. Por isso o gerenciamento de expectativas também foi um tópico abordado na pesquisa.

Quadro 6 - Expectativa versus realidade

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	As noivas se influenciam muito pelo o que veem nas redes sociais e precisa existir um esforço para deixar muito claro o que você está de fato contratando.	“O casamento ele é muito subjetivo e a gente faz um trabalho bem forte de tentar garantir pra essa noiva que ela veja muito claro como vai ser exatamente para evitar que a noiva contrate a gente esperando uma coisa diferente. A gente prefere até perder alguns clientes, prefiro que a noiva não me contrate, porque eu sei que ela vai se frustrar”.
Entrevistada 2	É preciso se atrelar muito à realidade e ao orçamento dos noivos, além de explicar muito bem para eles o que dá para fazer de melhor dentro daquilo.	“Você tem que ter esse jogo de cintura para trabalhar essa expectativa da noiva porque senão ela vai trazer um leque de coisas e quando você começa a trabalhar com casamentos você vê que os valores são altíssimos. É muito caro, entendeu? [...] A primeira coisa acho que tem que perguntar o orçamento, o quanto você tem, o que você ta imaginando”.
Entrevistada 3	É preciso sempre deixar bem claro para a noiva que se ela quer aquilo que ela viu na internet ela precisa pagar por aquilo ou procurar outra alternativa.	“Sim, eu tento sempre falar olha, se você quer isso você vai ter que pagar pra isso. Se ela não tiver disposta ou não tiver como a gente tenta conseguir algo próximo, que fique no seu agrado também para também não ficar frustrando essa noiva”.
Entrevistada 4	Com o cerimonial isso não é muito recorrente, mas acontece muito com a decoração por causa das inspirações encontradas na internet. Para evitar decepções tem que ser feita sempre uma preparação com os noivos.	“Com o cerimonial nem tanto porque pelo menos comigo eu sou bem direta e eu falo é isso aqui, tem todos os itens bem claros. Agora com decoração eu sinto muito isso porque ela vê aquela foto com aquele fundo cheio de flores, aquela coisa milionária mesmo, e acha que o decorador que cobrou 5 mil dela vai conseguir reproduzir aquilo”.
Entrevistada 5	A noiva pode conseguir tudo o que quiser para o casamento, desde que tenha orçamento pra isso. Por isso essa é uma questão que precisa ser trabalhada desde o início.	“Mas aí eu já trabalho ela assim desde cedo, já falo que o céu é o limite pra tudo, pra buffet, decoração, pra tudo. Mas a noiva precisa ter o pé no chão do quanto ela pode gastar. ”

Entrevistada 6	As noivas se influenciam demais por aquilo que veem na internet, o que pode acabar prejudicando o trabalho do assessor.	“Estamos em um mundo conectado e online e o mercado de casamento se adapta muito rápido às novas tendências de mercado. Atualmente, as redes sociais são a principal fonte de informação dos casais e essa é uma grande dificuldade para nós assessores. Nem tudo que aparece na internet é de qualidade, é viável e muitas vezes a informação é incorreta. Precisamos ajudar as noivas a filtrar as informações que recebem através das redes sociais”.
----------------	---	--

Fonte: Elaborado pela autora

Para as entrevistadas, em unanimidade, os noivos criam muitas expectativas irreais em cima das inspirações que encontram nas redes sociais e o problema é que nem sempre aquilo no qual elas se inspiram cabe dentro do orçamento que o casal tem disponível. Com comentou a Entrevistada 1:

Porque ela nunca casou antes, ela não tem ideia do que esperar e elas são estragadas pelo o que elas veem no Instagram, no Pinterest, porque elas acham que o casamento delas vai ser igual o casamento do Luan Santana e não vai. (ENTREVISTADA 1, 2017)

Por isso, mesmo sendo algo que é muito restrito à parte de decoração, as entrevistadas explicaram que já trabalham desde o início com o orçamento e buscam trazer essa noiva para a realidade de tal forma que não se interfira no sonho, mas que ainda assim adeque as expectativas à realidade. E nesse caso entra novamente a questão do saber se comunicar e saber passar a mensagem de uma forma que ela seja compreendida e não cause nenhum tipo de problema. Uma percepção que a Entrevistada 4, como relações-públicas, trouxe durante a sua fala.

Então tem tudo isso que a gente vai preparando para que a noiva se sinta realmente satisfeita, agora se você não tem esse preparo, se você não alerta, se você vai deixando acaba gerando decepções. Então tem que ter aquele jogo de cintura e ser bem realista porque elas viajam, tem noiva que quer umas coisas assim que se pega uma cerimonialista nova vai embarcar na da noiva e não vai dar certo. Umas viagens assim sabe, pode ser até bonito de você falar, mas tecnicamente não funciona. (ENTREVISTADA 4, 2017)

Outra atitude que algumas das entrevistadas pontuaram como de grande importância para garantir serviços de qualidade que vá de encontro com as expectativas da noiva é a criação e manutenção de relacionamentos positivos entre a assessora com os fornecedores. O que, mais uma vez, se encontra dentro da expertise dos profissionais de Relações Públicas. Justamente

pelo fornecedor ser um público essencial, como é proposto por França (2004), é de grande importância se estabelecer uma relação que só traga benefícios e que seja amigável, como comentou a Entrevistada 3:

Com os fornecedores tentar manter um relacionamento de amizade mesmo porque às vezes você lida com ele diversas vezes no mesmo fim de semana e se você não tiver um bom relacionamento aquilo fica maçante, fica chato. (ENTREVISTADA 3, 2017)

4.3.5 As diferenças entre noivos e noivas

A questão de gênero se fez muito presente na pesquisa bibliográfica realizada sobre o casamento, seja porque esse é um ritual que sempre foi muito mais relacionado às mulheres ou pela participação de ambos no planejamento ser considerado como um ponto de atrito em potencial. Sendo assim, também foi questionado para as entrevistadas quais as percepções que tiveram sobre o assunto no seu trabalho.

Quadro 7 - As diferenças entre noivos e noivas

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	Realmente varia muito o nível de envolvimento do noivo, sendo que existem casos em que ele se envolve mais. Tenta incorporar o noivo em algumas decisões que precisam da preferência masculina mesmo.	“Eu sempre tento trazer ele pra participar, escolher e dar palpite, quando é pra escolher a comida e a cerveja principalmente. Mas normalmente é uma coisa que por mais que o noivo tenha o sonho da festa, o buffet e decoração é mais a noiva, ele vai se preocupar mais com a música e com algumas outras coisas”.
Entrevistada 2	Existem sim noivos extremamente participativos, mas isso chega a ser um ponto negativo. Porque quando mais ele participa, mais entra em conflito com as preferências da noiva e acaba se tornando mais uma questão que a assessoria precisa intermediar.	“Eu vou te falar uma coisa, noivo muito participativo é um problema. [...] Eu acho, porque assim quando o noivo não participa a noiva ainda fica brava com ele, mas ele tá fazendo todos os gostos dela. aí quando o noivo participa vai contra o que ela quer.”.
Entrevistada 3	Hoje são poucos os noivos que não participam dos preparativos, mas muitos ainda deixam a noiva à frente porque sabem que caso	“Tem alguns noivos que estão até a frente da noiva, então isso é bem tranquilo. Agora tem noivo que assim não quer saber, não gosta, ou às vezes

	deem a sua opinião pode gerar conflito.	prefere não dar opinião porque sabe que a noiva não vai aceitar e que vai ser do jeito dela de qualquer jeito”.
Entrevistado 4	Sem resposta	Sem resposta
Entrevistada 5	Boa parte são as noivas que se envolvem mais, mas eles se envolvem também sim e não são poucas as vezes. Os homens também sonham com o casamento.	“Mas sim, a grande maioria dos noivos deixa a noiva tomar parte mesmo. Mas quando o noivo envolve, ele envolve pra valer mesmo. E eu não acho que são poucos casos não, tem assim até que bastante, uns 20%”.
Entrevistada 6	A grande maioria são as noivas à frente mesmo, mas varia de casal para casal.	“Realmente varia de casal para casal, entretanto em sua grande maioria são as Noivas que se envolvem mais”.

Fonte: Elaborado pela autora

É muito interessante notar que na maioria das respostas se percebe que as próprias assessoras consideram o casamento como um evento para a noiva e diminuem a importância do noivo e das suas expectativas, como comenta a Entrevistada 2 nessa passagem em que fala sobre como lida quando existe um conflito entre o que os noivos querem para o casamento.

Aí você tem que conversar com a noiva para liberar um pouco porque não pode ser tudo do seu jeito, alguma coisa tem que ter a carinha do noivo, tem que ter esse tato. Só que é complicado assim, quando o noivo influencia muito sabe? Porque bem ou mal o casamento é pra noiva sabe? É ela que quer detalhezinhos, às vezes ela quer uma lembrancinha e o noivo não quer, não quer gastar dinheiro com isso. Aí tem esse atrito sim entre eles e a gente no meio tentando resolver. (ENTREVISTADA 2, 2017)

Mas, por outro lado, a Entrevistada 5 não só reforçou como esse cenário vem mudando cada vez mais, como também enfatizou que o sonho do casamento não se restringe apenas à mulher, mas faz parte das aspirações dos homens também.

Eu comecei a prestar atenção que homens também têm esse sonho independentemente da idade. Ninguém quer ficar sozinho, sabia? Ninguém quer ficar sozinho. A grande maioria quer sim casar e sonha, sonha igual. Às vezes os noivos não se envolvem porque sabem também que tá em boas mãos com a noiva, às vezes sabe também que vai gerar atrito se começar a se envolver muito e aí entra o meu papel porque quem acaba decidindo acaba sendo eu. (ENTREVISTADA 5, 2017)

Pelas entrevistas fica claro também que, pela percepção das entrevistadas, a principal razão pela qual o noivo se abstém das decisões do casamento muitas das vezes é para evitar conflitos, brigas e estresse com a noiva e não porque não valoriza o ritual tanto quanto ela.

4.3.6 As dificuldades de casamentos interculturais

A questão dos casamentos interculturais, a sua frequência e os desafios que apresenta para a sua realização também foi um tópico abordado durante a entrevista.

Quadro 8 - As dificuldades de casamentos interculturais

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	Teve experiência apenas com casamento entre religiões diferentes e não observou nenhuma dificuldade muito diferente do usual.	“Mas assim, o que a gente costuma lidar aqui é quando é adventista e não pode ter carne de porco, é mais assim do pessoal de religião, evangélico e católico, com bebida e não bebida [alcoólica]. Mas de ter uma diferença muito grande é muito difícil chegar até a gente”.
Entrevistada 2	Não chegou a lidar com esse tipo de casamento ainda, mas é de fato algo muito frequente. E apesar da dificuldade extra tem como realizar um casamento bonito.	“Sim, claro, tem como sim e tem vários casos né. É mais difícil, mas tem como sair um casamento bonito”.
Entrevistada 3	Já teve experiência com casamentos que incorporaram religiões diferentes e conseguiu conciliar os dois lados. O importante é sempre adequar tudo e lembrar que o casamento é também para os convidados.	“Então assim, a família do noivo era evangélica e os evangélicos não podem nem música, enquanto os católicos aceitam. E aí foi bem complicado, a gente teve que adequar o som, a decoração, o vestido de noiva, tudo era diferente”.
Entrevistada 4	Trabalhou apenas com diferenças de religião, o que considera muito comum. Acha que demanda um pouco mais de trabalho, mas que são problemas que pode se resolver por meio do diálogo.	“De religiões diferentes sim, isso já é algo muito comum. E apesar de culturas diferentes também ser ainda não tive a oportunidade.”
Entrevistada 5	Trabalhou bastante com casamentos de noivos de religiões diferentes e considera dá muito mais trabalho do que um casamento normal para se chegar em um consenso.	“Tem que harmonizar um monte de coisa. Quando você pega um evangélico e um católico, pra um não pode ter bebida, mas o outro já quer. E como vai lidar? Então dá sim esse atrito. E aí você tem que sentir o perfil da família pra conseguir chegar num consenso. Todo mundo tem que ceder

		um pouquinho”.
Entrevistada 6	É algo que acontece com bastante frequência e deve sempre ser trabalho por meio do bom senso. Não chega a apresentar muitas dificuldades.	“Sim, isso é bem comum. O bom senso prevalece nesses casos. Sempre buscamos agradar os dois, noiva e noivo, sugerindo possibilidades para incluir a cultura de cada um no casamento. Isso não costuma ser um grande problema”.

Fonte: Elaborado pela autora

Apesar de apenas uma das entrevistadas não ter experiência na organização de casamentos com noivos de religiões diferentes, a ocorrência de casamentos com diferenças culturais drásticas ainda é muito rara na região da cidade de Bauru. Mas ainda assim, a união de casais de crenças religiosas distintas já pode ser utilizada como um indicativo das mudanças culturais provocadas pela globalização nos últimos anos, já que em um passado não muito distante tais casamentos não seriam possíveis.

Porém, quando questionadas sobre o assunto, todas as entrevistadas comentaram que, mais uma vez, utilizariam do diálogo e da conversa para chegar em um consenso de como incorporar os elementos culturais de ambos e agradar não só os noivos, mas também a família e os convidados, como propôs a Entrevistada 4.

De religiões diferentes sim, isso já é algo muito comum. E apesar de culturas diferentes também ser ainda não tive a oportunidade. E assim, dá um pouquinho mais de trabalho para incorporar as duas partes, chegar em consenso, mas nada assim que uma boa conversa não resolva. A gente [relações-públicas] sabe bem disso. (ENTREVISTADA 4, 2017)

4.3.7 O que é preciso ter para trabalhar com casamentos

Por fim, foi pedido para que as entrevistadas listassem as características, habilidades e qualidades que consideravam como essenciais para qualquer pessoa que queira trabalhar com o ramo de organização de casamentos. O objetivo dessa perguntar era identificar se tais características se relacionam com as habilidades dominadas pelos profissionais de Relações Públicas.

Quadro 9 - O que é preciso ter para trabalhar com casamentos

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 1	É algo que varia muito porque nenhum casamento e nenhuma noiva é igual. Mas o profissional da área precisa ter paciência, iniciativa e saber trabalhar de acordo com o perfil de cada noiva.	“Tem as coisas de sempre, tem que ter paciência, você tem que ter iniciativa, mas isso eu acho que vale pra tudo na vida. Mas eu acho que é muito a questão de você tentar entender o que a noiva quer e encaixar naquilo que ela quer e a sua empresa como um todo vai ter aquela característica”.
Entrevistada 2	O profissional da área precisa ser compreensivo, calmo, organizado, ter comprometimento e carisma.	“E você tem que ter carinho, um carisma, porque não adianta você ser uma rude e querer trabalhar com o sonho de uma pessoa. A noiva quer que você sofra com ela, que você entre naquele mundo dela, ela quer que você chore com ela, ela quer tudo isso! Então você tem que ter sim esse carisma, essa delicadeza, o comprometimento e a organização”.
Entrevistada 3	O profissional da área precisa gostar muito do que faz, ser organizado, tomar muito cuidado com a forma com que se comunica com os noivos e manter uma relação de amizade com os fornecedores.	“E então você tem que gostar muito; ser organizada com as coisas dos noivos; tem que tomar também muito cuidado com o que fala, como fala, a hora que fala com os noivos. Com os fornecedores tentar manter um relacionamento de amizade mesmo porque às vezes você lida com ele diversas vezes no mesmo fim de semana e se você não tiver um bom relacionamento aquilo fica maçante, fica chato. Eu acho que são essas as coisas fundamentais”.
Entrevistada 4	O profissional da área precisa ser proativo, ter jogo de cintura, noção de postura e comportamento e saber se comunicar.	“Tem que ter jogo de cintura, tem que ser proativo e ter jogo de cintura acho que são os principais. Noção de postura, de comportamento sabe, porque muita coisa é bom senso, muita coisa do que a gente faz é questão de bom senso. [...] Eu acho que a comunicação é tudo também, a parte de saber se comunicar, saber passar pra pessoa o que você entende e o que você sabe.”
Entrevistada 5	O profissional da área precisa	“Aquilo que eu falei, ter esse

	saber se relacionar, ser proativo, saber de tudo um pouco e amar o que faz.	relacionamento, essa facilidade de se relacionar. Ser proativa, o que hoje não só nessa área, mas pra qualquer área. Não ficar restrita só ao que você faz, ficar aberta também a olhar pro lado e fazer mais do que é meu, isso é muito importante. E amar, amar o que faz”.
Entrevistada 6	O profissional da área precisa saber se relacionar, ter empatia, formação constante e ética.	“Empatia, relacionamento interpessoal, ética, respeito com o próximo, formação e atualização frequente”.

Fonte: Elaborado pela autora

Muitas das características apontadas pelas entrevistadas como sendo essenciais para o profissional de assessoria de casamentos se encaixam em uma classificação mais geral de qualidades que são consideradas como de grande importância para se ter sucesso no mercado de trabalho como um todo, como a proatividade, a ética e a organização.

Por outro lado, todas as entrevistadas, e não só aquelas com formação em Relações Públicas, citaram também habilidades que fazem parte da expertise dos relações-públicas, tais como a habilidade de construir e manter relações com noivos e fornecedores, a noção de como se comunicar em cada situação, a empatia e carisma, e o conhecimento de como identificar um público e adaptar a sua forma de agir e trabalhar de acordo com esse determinado perfil.

Apesar de não ter sido esse o objetivo da pergunta, muitas das profissionais acabaram por enfatizar a dificuldade de se trabalhar nesse ramo por conta de toda a dedicação e tempo que ele exige. A maioria das entrevistadas comentou que você precisa estar disposta a sacrificar a família e a vida social para poder continuar nesse meio. Sobre essa questão a Entrevistada 3 comentou que:

Quem precisa começar precisa primeiro gostar porque, assim, você abre mão do seu final de semana e muitas vezes abre mão da sua família porque que nem, no caso do meu marido, a gente quase não se vê durante a semana. Quando ele voltava do serviço eu já tava saindo para as reuniões e nos finais de semana quando ele estaria em casa eu estava nos casamentos e então a gente, pra ter uma proximidade, resolvemos trabalhar juntos. (ENTREVISTADA 3, 2017)

Mas mesmo trazendo essa questão à tona todas as entrevistadas, sem exceção, demonstraram uma paixão muito grande pela sua profissão e definiram a assessoria de

casamentos como uma carreira que apesar dos seus desafios e exigências se torna uma fonte de muita felicidade, como chegou a colocar a Entrevistada 4.

O casamento é muito mágico, você sente a energia, é aquela coisa legal. É muito gosto trabalhar com a felicidade, com o amor, você estar ali naquele momento que é só alegria entendeu? É trabalhoso, mas você só trabalha com festa, com música, com alegria. (ENTREVISTADA 4, 2017)

4.3.8 O diferencial do relações-públicas

Apesar de não ser um tópico abordado pelo roteiro, as entrevistadas com formação em Relações Públicas trouxeram de forma espontânea durante a entrevista a forma com que ser relações-públicas auxiliou na sua atuação nessa área e o diferencial que percebem em relação a outras profissionais com formações distintas.

Quadro 10 - O diferencial do relações-públicas

Entrevistado	Informações principais	Citação
Entrevistada 4	Sentiu muita facilidade no início com a parte de organização, gestão e planejamento. Vê uma diferença muito grande em relação às concorrentes que não possuem a mesma formação.	“Eu sinto sim, sinto essa diferença minha com as concorrentes que não tem essa formação, porque é diferente, eu não sei te explicar, é uma outra bagagem que a gente carrega, não só de organização, mas também de tudo que a gente recebe de conteúdo. Não só de organização, mas de tudo, de filosofia, da parte humana né”.
Entrevistada 5	Percebe uma contribuição muito grande em relação à postura, segurança, conhecimentos gerais e específicos da parte gerencial e de comunicação. Percebe também um diferencial muito grande em relação a outros profissionais que trabalham com casamento.	“Ah, com certeza [sente diferença]. Com postura, com profissionalismo, não tenha dúvida. Eu sinto a minha diferença em relação as outras pessoas. [...] Na conversa, no convívio, não tenha dúvida”.

Fonte: Elaborado pela autora

Embora a noção de como se comunicar, de como agir diante de uma crise e de como gerenciar situações a fim de conseguir um consenso sejam características abordadas em diversas passagens por todas as entrevistadas, quando perguntadas diretamente sobre o diferencial que a sua profissão proporciona, os pontos abordados contemplavam muito mais o caráter gerencial

dos relações-públicas. Conhecimentos de administração, planejamento estratégico e postura profissional foram as primeiras vantagens elencadas pelas entrevistadas.

Outro diferencial citado por elas foi a bagagem de conhecimentos gerais que a graduação proporciona e, principalmente, o fato de se ter uma formação que é, na teoria, a mais indicada para quem deseja trabalhar com a área de organização de eventos. O simples fato de se ter uma formação, independentemente da área, foi considerado pelas entrevistadas formadas em Relações Públicas como um requisito básico para que uma pessoa considere a carreira em assessoria de casamentos.

Considerações Finais

Diante dos conceitos teóricos abordados neste trabalho e das entrevistas realizadas com profissionais da área de assessoria de casamentos foi possível se construir uma percepção muito mais ampla de como o relações-públicas e os seus conhecimentos podem auxiliar a quem atua nesse ramo.

Um dos principais pontos levantados pela pesquisa bibliográfica foi a identificação do casamento como ritual de passagem que tem uma grande influência na cultura da sociedade como um todo e no emocional e psicológico dos noivos, familiares e amigos, como é defendido pelos autores Arnold Van Gennep e Carl Gustav Jung.

Como consequência disso, o casamento se caracteriza como um evento que se diferencia de forma significativa dos outros demais tipos e apresenta desafios únicos. O profissional que escolher trabalhar na assessoria de casamentos precisa, portanto, estar preparado para lidar com crises e picos emocionais, conflitos de interesse entre noiva e noivo, noivos e família, noivos e amigos, gerenciamento de expectativas e crises inesperadas. Mas, ainda mais importante do que isso é saber que trabalhar com casamentos é lidar com o sonho de outras pessoas.

Sendo assim, os conhecimentos de Relações Públicas podem auxiliar não apenas na parte gerencial, mas também no controle das emoções, mediação de conflitos e resolução de crises. Isso porque faz parte da expertise de Relações Públicas saber usar a comunicação a seu favor para promover canais de diálogos, construir consensos, estabelecer relacionamentos e direcionar mensagens. Além do planejamento e da estratégia que são essenciais na hora de lidar com imprevistos.

Nesse sentido, a realização das entrevistas com os profissionais de assessoria de casamentos foi de suma importância não só para entender melhor como a atuação deles funciona na prática e validar tudo que foi levantado por meio de teorias, mas também para observar as diferenças entre aqueles que possuem formação em Relações Públicas e aqueles que são formados em outras áreas. Desde o tempo de entrevista, que foi muito maior com as relações-públicas, passando pelos tópicos abordados e indo até a postura, tudo isso evidenciou o diferencial das profissionais com formação em comunicação. Elas se comunicavam com mais facilidade, vendiam melhor o seu trabalho e transmitiam uma paixão muito mais expressiva por aquilo que fazem.

Mas o curioso é perceber que mesmo com formações diferentes e atitudes diferentes, todas as entrevistadas demonstraram um consenso muito grande em suas respostas, tanto em

relação às características mais gerais sobre o casamento e a atuação da assessoria, quanto sobre a importância da comunicação e dos relacionamentos para a organização de um casamento.

A questão da formação e da regulamentação da atividade de organização de eventos foi abordada diversas vezes pelas profissionais formadas em Relações Públicas durante as entrevistas, assim como a falta de incentivo encontrada na faculdade para seguir outras áreas além da comunicação organizacional e o marketing. O que abre um interessante espaço para debate e futuras pesquisas sobre o preconceito que existe em relação aos eventos sociais e como isso se reflete não só no ensino de Relações Públicas, como também na regulamentação da atividade.

Percebe-se, portanto, uma carência muito grande de materiais e pesquisas que estabeleçam os eventos sociais como uma possível e significativa área de atuação do profissional de Relações Públicas, bem como a falta de uma abordagem sociológica e cultural dos eventos que vá além de simplesmente estabelecer um passo a passo para a sua organização.

De forma geral pode-se considerar que os objetivos propostos por este trabalho de conclusão de curso foram atingidos e a pesquisa trouxe uma perspectiva mais ampla sobre o que engloba uma assessoria de casamentos e como as relações-públicas podem, de fato, contribuir com a sua realização.

Referências

ALMEIDA, L.B.C. PORÉM, M.E. **Evento**: estratégia de comunicação e relacionamentos. In: RETZ, C.M.R.G. (orgs.). *Relações Públicas: faces e interfaces*. Bauru: Universidade Estadual Paulista, FAAC, 2013.

ASHCROFT, L. S. (1997) **Crisis management – public relations**. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 12 No. 5, 1997, pp. 325-332.

BASEGGIO, Ana Luisa. Diagnósticos em Relações Públicas. MOURA, Cláudia Peixoto de; FOSSATTI, Nelson Costa. (orgs) **Práticas acadêmicas em Relações Públicas**: processos, pesquisas e aplicações. Porto Alegre: Sulina, 2011.

BENNET, Linda A.; WOLIN, Steven J.; MCAVITY, Katharine J. Identidade de la familia, ritual y mito: una perspectiva cultural de las transiciones en el ciclo vital. In: FALICOV, Celia Jaes (compiladora). **Trasaciones de la familia**: continuidad y cambio en el ciclo de vida. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1991. p. 299-329.

CARTER, Betty; MCGOLDRICK, Monica. As mudanças no ciclo de vida familiar: uma estrutura para a terapia familiar. In: CARTER, Betty; MCGOLDRICK, Monica (e Cols.) **As mudanças no ciclo de vida familiar**: uma estrutura para a terapia familiar. 2 ed., Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. p. 7-27.

CASTELLI, Geraldo. **Turismo**: Atividade Marcante. 4 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CAZENEUVE, Jean. **Sociologia do rito**. Porto: Rés, [19__].

CUCHE, Denys. **A noção de cultura nas Ciências Sociais**. Bauru: EDUSC, 1999.

DIAS, Patrícia Regina Corrêa. Ritos e rituais - **Vida, morte e marcas temporais**: a importância desses símbolos para a sociedade. Santa Maria: VIDYA, v. 29, n. 2, p. 71-86, jul./dez., 2009.

DRUCKER, P. F. **Práticas de administração de empresas**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1962.

ELIADE, Mircea. **O sagrado e o profano**. 5 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001. 191 p. i

ESTADÃO, Segundo pesquisa, mercado de casamentos registrou aumento de 25% mesmo com a crise no país. Disponível em: <<https://goo.gl/WD9WJ5>>. Acesso em 8 de dez. 2017.

FERRARI, Maria Aparecida. Comunicação Intercultural: perspectivas, dilemas e desafios. Cláudia Peixoto de Moura; Maria Aparecida Ferrari (orgs), **Comunicação, interculturalidade e organizações**: faces e dimensões da contemporaneidade [recurso eletrônico] – Dados Eletrônicos. – Porto Alegre : EDIPUCRS, 2015 326 p. (p.43 a 63).

FERRARI, M. A. Relações Públicas Internacionais: integrando os públicos. In: GRUNIG, J. E; FERRARI, M. A; FRANÇA, F. **Relações Públicas**: teoria, contexto e relacionamento. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011.

FERRARI, Maria Aparecida. Relações Públicas, função estratégica e responsabilidade social. In: **Revista de Estudos de Jornalismo e Relações Públicas**. UMESP, São Bernardo do Campo, Vol 1, nº 1, Junho de 2003.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa: século XXI. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FIELDING, Willian J. **Estranhos costumes do casamento e da arte de fazer a corte**. São Paulo: Editora Assunção Limitada, 1946, 274 p.

FORTES, Waldyr Gutierrez; SILVA, Mariângela Benini Ramos. **Eventos**: estratégias de planejamento e execução. São Paulo: Summus, 2011.

FRANÇA, Fábio. Relações Públicas no século XXI: Relacionamento com pessoas. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). **Obtendo resultados com Relações Públicas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FRANÇA, Fábio. **Públicos**: como identifica-los em uma nova visão estratégica. São Caetano do Sul: Difusão, 2004.

FRIEDMAN, M. A. Sistemas e cerimoniais: uma visão familiar dos ritos de passagem. In: CARTER, Betty; MCGOLDRICK, Monica (e Cols.) **As mudanças no ciclo de vida familiar:** uma estrutura para a terapia familiar. 2 ed., Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. p. 7-27.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das Culturas**. Zahar. Rio de Janeiro, 1978.

GENNEP, Arnold van. **Os ritos de passagem**; tradução de Mariano Ferreira, apresentação de Roberto da Matta. 4 ed. Petrópolis, Vozes, 2013.

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

GIACOMO, Cr. **Tudo acaba em festa:** evento, líder de opinião, motivação e público. São Paulo: Página Aberta, 1993.

GILDA, Meirelles. **Tudo sobre eventos**. São Paulo: Editora STS, 1999.

GOFFMAN, E. (1976). **Gender display**. Studies in the Anthropology of Visual Communication, 3, 69 - 77.

GRUNIG, James E, FERRARI, Maria A, FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas:** teoria, contexto e relacionamento. 2. ed. São Caetano do Sul-SP: Difusão Editora, 2011.

GRUNIG, James E. A função das relações públicas na administração e sua contribuição para a efetividade organizacional e societal. Trad. de John Franklin Arce. **Comunicação & Sociedade**. São Bernardo do Campo: Póscom-Umesp, a. 24, n. 39, p. 67-92, 1o. sem. 2003.

HENDERSON, Joseph L. Os mitos antigos e o homem moderno. In: JUNG, Carl Gustav (org). **O homem e seus símbolos**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1964, p 102-157.

HOLLAND, Jesssica. **A indústria dos casamentos organizados sob medida para o Instagram**. Disponível em: <<https://goo.gl/U5KPR9>>. Acesso em 8 de dez. 2017.

HUMBLE, Aine M.; ZVONKOVIC, Anisa M.; WALKER, Alexis J. The Royal We: Gender Ideology, Display and Assessment in Wedding Work. **Journal of Family Issues**, v29 n1 p3-25 2008

IANNI, Octavio. **Enigmas do pensamento latino-americano**. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo (IEA), 2005.

JUNG, Carl Gustav. **A dinâmica do inconsciente**. Petrópolis: Vozes, v. VIII. Obras completas de C. G. Jung, 1998.

_____. **Cartas de C. G. Jung**. Petrópolis: Vozes, v. II, 2002.

_____. **A vida simbólica**: escritos diversos. 3 ed. Petrópolis: Vozes, v. XVIII/1. Obras completas de C. G. Jung, 2007.

KOTLER, Philip; MINDAK, William. **Marketing e relações públicas**: parceiros ou concorrentes. São Paulo: Catálogo Brasileiro de Profissionais de Relações Públicas, 1980.

KUNSCH, M.M.K. Gestão das Relações Públicas na contemporaneidade e a sua institucionalização profissional e acadêmica no Brasil. In: **Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Organicom)**, Vol 3., n. 5, 2006

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: um conceito antropológico**. 17. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

LEONTIEV, A. **O Homem e a Cultura**. Inc.: O desenvolvimento do psiquismo. Lisboa: Livros Horizonte, 1978.

LIMA-MESQUITELA, Augusto; MARTINEZ, Benito; FILHO, João Lopes. **Introdução à antropologia cultural**. Lisboa: Editorial Presença, 1991.

MARTIN, Vanessa. **Manual Prático de Eventos**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATIAS, Marlene. **Organização de Eventos**. 2ªed. São Paulo: Manole, 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MC LAREN, Peter. **Rituais na escola. Em direção a uma economia política de símbolos e gestos na educação**. Trad. Juracy C. Marques e Ângela M. B. Biaggio. Petrópolis: Vozes, 1991.

NEUMANN, Erich. **História da origem da consciência**. 13 ed., São Paulo: Cultrix, 2000a.

NICHOLS, Michael P.; SCHWARTZ, Richard C. **Terapia familiar: conceitos e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 474 p.

NICO, Magda. **Conjugality and transition to adulthood**. ISA Research Committee on Family Research, RC06, "Family diversity and Gender". Lisbon. Portugal. September 9-13, 2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceito, metodologia e práticas**. 15.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

ORDUÑA, Issac Rojas. **A comunicação em momentos de crise**. 2002. [s.n.t] Disponível em: Acesso em 8 de dez. 2017.

OTNES, Cele; LOWREY, Tina M.; SHRUM, L. J. **Toward an Understanding of Consumer Ambivalence**. Journal of Consumer Research. Vol. 24, No. 1 (June 1997), pp. 80-93

PEDRO, F.; CAETANO, J.; CHRISTIANI, K.; RASQUILHA, L. **Gestão de Eventos**. 2 ed. Lisboa: Quimera Editores, 2007.

PEREIRA, E. L. I.; RIBEIRO, E. P.; MODESTO, C. A. T. **Narrativas, relações públicas e comunicação intercultural: O caso do Brazilian Corporate Communications Day**. In: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Organicom), Vol 11, n. 21, 2014.

PITHON, Fabiana Teixeira. **A cerimônia de casamento como rito de passagem**. Salvador, 2010. 211 f.

SEGALEN, Martine. **Ritos e rituais contemporâneos**. Tradução Maria de Lourdes Menezes. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.

SILVA, Mariângela Benini Ramos. **Evento como estratégia de negócios: modelo de planejamento e execução**. Londrina: M.B.R., 2005.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas e micropolítica**. São Paulo: Summus, 2001.

TINDALL, Natalie T. J. **The effective, multicultural practice of public relations**. PRSA. 2012.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. São Paulo: Atlas, 2003

Apêndices

Apêndice 1: Roteiro de entrevista

- a) Me conte um pouco da sua história profissional, como você entrou no ramo de eventos e o que te levou a trabalhar na organização de casamentos.
- b) Pela sua experiência, existe algo que diferencie de forma significativa os casamentos de outros tipos de eventos?
- c) O casamento é uma ocasião que mexe muito com a emoção dos noivos, das famílias e dos convidados. Isso chega a afetar a realização do planejamento, a sua relação com os noivos ou a sua atuação no dia?
- d) E quanto a noiva e o noivo, a maioria das pessoas acreditam que é noiva aquela que mais se envolve no processo do planejamento, mas pesquisas mostram que isso varia de casal para casal. Você chegou a observar isso durante os seus anos de experiência e essa diferença de importância afeta o seu trabalho?
- e) Já é bastante comum que casais de diferentes culturas, religiões e até mesmo nacionalidades se casarem. Você já passou por esse tipo de situação? Quais foram os maiores desafios e que postura você adotou?
- f) Por fim, gostaria que você me dissesse se existem e quais são habilidades e capacidades que você teve que desenvolver para atuar no ramo e que você acha que são essenciais para todos que querem trabalhar com casamentos.

Apêndice 2: Entrevista 1

Entrevistadora: Primeiro eu gostaria que você me falasse um pouco como você começou a trabalhar com eventos e porque você escolheu trabalhar com isso.

Entrevistada 1: Eu sou formada em administração né, mas nunca pensei em ter a minha empresa, eu me formei e sempre tive o objetivo de trabalhar numa multinacional, alguma coisa. Assim que eu saí da faculdade, eu nem trabalhava com a área de marketing, eu não gostava, eu era mais da gestão de qualidade. E aí eu consegui uma vaga na Procter do Panamá para trabalhar na área de marketing, mas era um marketing mais estratégico, não era ligado tanto à área comercial. Fiquei trabalhado um tempo lá e depois fui trabalhar no Google e aí lá fui trabalhar com um marketing mais comercial e tive um contato direto com o cliente. E aí eu ficava o dia todo conversando com clientes, oferecendo soluções de marketing pras empresas, trabalhando com a estrutura das empresas mesmo. Foi quando a gente começou, meu marido e eu, a pensar de sair de São Paulo. E começou a pensar em tanta gente que não tem instrução nenhuma e que dá certo, e a gente que estudou a vida toda né. E foi bem na época que a gente tava procurando um buffet pra casar em Bauru, que a gente queria casar aqui.

Entrevistadora: Vocês são daqui?

Entrevistada 1: Eu sou daqui e ele é mais do interior, ele é de Dracena. E aí a gente via que como eu trabalhava no Google eu tinha um contato com um nível de serviço muito personalizado e muito rápido e muito eficiente de São Paulo. E aí quando a gente começou a procurar fornecedor aqui a gente percebeu que era tudo na carroça, demorava muito para responder e era uma coisa muito pouco personalizada. E a gente queria uma proposta diferente de casamento, uma coisa diferente mesmo, e a gente não achava aqui. E aí nessa procura de buffet, a gente tava querendo sair de São Paulo também e encontramos uma empresa que estava à venda e pensamos na loucura de vir e trabalhar com isso pra cá. E aí a gente começou a trabalhar com essa área, estruturamos a empresa, e começamos a perceber que era um mercado muito pouco explorado aqui e era um mercado muito carente porque as noivas são muito jovens e normalmente os fornecedores de eventos são mais velhos. Então o que a gente começou a perceber é que ninguém, no meio de eventos pelo menos, é muito personalizado. As pessoas acabam trabalhando por necessidade nesse meio, vai fazendo bico e vai indo e aí é auxiliar de alguém, é assistente e vai indo. Aí as empresas têm muito pouca gestão e as que tem gestão são empresas muito antigas. Então tinha um *gap* muito grande nesse mercado e foi quando a gente começou a trabalhar e começou a modificar o nosso perfil. Quando começamos a trabalhar o nosso público eram as classes C e D, que é o mais rentável na área de eventos né, a margem de

lucro é bem maior. Só que a gente começou a ter uma demanda de classe B e então de classe A, por ter um serviço personalizado com um atendimento diferenciado o nosso mercado mudou totalmente e a gente teve que reestruturar tudo, refazer plano de marketing para atender esse novo mercado. E aí a gente começou a trabalhar com isso e foi aprendendo e foi desenvolvendo e como a gente tinha uma mentalidade não viciada, nunca tínhamos trabalho nessa área de eventos, foi mais fácil de estruturar.

Entrevistadora: Então vocês nunca fizeram um treinamento pra eventos?

Entrevistada 1: Não, a gente aprendeu assim, no dia a dia. Eu tinha um background muito grande de marketing, atendimento ao cliente e tudo mais. E meu marido era planejador da Avon, então ele tinha um background muito grande de planejamento, de compras, então a gente foi encaixando tudo e foi indo.

Entrevistadora: Então vocês trabalhando com todos os tipos de eventos e também acompanham o planejamento, não só o dia né?

Entrevistada 1: O nosso foco maior é casamento e quinze anos, a gente faz bastante corporativo também. Mas como os corporativos são eventos de médio e curto prazo e aí normalmente a gente não tem mais data quando eles procuram. E como a gente fez faculdade de administração a gente tinha um professor que sempre falava que uma cadeia é tão forte quanto o seu elo mais fraco. Então não adianta nada a gente ter um super evento, um negócio super legal, e chegar lá e o fornecedor não trabalhar direito. Ainda mais porque o buffet leva o nome do evento, então o convidado que vai a comida pode tá maravilhosa, tudo maravilhoso e iluminação tá ruim e aí ele vai falar que a comida tava horrível porque estava escuro. O convidado não consegue dissociar e vai cair sempre em cima do buffet. Se o DJ é ruim a comida é ruim, se a decoração era feia o buffet era feio, se o cerimonial era ruim o buffet que era bagunçado. Então a gente adotou essa característica de acompanhar tudo o mais de perto possível, para garantir que a festa seja legal, porque depois é o nome do buffet que vai estar lá.

Entrevistadora: Então agora focando mais no casamento, queria saber de você o que você acha que diferencia o casamento dos outros tipos de eventos. Uma coisa específica ou várias características. O que você acha que faz o casamento ser diferente, mais difícil ou mais fácil de fazer.

Entrevistada 1: Eu acho assim, que os eventos corporativos ou os outros tipos de eventos são eventos que tem um propósito, um objetivo e o casamento não tem um objetivo, a noiva é noiva por um tempo, normalmente uma única vez e nesse tempo que ela é noiva ela é noiva. Ela não é mais nada, ela é noiva. Então ele é um evento que a noiva coloca muita expectativa, principalmente os noivos, às vezes os pais deles também, é um evento que tem muita

expectativa e ele não é um evento por si só. Ele é a fase de ser noiva, então aquela fase de ser noiva ela existe. Então a debutante talvez exista um pouco, mas não é tanto quanto a fase de ser noiva. Então a noiva ela exige um suporte, um atendimento de dois anos até um ano e meio antes do evento. E ela é noiva todos os dias em todo esse tempo. Um evento corporativo dá trabalho para se fechar e montar e ele vai, os quinze anos por mais que tenha um processo maior ele é muito mais ligado a mãe da debutante do que a debutante em si. Então sim, ele tem um processo, mas ninguém é mãe de debutante, ninguém é debutante, mas a noiva é noiva e ela não é mais nada a não ser noiva. Eu tenho várias noivas que casam e mandam mensagens no dia seguinte falando “E agora, o que eu vou fazer da minha vida? Eu não tenho mais nada para me preocupar”. Elas passam anos planejando, só pensam nisso, ela só sabe disso, ela só fala disso e ela tem o status de noiva que ela pode ser o que quiser. Então ela acha que ela é única, ela acha que toda a atenção tem que ser voltada para ela porque é um evento único na vida dela. Então ela é um cliente que é um cliente muito apegado, é um cliente muito exigente por muito tempo.

Entrevistadora: Então ela exige uma dedicação e um cuidado muito maior, você acha?

Entrevistada 1: Sim, principalmente no pré-venda e depois assim, por eu ter a mesma idade das noivas a maior parte vira muito amiga depois que casa ou às vezes vira até antes. A gente tenta até segurar um pouco porque é para ser amiga, mas também não dá para ser íntima. Por o buffet ser talvez uma das contratações maiores, que exige mais detalhes, que é muita coisa que ela tem que resolver, é muito detalhe, é muita coisa de serviço. A gente tem um contato muito intenso e é muito antes, o buffet ela fecha dois anos antes, então ela fica dois anos falando todos os dias comigo.

Entrevistadora: E a questão que você até mesmo falou do emocional, isso faz ser mais difícil para você ter que lidar com a noiva, lidar com o noivo, para não ter problema ou alguma crise. Isso faz com que você tenha uma postura diferente?

Entrevistada 1: Eu acho assim, tem uma coisa que a gente preza muito desde o começo na empresa que assim, o casamento ele é um serviço que ele é muito difícil de contratar pra noiva. Porque ela nunca casou antes, ela não tem ideia do que esperar e elas são estragadas pelo o que elas veem no Instagram, no Pinterest, porque elas acham que o casamento delas vai ser igual o casamento do Luan Santana e não vai. Então ninguém posta foto de casamento feio. E não é que o casamento seja feio, mas num casamento simples as fotos de inspiração que elas pegam não é igual um carro que quando ela compra um carro é igual o da foto, quando ela vê a roupa ela compra e é igual. O casamento ele é muito subjetivo e a gente faz um trabalho bem forte de tentar garantir pra essa noiva que ela veja muito claro como vai ser exatamente para evitar que

a noiva contrate a gente esperando uma coisa diferente. A gente prefere até perder alguns clientes, prefiro que a noiva não me contrate, porque eu sei que ela vai se frustrar. Eu não vou oferecer mais do que eu posso oferecer, porque é uma empresa e não uma ONG. Porque eu sei que isso acontece e não é porque o meu serviço é ruim, mas é porque ela vai imaginar o que o casamento dela vai ser e às vezes vai, se ela tiver orçamento, mas se ela tiver orçamento para fazer um casamento daquele ela vai direto querer muito mais.

Entrevistadora: Ela sempre vai imaginar mais?

Entrevistada 1: Sim, sempre mais do que realmente vai ser. Por isso eu gosto de mostrar muito bem pra ela não se frustrar. E tem a questão do cerimonial, muitas vezes as noivas me mandam mensagens de madrugada e eu sei que é ruim, mas no outro dia de manhã eu falo que respondo só durante o horário comercial porque vai ser ruim naquele momento, mas eu vou ter dois anos de contato com ela. E não é uma, não é duas, não é vinte, são cem, cento e vinte noivas ao mesmo tempo. Então eu gosto de colocar as expectativas muito cedo para que ela saiba onde ela ta se metendo e às vezes sim acaba perdendo o cliente, mas é muito mais fácil conseguir um cliente novo do que aguentar dois anos de um cliente com expectativa frustrada. Porque a festa não vai ser legal pra mim, não vai ser legal pra noiva, então a gente tenta puxar muito para esse lado para ela ter certeza do que ela ta contratando.

Entrevistadora: Entendi. E a questão do noivo e da noiva, porque todo mundo espera que a noiva seja sempre que ela tenha mais expectativas para o casamento, que ela se envolva mais, mas às vezes é o noivo que fica a frente do casamento. Você observa isso nos casamentos? Que tem essa diferença muito forte?

Entrevistada 1: É, normalmente são as noivas que se envolvem mais, mas tem casamentos que os dois se envolvem muito também e tem casamento que o noivo se envolve mais. Normalmente é a noiva e já o noivo se envolve muito pouco, principalmente porque ele conhece muito pouco do que se está escolhendo. Eu sempre tento trazer ele pra participar, escolher e dar palpite, quando é pra escolher a comida e a cerveja principalmente. Mas normalmente é uma coisa que por mais que o noivo tenha o sonho da festa, o buffet e decoração é mais a noiva, ele vai se preocupar mais com a música e com algumas outras coisas.

Entrevistadora: E você acha que gera muito atrito entre o que a noiva quer e o que o noivo quer? Isso acontece muito ou normalmente eles já vêm com um consenso?

Entrevistada 1: Normalmente eu acho que o público que a gente atinge e tudo mais, ele é um público que os dois estão mais de boa porque um cuidado também que eu tomo é que eu não trago o noivo direto pra cá. Primeiro eu mando orçamento, eu mando foto, eu mando valor e ele só vem se realmente quiser fechar, tanto que mais da metade dos clientes que vem fecham.

Porque se eu tivesse procurando casamento eu não queria ir lá não sei onde pra sentar, ver valor e ver tudo. Então assim, se eu trouxesse pra cá eu poderia conversar, tentar fechar, às vezes ele vê o valor, mas não o valor agregado e tal. Mas eu prefiro não ter o trabalho de ficar com o cliente aqui, eu prefiro que o meu cliente venha por livre e espontânea vontade, então quando eles veem é mais de acordo. Uma coisa engraçada é que com a crise, depois de 2016 talvez, do começo do ano passado pra cá, eles tinham um conflito muito grande entre construção da casa e casamento. Então o noivo queria muito construir e não queria gastar dinheiro e a noiva não queria. Agora como tá todo mundo pobre eles não tão mais construindo, eles estão morando de aluguel e continuam casando, então sobre dinheiro pro casamento. É engraçado que por que a gente tenha achado que ia afetar o mercado de eventos a crise, não. Afetou o mercado imobiliário, que ninguém mais tá comprando casa, mas o casamento continua.

Entrevistadora: Pela questão do sonho você acha?

Entrevistada 1: Sim, isso mesmo.

Entrevistadora: Agora é uma questão mais específica, eu queria saber se você já teve que lidar com alguma situação de casamento intercultural, se você já teve que incorporar isso num casamento.

Entrevistada 1: Mais assim, o que a gente costuma lidar aqui é quando é adventista e não pode ter carne de porco, é mais assim do pessoal de religião, evangélico e católico, com bebida e não bebida [alcoólica]. Mas de ter uma diferença muito grande é muito difícil chegar até a gente, normalmente quando tem é mais uma questão mais de cardápio. Mas é muito difícil de acontecer.

Entrevistadora: A próxima pergunta você meio que já me adiantou um pouco que é a questão agora das redes sociais, porque isso influencia muito as noivas e o que elas querem. Queria saber como isso influenciou o seu trabalho.

Entrevistada 1: Eu acho que pra gente é muito interessante estar presente no meio das redes sociais, eu tenho muita experiência porque eu trabalhava com isso. Mas o público de São Paulo compra de forma diferente do público do interior, então as formas que funcionam em cidades grandes não funcionam no interior. É diferente o modelo de pesquisa das noivas, o modelo de busca, É diferente a forma como a informação tem que chegar. Então pra gente sempre foi muito fácil e muito bom mexer nisso, dá trabalho, consome tempo, mas eu ainda prefiro eu fazer. E é um público que tá online, quem casa tem a minha idade.

Entrevistadora: E agora só mais uma pergunta para fechar. Eu queria que você me falasse quais qualidades ou habilidades que uma pessoa que vai trabalhar com casamento precisa ter para conseguir trabalhar nesse ramo.

Entrevistada 1: Eu acho que varia muito, porque as próprias noivas não são todas iguais né. Por mais que o casamento seja o mesmo, cada casamento é de um jeito. Então tem característica que eu tenho que para algumas noivas não agradem, mas que para outras seja fundamental para fechar. Tem as coisas de sempre, tem que ter paciência, você tem que ter iniciativa, mas isso eu acho que vale pra tudo na vida. Mas eu acho que é muito a questão de você tentar entender o que a noiva quer e encaixar naquilo que ela quer e a sua empresa como um todo vai ter aquela característica. O importante é deixar isso muito claro pra noiva e não tentar contratar um público que não está de acordo com as suas características, o seu perfil.

Apêndice 3: Entrevista 2

Entrevistadora: Então eu queria que primeiro você me falasse um pouco sobre você e me explicasse como você começou a trabalhar com casamentos.

Entrevistada 2: Então eu fiz letras e sempre gostei, assim, da parte de relacionamento com pessoas, não consigo ficar fechada num escritório. Aí há uns cinco anos atrás eu morava em Mogi das Cruzes e São José dos Campos, então eu ficava intercalando ali como prestação de serviço na parte empresarial, parte de consultoria. Nada a ver com letras, sabe? Então assim, eu fiz letras, depois eu fui pra área de administração e fui trabalhando com essa parte. Aí eu sempre me envolvi nas festas de família, foi como você falou, comecei fazendo um casamento aqui, outro ali, minhas amigas casando, então eu me envolvi nisso. Aí surgiu um casamento para eu fazer como assistente, porque eu fui atrás das cerimonialistas e consegui ser assistente. Fiz dois, três casamentos e aí eu montei a minha empresa, montei lá mesmo. Só que nisso eu resolvi vir pra Bauru e aqui o campo é bem difícil de entrar, é muito difícil, é muito panelinha, é totalmente diferente do que eu estava acostumada e vivenciando. Então aqui eu não consegui logo de cara levar essa ideia a diante. Aí o que eu fiz, fiz um curso de cerimonialista mesmo e surgiu um casamento. Depois desse casamento que eu fui fazendo outros e é viciante. Hoje eu falo assim, a única coisa que eu faço na vida é isso, é o casamento. E é muito gostoso, porque assim, primeiro você não tem chefe, então você organiza o seu horário, você lidar com pessoas, você lidar com o sonho da pessoa, com a ideia da pessoa, então é fantástico.

Entrevistadora: De ver isso se concretizando né?

Entrevistada 2: De ver se concretizando mesmo. Então é muito bom, é muito bom mesmo.

Entrevistadora: Entendi. E já faz quanto tempo que você ta aqui em Bauru?

Entrevistada 2: Aqui em Bauru faz um ano que eu comecei.

Entrevistadora: E agora ta dando certo?

Entrevistada 2: Ta indo, ta caminhando. Pro ano que vem eu não tenho muito, porque as noivas, elas estão se organizando dois anos antes do casamento. Esse ano eu fiz alguns, mas a minha agenda está bem lotada já pra 2019. Mas eu já to dando assistência pra elas.

Entrevistadora: E você não chegou a trabalhar com nenhum outro tipo de evento?

Entrevistada 2: Eu já fiz organização de formatura, então isso também me ajudou. Eu fui da comissão de formatura e fiz toda a parte de festa e festa em barzinho. E assim, foi nisso também que eu comecei a organizar. Tem assim, cerimonialistas de bodas e de quinze anos, mas o meu foco é mesmo casamento, é o que eu gosto mais, é o que eu me vejo melhor trabalhando e os cursos que eu fiz são voltados todos para o casamento.

Entrevistadora: E o que você que difere o casamento de qualquer outro tipo de evento?

Entrevistada 2: O sonho. Porque a pessoa, ela se dedica, mais a mulher, porque eu tenho noivo super participativo. Tenho um que só paga, tem aquele noivo que só paga, só assina o cheque, só faz a transferência e nem aparece. Mas você tem aquele noivo que desenha, eu tenho que é arquiteto e ele faz todo o desenho de como vai ficar o casamento. Então assim, é um sonho. E a noiva então, eu acho que assim você se torna uma psicóloga, porque elas vão desabafar, elas vão conversar com você. Não tem hora, é de madrugada, é de manhãzinha, sabe? Então é isso que é gostoso, essa realização de um sonho, esse desejo da pessoa querer construir uma família, querer casar, é muito lindo. Eu acho que é isso que difere. Porque os quinze anos, às vezes a adolescente tá ali e aí, é um sonho, mas muitas vezes tá ali porque a mãe quer a festa e faz questão. Agora o casamento não, é ali duas pessoas mesmo com aquela ansiedade de casar, de ter uma vida junto, com os preparativos, então é mágico.

Entrevistadora: Eu ia chegar mesmo nessa parte do emocional. Porque eu queria saber se o emocional afeta muito, do noivo e da noiva, da família, dos amigos. Eu queria saber como isso influencia e a forma como você lida com isso.

Entrevistada 2: Isso tem e muito. Família dos noivos, nossa! É difícil porque assim, eles querem influenciar muito, você tem que ter muito jogo de cintura. Eu vou até falar um case pra você. Eu tenho uma noiva com um super estilo rústico, é campo, é comida mineira, é comida mais simples, as a mãe do noivo não. Queria salão de festa, queria um buffet com toda a pompa, só que não é caras dos noivos. E aí agora ela vem cutucando a noiva, é bem difícil. Você tem que ter o jogo de cintura, você é contratada exatamente para interferir nisso, pra não deixar a noiva com uma carga muito grande. Então você tem que, com jeito sabe, não é pra brigar com a mãe da noiva, mas tentar falar que é o estilo dos noivos, que está super usando. Você tem que ter mesmo esse trabalho de psicóloga. Tem também a tensão da noiva sabe? Chega essa semana, essa reta final, todas falam que estão super calmas e aí chega quinze dias antes do casamento e todas piram, não adianta. Briga com o noivo, briga com a família, me liga chorando falando que vai dar tudo errado. Então você tem que ter essa calma e essa tranquilidade e não deixar levar pra você, tem que saber separar também. Então eu não posso pegar a irritação da noiva, o estresse da noiva e levar pro meu dia a dia. Mas tem muito, mexe muito com o emocional mesmo.

Entrevistadora: Você acha que o jeito que você conversa com essa noiva faz a diferença?

Entrevistada 2: Isso é tudo. Se você é muito afobada, ligada nos 220. Tem gente que adora, tem gente que fala que não vai contratar certa cerimonialista porque ela é muito calma. Por isso que tem que ter o feeling, eu sempre falo que antes de fechar os noivos precisam gostar muito

de mim, porque eu vou acompanhar eles de perto, me tornar uma amiga, uma confidente. Então não adianta nada eles me acharem uma boa profissional, mas não gostarem do meu jeito, do jeito que eu falo. Não adianta, contrata outra pessoa. Sabe, a gente tem que ter essa afinidade, senão não dá certo. E você tem que ter a calma, saber as palavras que você vai usar com as noivas, não é tudo a sua opinião. Você tem que tomar o cuidado de não influenciar, como por exemplo eu detesto filé mignon com molho madeira porque eu acho que já tá super ultrapassado, mas se a noiva gosta. Tem uma noiva que contratou um buffet maravilhoso e colocou strogonoff e eu não colocaria, colocaria um filé diferente, com um molho de queijo, mas é o gosto dela. Eu não posso virar e falar que é horrível.

Entrevistadora: E no dia, quando dá algum problema no dia?

Entrevistada 2: Aí você tem que virar um *superman*. Então é assim, você tem que resolver tudo e não pode passar para os noivos. O que eu faço é que eu tenho o contato de alguém próximo da família, mãe, pai, quem tá organizando ali, quem a noiva confia, quem tá por dentro de toda a situação do casamento. Ali sim eu posso usar como um suporte e falar o problema e tentar resolver a situação. Pros noivos nunca. Depois que passou o casamento é uma coisa eu falar pra eles o que está acontecendo, antes não. No dia principalmente assim sabe. Antes até que a gente fala, oh o que que você acha, aconteceu isso, mas no dia jamais. Você vai tentar resolver, você vai virar decoradora, vai virar maquiadora, você vai virar tudo, cozinheira, vai ter que se virar. Até enfermeira, eu tive uma madrinha que tava passando muito mal e eu tive que me virar ali com ela porque eu ia deixar a mulher cair no chão? Então ela tava com diarreia e eu fui lá fazer remédio com maizena, limão, você tem que ter tudo isso. Então você se vira nos trinta.

Entrevistadora: É complicado mesmo.

Entrevistada 2: E o pior é que a gente não pode se desesperar, tem que resolver. Aí depois você senta e chora. Aí acabou o casamento você pode ir chorando embora.

Entrevistadora: Espero que porque deu certo né. E você já chegou a falar sobre a questão do noivo e da noiva, que é diferente. Você acha que chega a prejudicar e criar muita tensão essa diferença de expectativa do noivo e da noiva?

Entrevistada 2: Eu vou te falar uma coisa, noivo muito participativo é um problema.

Entrevistadora: Você acha pior?

Entrevistada 2: Eu acho, porque assim quando o noivo não participa a noiva ainda fica brava com ele, mas ele tá fazendo todos os gostos dela. aí quando o noivo participa vai contra o que ela quer. Aí fica, eu quero uma banda de pagode, mas eu quero uma de rock, o que que você vai fazer? Aí você tem que conversar com a noiva para liberar um pouco porque não pode ser

tudo do seu jeito, alguma coisa tem que ter a carinha do noivo, tem que ter esse tato. Só que é complicado assim, quando o noivo influência muito sabe? Porque bem ou mal o casamento é pra noiva sabe? É ela que quer detalhezinhos, às vezes ela quer uma lembrancinha e o noivo não quer, não quer gastar dinheiro com isso. Aí tem esse atrito sim entre eles e a gente no meio tentando resolver.

Entrevistadora: E a questão da expectativa, porque pro casamento a noiva procura muito, pesquisa muito e ela espera uma coisa que às vezes não é o que ela recebe.

Entrevistada 2: Por isso que a gente tem que ser muito realista. Primeira coisa, não adianta a noiva ter um orçamento de 10 mil e querer uma festa de 50 mil. Você tem que ser realista, infelizmente, você não pode falar que vai ficar lindo. Não vai ficar lindo, com 10 mil não vai ficar lindo. Tem noivos que trazem a foto de uma decoração maravilhosa, lotada de flores, mas quer pagar 3 mil na decoração. Não, uma decoração lotada de flores vai ser entre 10, 12, 15, 20 mil. Então não adianta, você tem que falar que vai ser assim, mas que vai ter que colocar muito verde para economizar nas flores. Então você tem que trazer os noivos para a realidade. A gente não pode alterar o sonho e a expectativa da noiva, mas a gente tem que ter caminhos para chegar o mais próximo disso. Você tem que ter esse jogo de cintura para trabalhar essa expectativa da noiva porque senão ela vai trazer um leque de coisas e quando você começa a trabalhar com casamentos você vê que os valores são altíssimos. É muito caro, entendeu? Hoje você não gasta menos do que 20, 30 mil reais em um casamento simples. Pra um casamento luxuoso você pode por 100 mil, 150 mil fácil, você nem vê onde você ta gastando. A primeira coisa acho que tem que perguntar o orçamento, o quanto você tem, o que você ta imaginando.

Entrevistadora: Agora mudando um pouco de assunto eu queria saber se você já teve contato com casamento que misturavam culturas diferentes, religiões diferentes, se você já teve que lidar com esse tipo de situação.

Entrevistada 2: Então, eu não tive que lidar ainda, mas tem muito. Até recentemente, eu não sei se você viu, um padre que na hora do casamento, é porque assim, muitas igrejas fazem entrevistas antes com os noivos. Então os noivos vão até o pastor, ou até o padre, conversam e falam sobre a sua religião, sobre a sua prática na igreja, então eles têm um bate-papo com eles. E nesse casamento o padre, no meio da cerimônia, ele criticou porque o noivo não era da mesma religião da noiva.

Entrevistadora: Ele falou isso?

Entrevistada 2: Falou, ele parou o casamento. A noiva ficou super decepcionada, entendeu? Falou que se ele soubesse não tinha feito o casamento, que pra igreja tem que ser os dois da mesma religião, nossa, ele detonou. Então tem isso sim, pensa como foi pra noiva sabe?

Entrevistadora: Você acha que se aparecesse um casamento com culturas muito distintas e que querem incorporar os dois que teria como conciliar isso?

Entrevistada 2: Sim, claro, tem como sim e tem vários casos né. É mais difícil, mas tem como sair um casamento bonito.

Entrevistadora: Agora uma outra questão, mudando um pouquinho de foco, que é a questão das redes sociais. Porque cada vez mais os noivos pensam no que vai ser postado por eles e pelos convidados, eles trazem pra você essa preocupação?

Entrevistada 2: O que acontece é que o mercado do casamento ficou naquela coisa de querer fazer não pelo sentimento, pela família, às vezes é pra mostrar pra sociedade. Ah, o meu casamento teve tudo isso! Então ficou uma coisa no sentido de querer se aparecer, de querer mostrar. Existe, só que eu não vejo isso muito em casamentos menores. Mas o que eu percebo é que eu coloco as noivas na minha página, então eu coloco que fechei mais um casamento e os noivos. E outro dia veio uma noiva reclamar que não apareceu, então ela quer também esse carinho, ela quer aparecer. Mas a preocupação dela era essa, ela também queria aparecer, então eu acho que todo mundo hoje que faz uma coisa legal quer mostrar pra todo mundo, mas eu acho que depende muito do casal.

Entrevistadora: E pra fechar eu queria que você me falasse que a partir da sua experiência você acha que tem alguma característica ou habilidade que é essencial para quem quer trabalhar com casamentos.

Entrevistada 2: Você tem que ser muito compreensiva, calma e ser organizada. É isso. Porque você vai trabalhar com muitas datas, muitos casamentos, e precisa ser organizada. Tem que ter também comprometimento, porque é uma dor de barriga, você perde eventos da sua família importantíssimos pra ta ali, você não pode falar tchau pra noiva porque apareceu um outro compromisso pessoal. E você tem que ter carinho, um carisma, porque não adianta você ser uma rude e querer trabalhar com o sonho de uma pessoa. A noiva quer que você sofra com ela, que você entre naquele mundo dela, ela quer que você chore com ela, ela quer tudo isso! Então você tem que ter sim esse carisma, essa delicadeza, o comprometimento e a organização. No meu ver é isso.

Apêndice 4: Entrevista 3

Entrevistadora: Então primeiro, pra começar, eu quero que você me conte um pouco sobre a sua formação, como você começou a trabalhar com eventos e porque casamentos.

Entrevistada 3: Na verdade me escolheu né? Eu tenho 22 anos, mas faz 10 anos já que trabalho com eventos. Eu comecei com eventos infantis, era monitora de festas e aí com 15 anos eu comecei a trabalhar com outras empresas também. Eu trabalhava dentro de um buffet, acabei sendo gerente desse buffet com 15 anos e aí de lá eu comecei a trabalhar com outras empresas. Saí de lá e fui trabalhar na Anhanguera, onde eu conheci uma moça que me disse que estavam precisando de na Sagae Eventos. Aí na Sagae eu comecei a ter contato com as cerimonialistas, isso eu já estava com 17 anos. Aí eu comecei a fazer *freelancer* pra Sagae e paralelo eu trabalhei com a Ticomia fazendo a mesma coisa. Como na Sagae eu tinha muito contato com quem ia lá, porque eu trabalhava na recepção, a cerimonialista ia lá pra fechar algum evento, algum casamento, eu acabava conversando e falando que quando precisasse podia me chamar. Até que um dia uma cerimonialista me chamou e eu acabei trabalhando para sete cerimonialistas diferentes no total, então cada final de semana eu tava com uma, duas pessoas diferentes. Eu trabalhei durante quatro anos fazendo *freelancers* pra elas, aí chegou uma hora que eu falei chega. Já to fazendo tudo, fazendo as reuniões, os fechamentos, o cronograma, e na festa algumas até saíam e me deixavam sozinha, aí eu falei se eu posso fazer pra elas então eu posso fazer pra mim. Aí faz dois anos que eu abri a minha empresa e ta dando super certo. Esse ano eu tive quarenta e nove casamentos.

Entrevistadora: Nossa, bastante. Todos aconteceram esse ano ou tem pro ano que vem?

Entrevistada 3: Todos deste ano, pro ano que vem eu já tenho 28 fechados até agora.

Entrevistadora: Então ta dando super certo. Você tem uma equipe?

Entrevistada 3: Tenho uma equipe de no mínimo quatro pessoas, eu e mais três, que aí cada uma tem a sua obrigação tanto na festa quanto na cerimônia. No dia eu acompanho desde a montagem do casamento até o último convidado ir embora e não tiver mais nada dos noivos. Então assim, uma fica responsável pela recepção, para acompanhar as entradas e saídas, a outra fica responsável pelo andamento da festa para ver se os convidados estão sendo bem servidos, se tiver que entrar lembrancinhas ou acessórios de balada, esse tipo de coisa.

Entrevistadora: Entendi. E você organiza só casamentos agora ou também realiza algum outro tipo de evento?

Entrevistada 3: Realizo outros tipos de eventos, corporativos, empresariais, formaturas, só que o meu forte é casamento.

Entrevistadora: E o que o você acha que diferencia o casamento de qualquer outro tipo de evento?

Entrevistada 3: Casamento hoje em dia é tudo megaprodução, até quem não tem muitas condições eles veem uma inspiração e tentam fazer, como as lembrancinhas. Então o que eu vejo muito é que quatro anos atrás muita coisa que passava despercebida hoje já não passa mais por causa dessa facilidade de acesso que as noivas têm.

Entrevistadora: Você acha que isso agora é muito forte né?

Entrevistada 3: É muito forte.

Entrevistadora: Você acha que as redes sociais influenciam muito nisso?

Entrevistada 3: Muito! Porque assim, tem noiva que, vamos supor, vê um famoso casando e aí quer aquilo pro casamento dela e aí você precisa ver o que consegue fazer dentro das possibilidades dessa noiva.

Entrevistadora: Tem muito a questão de expectativa e realidade né? Você acha que isso influencia muito o seu trabalho? De tentar evitar que ela se decepcione?

Entrevistada 3: Sim, eu tento sempre falar olha, se você quer isso você vai ter que pagar pra isso. Se ela não tiver disposta ou não tiver como a gente tenta conseguir algo próximo, que fique no seu agrado também para também não ficar frustrando essa noiva. E não falar de cara que não, que não pode, que não dá, que não é assim. Eu tento sempre abrir os olhos dela, mas também não posso tirar o encanto né?

Entrevistadora: Então tem que saber como falar?

Entrevistada 3: Tem, bastante!

Entrevistadora: Então tem que saber como comunicar, como falar com essa noiva?

Entrevistada 3: Sim, sim, tem muito isso. Principalmente assim, porque tem noivas que sonham com isso, com o dia do casamento, desde criança. Ou então vem a avó, vem a mãe, tudo alguém sempre tá junto. Então eu já tive casos da mãe do noivo não ter tido casamento e ela se vê casando no casamento do filho. Aí ela falava que não, que o casamento era dela e que ela queria aquilo. Também já aconteceu um caso de que a mãe casou e saiu frustrada do casamento, porque saiu muita coisa errada na época porque não tinha cerimonial, não tinha organizadora, não tinha nada e então ela tava morrendo de medo de que no casamento da filha dela acontecesse qualquer coisa. Ela tava muito apreensiva, com muitos receios, então às vezes é um trabalho que não vem só com a noiva, vem com a família também.

Entrevistadora: É isso que eu ia falar, o que muito dos estudos sobre casamentos mostram é que não é só os noivos, mas também a família, os amigos, porque é um evento marcante né, pra todo mundo.

Entrevistada 3: A gente pretende, assim, que seja único então é muita coisa.

Entrevistadora: Você acompanha todo o planejamento?

Entrevistada 3: Eu trabalho com três tipos de proposta, o completo que é quando os noivos não têm nem a data ou só tem a data e eu vou acompanhar tudo, desde da escolha de buffet, salão, decoração, eu vou atrás dos profissionais com ela, fazendo o planejamento. Ou tem o plano intermediário que eu vou auxiliando a noiva, falta um ano pro casamento dela então o que ela tem que contratar, falta três meses, vou dando esse suporte pra ela e o de dia, que de dia só tem nome. Que é quando a noiva fica responsável por fechar todos os fornecedores e eu tento trabalhar sempre mantendo contato com essa noiva pra ela não fechar nenhum fornecedor que possa vir a me dar trabalho no dia. Então pelo menos a cada dois meses eu mando uma mensagem perguntando como estão os preparativos para dar tempo de falar qual vale e qual não vale a pena. E aí três meses antes do dia do casamento a gente começa uma reunião de alinhamento pra fazer o briefing e acertar todos os detalhes pro dia.

Entrevistadora: E essas noivas que duram mais tempo, que tem mais tempo de trabalho, você tem que lidar muito com a parte de ajudar na parte emocional? Ela vem com muita crise, precisando de auxílio?

Entrevistada 3: Sim, bastante! E aí assim, como você cuida de um dia importante pra ela, ela se sente amiga, então ela vem se abrir, às vezes a gente marca reunião que nem é pra falar do casamento, é mais pra tratar do emocional e ela vai falar que a mãe tá querendo uma coisa e ela tá querendo outra como resolver. Amigas, irmãs, cunhadas que sempre dá problema.

Entrevistadora: É bem recorrente? Eu não imaginava que cunhada dava problema.

Entrevistada 3: Cunhada, sogra e mãe são sempre os piores. É o que eu mais tenho.

Entrevistadora: E no dia, quando tem algum problema no dia, você fala com a noiva, não fala com a noiva.

Entrevistada 3: Em último caso eu falo com a noiva, eu tento resolver sem que os noivos saibam ou se assim, eu preciso de alguém eu tento recorrer pra mãe ou pra sogra, alguém que está mais a par do casamento e depois eu tento o noivo. Em último caso a noiva, mas assim, só se for caso extremo. Porque senão ela tá ali, num pique de animação e aí você vai falar alguma coisa e ela não vai gostar tanto e aí pra você fazer aquela noiva voltar a curtir a festa, desencanar, então

Entrevistadora: Então tem que ter esse cuidado sempre.

Entrevistada 3: E às vezes assim, às vezes é uma coisa que não vai fazer diferença ela ficar sabendo ou não ali na hora.

Entrevistadora: Entendi, então só vai piorar a situação né.

Entrevistada 3: Às vezes ela fica ansiosa, nervosa e é uma coisa que não cabe a nós resolver, ali, na hora.

Entrevistadora: E a questão de diferença do noivo pra noiva, a gente sabe que na maioria dos casos a noiva é a pessoa mais envolvida no casamento, mas essa diferença de envolvimento chega a prejudicar, causar algum problema?

Entrevistada 3: Não, hoje em dia são poucos os noivos que não estão por dentro do casamento, a maioria dos noivos tem acompanhado bastante. Tem alguns noivos que estão até a frente da noiva, então isso é bem tranquilo. Agora tem noivo que assim não quer saber, não gosta, ou às vezes prefere não dar opinião porque sabe que a noiva não vai aceitar e que vai ser do jeito dela de qualquer jeito.

Entrevistadora: Então normalmente não tem muito problema,

Entrevistada 3: Não, dificilmente.

Entrevistadora: Você já teve que lidar em algum casamento com diferenças culturais muito significativas? Outra religião, culturas diferentes.

Entrevistada 3: Já a parte religiosa, uma era católica e outro era evangélico. Então assim, a família do noivo era evangélica e os evangélicos não podem nem música, enquanto os católicos aceitam. E aí foi bem complicado, a gente teve que adequar o som, a decoração, o vestido de noiva, tudo era diferente.

Entrevistadora: Então vocês conseguiram juntar.

Entrevistada 3: A gente fez um pouco de cada, assim, na cerimônia teve o pastor e o padre, na festa a gente colocou um pouco da música gospel e um pouco da música que a noiva queria. Porque tem que agradar os dois né, agradar os noivos na verdade é o mais fácil, o problema são os convidados. Eu falo assim, quando você faz um casamento você faz para você, é claro, mas você faz muito mais para os seus convidados. Então assim, os noivos acabam curtindo, mas é um misto de tanta emoção, de tanto sentimento, que eles não ficam lembrando ou percebendo os detalhes que os convidados percebem.

Entrevistadora: Você acaba se aproximando muito do casal durante os preparativos?

Entrevistada 3: Assim, como eu trabalhei pra sete [cerimonialistas] eu peguei um pouquinho de cada uma e tinha umas que eram assim, muito fornecedor-cliente, outras que nem tanto. Eu tento ser amiga da noiva, porque a gente cuida de um dia tão importante, a gente acaba tendo um acesso de informações ali que é muito dos noivos.

Entrevistadora: Dessa experiência que você teve com todas essas cerimonialistas diferentes, você viu que cada uma é muito diferente na forma como age e trata os noivos.

Entrevistada 3: Sim, tem umas muito cliente-fornecedor que ta ali só pra fazer o seu cronograma e só e tem outras que assim, são muito boas com os noivos, mas que com os fornecedores ela é muito rude porque acha que ela é mais importante e consegue fazer tudo sozinha e acaba sendo muito grossa. Tanto que a maioria dos fornecedores não gostam das cerimonialistas por conta disso, tem cerimonialista que acha que é dona da festa e não é bem assim né. O que o contrário, a gente sozinha não faz festa, a gente tem que trabalhar em harmonia com todos eles.

Entrevistadora: E você acha que depende muito do noivo e da noiva com que eles se identificam mais?

Entrevistada 3: Sim, tanto que eu falo pros noivos que antes de fechar comigo que muito mais do que gostar do meu trabalho eles tem que gostar de mim, porque vamos ter um contato muito grande, durante muito tempo. Os noivos têm que ter a liberdade pra falar do que não gostaram e pra pedir o que querem pra mim sabe? Às vezes são coisas muito pequenas, mas se ela não tiver essa abertura com você ela não vai falar.

Entrevistadora: E eu queria saber o que você acha que é imprescindível para trabalhar nessa área. O que a pessoa precisa ter de qualidade ou de comportamento.

Entrevistada 3: Quem precisa começar precisa primeiro gostar porque, assim, você abre mão do seu final de semana e muitas vezes abre mão da sua família porque que nem, no caso do meu marido, a gente quase não se vê durante a semana. Quando ele voltava do serviço eu já tava saindo para as reuniões e nos finais de semana quando ele estaria em casa eu estava nos casamentos e então a gente, pra ter uma proximidade, resolvemos trabalhar juntos. Então você tem que gostar muito; ser organizada com as coisas dos noivos; tem que tomar também muito cuidado com o que fala, como fala, a hora que fala com os noivos. Com os fornecedores tentar manter um relacionamento de amizade mesmo porque às vezes você lida com ele diversas vezes no mesmo fim de semana e se você não tiver um bom relacionamento aquilo fica maçante, fica chato. Eu acho que são essas as coisas fundamentais.

Apêndice 5: Entrevista 4

Entrevistadora: Primeiro eu gostaria que você me explicasse um pouco como você começou a trabalhar com eventos, com casamentos e porque você escolheu essa área.

Entrevistada 4: Foi meio assim, que por acaso, acabaram me colocando no meio para falar bem a verdade. Durante a minha graduação em Relações Públicas eu sempre gostei, lá na Unesp a gente tem muito o organizacional, mas nunca era evento social. E em 2009 eu me casei e me deparei com essa situação, com o quadro de eventos de Bauru e notei que não existia muitos profissionais de organização de casamento. Agora tem muita gente fazendo, muitas pessoas que não são RPs, acho que se você pesquisou em Bauru teve ter duas pessoas.

Entrevistadora: Sim, é bem isso mesmo.

Entrevistada 4: Então tem, as pessoas que são realmente qualificadas e que teriam a graduação para exercer essa função não fazem. Eu acredito que até assim, pelo menos na Unesp, a gente não tem esse incentivo. O evento é visto como uma coisa muito superficial, uma coisa muito fútil. Quer dizer, eles incentivam a gente a estudar e a fazer outras coisas mais filosóficas e nada voltado à evento. Então assim, eu saí da Unesp realmente muito crua em relação à eventos, então assim, o que eu tinha de experiência de eventos era evento corporativo, evento de escola, feira de livro, essas coisas. Então em 2009 eu resolvi casar, organizei sozinha o casamento em três, quatro meses.

Entrevistadora: Coragem! E foi uma festa grande?

Entrevistada 4: Foi, foi uma festa pra 150 pessoas em buffet, tudo assim a festa padrão de hoje em dia mesmo. Mas eu confiava muito na bagagem que eu tinha pra fazer tudo sozinha. Então o que aconteceu, eu achei que eu daria conta tudo sozinha, fui atrás de tudo de buffet sem ter o conhecimento, sem saber o que era bom e o que não era, porque realmente a gente sai da faculdade sem saber e sem conhecer, isso você vai conhecendo com o tempo mesmo. Porém na parte de administrar, de cuidar e de toda essa parte de organização eu me saí muito bem e acabou assim, que todos os profissionais que se envolveram com o meu casamento acabaram me colocando dentro do ramo.

Entrevistadora: Eles viram um diferencial?

Entrevistada 4: Sim, eles viram. Eles falaram “Nossa, como que você conseguiu?”. Porque foi tudo muito rápido né? Então eu falei que eu fiz RP, que a gente tem noção de organização, a gente sabe fazer né. Então pra mim foi muito simples e começou assim, porque na época tinha duas ou três cerimonialistas e era um ramo que tava começando, então tinha muita coisa para agregar. Então o dono do buffet começou a me chamar falando que a noiva ia casar semana que

vem, ela não tem ninguém e eu queria que você ajudasse aqui. Então assim, as pessoas foram me colocando e eu aprendi bem na raça mesmo, mas é lógico que a nossa bagagem de faculdade ajuda muito na questão de organização, de logística, a gente tem uma noção muito maior de quem não fez faculdade ou um curso de cinco meses no Senac, é diferente sim. Mas aí eu comecei e aprendi na marra porque eu tive que encarar os casamentos, cada casamento era uma novidade, era um imprevisto que você nunca sonhava que poderia acontecer. Então no começo ia assim com esse dom que a gente tem assim de comunicar, de jogo de cintura, aquele jeito nosso, e fazia acontecer com o mínimo de informação possível e eu comecei a aperfeiçoar porque, na verdade, o que torna perfeito é você ter toda essa preparação para os imprevistos. Então eu comecei com um *checklist* pra não ter mais problema com os imprevistos, tinha duas páginas aí agora tem dez! Porque você vai aprendendo, coisas assim que você não imagina mesmo, como por exemplo a pilha do microfone do padre. Porque teve um casamento que a pilha acabou, a igreja tinha uma reserva, mas era algo que eu mesma não teria pensado. Graças a Deus que eu to bem protegida e quando acontece esse tipo de situação a gente sempre dá um jeito de resolver, mas aquilo ali vai agregando para o seu conhecimento então agora já é muito raro acontece algo que eu já não tenha vivido ou pensado antes. Eu to desde de 2009, então já faz oito anos, então há uns dois anos eu não tenho mais esses imprevistos, para ser sincera. É muito engraçado porque às vezes as pessoas falam que eu sou muito calma para ser cerimonialista, mas a verdade é que a gente ta calma porque a gente sabe o que ta fazendo, entendeu? Então é uma profissão que a gente essa base de RP que é muito legal, porém o mais importante é a experiência, é o dia-a-dia mesmo. E eu sinto sim, sinto essa diferença minha com as concorrentes que não tem essa formação, porque é diferente, eu não sei te explicar, é uma outra bagagem que a gente carrega, não só de organização, mas também de tudo que a gente recebe de conteúdo. Não só de organização, mas de tudo, de filosofia, da parte humana né.

Entrevistadora: E a parte de conversar, você acha que o saber como falar e como lidar com a pessoa faz diferença?

Entrevistada 4: Olha, na verdade eu fiz comunicação exatamente por falar demais. Eu não sei como é pra uma pessoa tímida fazer um curso de comunicação, eu nem imagino, eu não sei qual que é essa evolução. Na verdade, quando eu completei 18 anos eu fui fazer engenharia de produção lá em Maringá porque eu amava matemática, mas eu fui muito iludida porque não tinha nada a ver com o que eu imaginava. Fiz o primeiro ano e fiquei deprimida porque não tinha nenhum tipo de comunicação, os alunos eram fechados e só tinha homem. Aí foi quando eu voltei pra Bauru do zero.

Entrevistadora: Você é daqui?

Entrevistada 4: Sou daqui. Peguei lá o manualzinho lá da Unesp decidida a achar alguma coisa e foi quando eu encontrei as Relações Públicas e me identifiquei muito com o curso. Porque eu gosto de falar com as pessoas e me relacionar com elas, eu faço isso o dia inteiro, então isso me ajuda muito. Eu gosto muito de RP, mas não imaginava fazer eventos. Quando saí da faculdade queria trabalhar com comunicação empresarial, mas eu sou daqui e aqui não tem mercado.

Entrevistadora: É que eu acho também que é o enfoque que a universidade dá pra gente.

Entrevistada 4: Tudo é comunicação interna, publicidade, o que é algo que eu sempre gostei também, mas aí a gente encara o mercado e Bauru não tem muito emprego na área. Então a gente sofre, porque eu não queria sair de Bauru, mas queria trabalhar com comunicação empresarial. Acabei indo trabalhar com banco, abertura de contas, que assim, RP é uma coisa que te ajuda em tudo pela comunicação. Você sempre se destaca porque você sabe conversar, você sabe convencer, você sabe se articular. E aí foi quando eu decidi casar e me inseriram no meio. E é um ramo assim, totalmente diferente de tudo, você tem que entrar, conhecer e ir se moldando mesmo. Mas assim, é muito gostoso. Mas você tem que gostar porque senão você não fica, você não tem final de semana livre. Eu tive duas gestações e passei as duas gestações trabalhando até cinco dias antes do parto. Então você tem que gostar, porque é puxado e aí as pessoas acham que é só fim de semana, mas não é, é a semana toda com reunião. É exaustivo, é noiva o dia inteiro no seu WhatsApp e tem que ter a parte psicológica de acalmar e auxiliar. E assim, eu já tentei parar quando as minhas filhas eram muito pequenas exatamente por não estar nos fins de semana em casa, elas querem viajar, curtir a mãe e passear. Então eu já tentei parar, mas assim, eu não consigo porque as noivas já vêm. Eu não faço mais nenhum tipo de anúncio, nunca faço publicação impulsionada no Facebook, mas mesmo assim as pessoas já indicam porque os buffets já me conhecem, os profissionais já me indicam porque sabem que eu to na área faz tempo. E é complicado, porque tem muita gente sem formação nenhuma que resolveu querer fazer cerimonial. Eu sei que isso em todo ramo tem, mas esse.

Entrevistadora: Você acha que é uma área que precisa de uma preparação muito grande então? De ter lidar com administração, planejamento, com números.

Entrevistada 4: Com tudo, com tudo. Principalmente essa parte de mapa, de número de mesas, de proporção de convidados, é muito pouca gente que tem noção disso assim sabe? Você tem que ter uma noção porque se você vai numa festa que não tem lugar pra sentar a culpa é da cerimonialista, não adianta falar que não é. É umas coisas assim, umas noções básicas, que muitas não tem.

Entrevistadora: Porque você acha que não conseguiu sair dessa área?

Entrevistada 4: Eu acho assim, que o mais te move é o que você acredita e eu acredito muito no casamento então é algo que eu gosto muito de ver as pessoas, o amor, a família. Então eu sempre fui muito romântica no sentido de acreditar no amor, de acreditar em casamento, então é uma coisa que te motiva demais. Tanto que eu gosto mais de casamento e quase não faço quinze anos porque quinze anos pra mim é uma coisa muito superficial. Porque na verdade o que que é quinze anos, é uma adolescente que não conquistou nada ainda só que é uma fase, uma transição. Só que as pessoas gastam o valor de um casamento para uma festa que não tem tanto sentido assim, entendeu? É um aniversário como qualquer um outro. Não existe uma conquista, não existe nada assim grandioso como a união de um casal.

Entrevistadora: Então o que você acha que é o diferencial do casamento pra você em relação aos outros tipos de eventos?

Entrevistada 4: É porque eu acredito no casamento, eu algo que você tem que fazer algo que você goste mesmo. Ele é um momento único, que realmente vale a pena. Então eu passei por isso, não me arrependo e faria tudo de novo, entendeu? Então eu sei que todo mundo que passa não vai se arrepender de gastar com a festa, porque é um momento marcante, é o começo de uma vida, então é algo que eu acredito que vale a pena. Tem gente que acha que não, muita gente prefere viajar, mas assim, é uma realidade minha, eu acredito muito. Eu tive, eu vivi, eu gostei e eu faria de novo, marcou a minha vida. O casamento é muito mágico, você sente a energia, é aquela coisa legal. É muito gosto trabalhar com a felicidade, com o amor, você estar ali naquele momento que é só alegria entendeu? É trabalhoso, mas você só trabalha com festa, com música, com alegria.

Entrevistadora: E a questão do emocional pra você, das noivas, da família, dos amigos, como isso afeta o seu trabalho.

Entrevistada 4: Eu não me afeto com o emocional, eu sou bem tranquila. Se tem alguém descontrolado eu já puxo pra mim para resolver. Dificilmente alguém me abala psicologicamente. Porque eu já passei por isso, já to há muitos anos, já peguei muita noiva doida que me fez até mudar minhas cláusulas de contrato.

Entrevistadora: E agora que tem redes sociais e as noivas se inspiram muito nas fotos que encontram na rede você acha que tem muito a questão da expectativa versus a realidade do que elas podem conseguir?

Entrevistada 4: Exato, exato. Com o cerimonial nem tanto porque pelo menos comigo eu sou bem direta e eu falo é isso aqui, tem todos os itens bem claros. Agora com decoração eu sinto muito isso porque ela vê aquela foto com aquele fundo cheio de flores, aquela coisa milionária mesmo, e acha que o decorador que cobrou 5 mil dela vai conseguir reproduzir aquilo, sendo

que aquilo não é nem a flor, é o local, é o salão e a estrutura mesmo. Então decoração sim, mas isso eu alerto já também sabe?

Entrevistadora: Você acha que tem que ter então um cuidado inicial para evitar esse tipo de problema.

Entrevistada 4: Sim, eu já aviso principalmente da decoração porque eles veem flores americanas que não tem nem aqui e não tem condições de reproduzir, é fora da realidade. A primeira coisa que eu falo é que antes de fechar a decoração é entrar na página dele e ver decorações que ele fez no local que você vai casar porque aí você vai saber como vai ser a sua festa. Então tem tudo isso que a gente vai preparando para que a noiva se sinta realmente satisfeita, agora se você não tem esse preparo, se você não alerta, se você vai deixando acaba gerando decepções. Então tem que ter aquele jogo de cintura e ser bem realista porque elas viajam, tem noiva que quer umas coisas assim que se pega uma cerimonialista nova vai embarcar na da noiva e não vai dar certo. Umas viagens assim sabem, pode ser até bonito de você falar, mas tecnicamente não funciona.

Entrevistadora: E sobre a sua formação em Relações Públicas, você acha que isso é visto como um diferencial pros casais que te contratam?

Entrevistada 4: Existe um bloqueio muito grande de que evento, que assessor, não é profissão reconhecida, principalmente pelas pessoas sem formação que entram nesse meio e acabam prejudicando a gente porque acaba sendo uma coisa sem profissionalismo. Você vai fazer uma faculdade pra fazer o que qualquer um faz? Eu me deparo muito com isso porque no fundo, no fundo me ajudou a ter um diferencial, mas eu nunca precisei do meu diploma, ninguém nunca perguntou.

Entrevistadora: O que você é né?

Entrevistada 4: Sim, o que você é. Eu faço questão de falar sabe, mas se eu não fosse as pessoas me contratariam da mesma maneira. Essa é uma coisa muito ruim assim, poxa eu fiz faculdade e ninguém valoriza, ninguém dá a mínima se eu sou formada ou não, eu nunca precisei apresentar meu diploma assim sabe? Parece que não valeu o que eu fiz.

Entrevistadora: Agora uma pergunta mais específica, você já teve que lidar com casamentos de noivos de culturas ou religiões diferentes?

Entrevistada 4: De religiões diferentes sim, isso já é algo muito comum. E apesar de culturas diferentes também ser ainda não tive a oportunidade. E assim, dá um pouquinho mais de trabalho para incorporar as duas partes, chegar em consenso, mas nada assim que uma boa conversa não resolva. A gente [relações-públicas] sabe bem disso.

Entrevistadora: E para terminar, última pergunta, queria saber quais as qualidades e competências que você acha que a pessoa precisa ter para trabalhar nesse ramo.

Entrevistada 4: Olha, primeiro você tem que ter pro atividade, não adianta você ser tímida e ter vergonha, porque isso vai te travar, tem que lidar com muita gente e com muitos profissionais. Tem que ter jogo de cintura, tem que ser proativo e ter jogo de cintura acho que são os principais. Noção de postura, de comportamento sabe, porque muita coisa é bom senso, muita coisa do que a gente faz é questão de bom senso. Por exemplo né, uma noiva me contratou e falou que ia me contratar, mas pediu por favor pra que eu não ficasse arrumando o véu dela a cada cinco minutos. É bom senso, não é porque a sua função ir lá arrumar o véu que você tem que fazer isso toda hora. E eu acho que a comunicação é tudo também, a parte de saber se comunicar, saber passar pra pessoa o que você entende e o que você sabe. Eu tinha muito disso, eu raramente perdia a noiva depois que eu marcava um horário, quando ela chegava eu passo confiança através da maneira que eu falava, então você tem que usar a comunicação pra passar pra ela que você sabe, passar o seu conhecimento. Você tem que tá muito atenta a tudo ao mesmo tempo sabe assim? E eu acho que é aquilo que eu te falei, é acreditar no que você tá fazendo. É gostar, ser comunicativo, proativo, conhecer o seu cliente e eu acho que é isso.

Apêndice 6: Entrevista 5

Entrevistadora: Queria que você me contasse um pouquinho como você entrou nesse ramo da organização de eventos e de casamentos e o que te levou a trabalhar nessa área.

Entrevistada 5: Então assim, eu vim pra Bauru pra fazer Unesp mesmo, pra fazer Relações Públicas, e no final da faculdade eu conheci o meu ex-marido e acabei indo embora. Eu trabalhei na Votorantim na área de marketing, fui estagiária na Xerox do Brasil também por conta do curso de RP mesmo. E quando eu mudei pra Santos, que foi quando ele [ex-marido] assumiu um cargo da polícia federal, eu parei de trabalhar. Eu fui pra lá e logo engravidei, tive minha primeira filha e aí nós ficamos lá por dois anos e meio e quando a gente voltou eu fiquei sem trabalho e fiquei um pouco parada. Uns cinco anos depois eu engravidei novamente e apesar de ficar parada eu queria muito voltar a trabalhar. Mas assim, na nossa área também é difícil, porque pra você voltar em qualquer área só pra trabalhar, se você colocasse na ponta do lápis não compensaria. Eu queria mesmo era fazer algo na minha área. E aí eu virei sócia de uma das principais precursoras da área de cerimonial em Bauru que eu conheci na minha época de estagiária na Xerox e fui trabalhar com ela. Só que por conta da vida social dela porque, quer queira quer não, trabalhando em eventos a gente tem uma vida social meio restrita né? Mas com ela eu fiquei cinco anos. Ela me chamou um dia pra trabalhar com ela e eu fui. Me juntei a ela, na experiência dela, e aliado a isso eu comecei a fazer cursos em São Paulo.

Entrevistadora: A investir na área né,

Entrevistada 5: Isso, e eu quis fazer com pessoas de fora. Então eu fui fazer alguns cursos lá e aí estar com a minha sócia me deu nome, então quando ela resolveu parar eu decidi dar continuidade. E eu amo muito o que eu faço, casamento em especial, porque eu também faço corporativo, quinze anos, mas casamento é a minha paixão. E hoje, graças a Deus, a maioria dos meus clientes vem por meio de indicação, por irmãos, por primos, por parentes. Tanto é que se for ver eu nem divulgo muito nada assim, não que eu esteja nossa, maravilhosa, mas eu consegui uma carteira de clientes legal em função da indicação, de vir de outras pessoas pelo o que eu já fiz.

Entrevistadora: E já são quantos anos, juntando os cinco que você já comentou.

Entrevistada 5: Olha, doze anos assim. Porque antes da sociedade eu já organizava as festas da polícia federal. Então eu já tenho doze anos de eventos.

Entrevistadora: Já é bastante tempo.

Entrevistada 5: Sim, é bastante tempo. E isso vai trazendo uma bagagem, apesar de que eu já comecei com alguém que tinha toda uma postura, porque hoje você muita gente no mercado

fazendo isso. Começou a abrir um leque muito grande de um tempo pra cá só que, ao mesmo tempo falta muito profissionalismo, para ser bem sincera falta postura. Porque as pessoas se encantam e acham que aí vou na festa e não é nada disso, você vai trabalhar na festa, né? Assim, e são horas árduas em pé, sem comer, o cerimonial, o seu serviço, tem que aparecer, mas você tem que desaparecer. Tem pessoas que vão lá e querem aparecer mais do que tudo e essa não é a intenção.

Entrevistadora: Você tem que ser invisível ali né?

Entrevistada 5: Sim, você tem que ter conduta, postura. Pra ser de um cerimonial você não pode simplesmente ir lá porque quer fazer festa, você tem um leque muito grande de coisas que você precisa conhecer. Você precisa aprender um pouco de etiqueta, de gastronomia, de bebida, porque vai nortear o seu cliente, né? E ele tá ali contando com você e com a sua ajuda. Então é isso que me fascina, é trabalhar com pessoas. É de uma responsabilidade muito grande, eu valorizo muito a empatia, tanto que não passo orçamento por telefone, porque eu acho que isso, o olho no olho, é muito importante. Porque tem empatia, porque você tá pegando o seu sonho e tá entregando na mão de uma pessoa. Então não só comigo, mas com todos os profissionais envolvidos no casamento. A gente também é um pouco psicóloga, quantas situações eu já ajudei de noivas que falam que não vão mais casar e aí eu ligo pro noivo que ele tem que fazer assim, assim e assim. E o estresse porque vai chegando perto do casamento e aí a noivinha fica nervosa e o noivo tem que aguentar. Eu ainda brinco na primeira conversa com o noivo de que ele tem que agradecer porque quem tá mais ganhando com a assessoria é ele.

Entrevistadora: Você evita as brigas do casal.

Entrevistada 5: Né? A gente acalma, procura passar essa tranquilidade. Então você tem que ser mesmo um pouco de tudo. E ao mesmo tempo você tem que ter muita pró atividade né e ser muito detalhista. Porque ser organizadora não é concordar com tudo que os noivos falam, porque você sabe o seu papel, você sabe o que pode acontecer, então você tem que nortear. Não tem jeito, você tem que ter postura e ter segurança sabe e falar que aquilo não dá certo e que vamos ter que fazer desse outro jeito. Porque pode até ser que eles não aceitem, mas você passou e foi uma opção dos noivos. Você tem que ter também a agilidade de saber sair das situações porque esse é o papel do assessor.

Entrevistadora: Resolver os problemas.

Entrevistada 5: Resolver os problemas, exatamente. E não só ali na festa.

Entrevistadora: Você acha que, nesse caso, uma preparação faz a diferença.

Entrevistada 5: Eu acho, total. Com certeza. Não desmerecendo ninguém, mas se você perguntar para os fornecedores eles vão te falar a importância de um cerimonial bem

organizado. Para ser um assessor você precisa ajudar efetivamente, não adianta você ir lá só por ter. Por exemplo, uma coisa que eu não faço é só o dia porque eu quero manter a minha qualidade de trabalho. Eu pegar aquele casamento na minha mão e dominar. Então o que eu faço, eu assumo dois meses antes, faço reuniões e participo. Porque eu sei o que acontece, eu já tive banda que eu fui fazer o *checklist* e ela não vinha. Ela tinha se desfeito faz três meses e a noiva não sabia. Então são atitudes, é um posicionamento que você tem que ter, uma segurança que você tem que passar pros noivos.

Entrevistadora: E quanto a formação em Relações Públicas, ela contribuiu de alguma forma?

Entrevistada 5: Ah, com certeza. Com postura, com profissionalismo, não tenha dúvida. Eu sinto a minha diferença em relação as outras pessoas.

Entrevistadora: É algo que você consegue perceber então?

Entrevistada 5: Total, e nos profissionais que não são da área e os que são também. Na conversa, no convívio, não tenha dúvida.

Entrevistadora: E você me falou que também trabalha com outros tipos de eventos e o que você vê de diferença. O que para você difere o casamento de qualquer outro tipo de evento assim?

Entrevistada 5: Eu não sei se é porque eu sou apaixonada pelo ritual, mas o meu xódo é o casamento mesmo. Quinze anos eu faço também, mas eu acho que é a minha paixão pelo casamento sabe? Essa coisa de viver sonhos. O quinze anos também tem um pouco disso, mas é um outro perfil. Eu faço também, eu gosto, mas o casamento é algo que eu amo de paixão.

Entrevistadora: No casamento o que muitas pessoas falam é que o emocional não é só dos noivos, mas é da família, dos amigos, padrinhos então deve ser muito complicado ter que lidar com a opinião de todo mundo.

Entrevistada 5: Ixi, todo mundo tenta se meter mesmo. E o que você faz, tem que manter uma postura e gentileza gera gentileza, essa questão de saber lidar é muito importante. Não só para o profissional igual eu, que ta tendo à frente de todo esse evento, mas com a parceria com os profissionais também. Porque tem gente de cerimonial que acha que ele é o profissional mais importante de todo o casamento, sabe? Põe o nariz pra cima e vai, mas não é nada disso. Porque se você quer uma festa bem feita, se você quer que o seu cliente saia realizado todo mundo tem importância. E isso é o meu diferencial de trabalho, porque eu trato todo mundo bem, desde aquela pessoa que limpa o banheiro e é extremamente essencial até o dono do buffet. E você pode falar as mesmas coisas, mas com gentileza, indo pelas laterais e de um jeito que não vai ofender e nem se passar como superior. Está vendo tudo que isso envolve? Aí entra a relação com o cliente, com o fornecedor, com a família, a forma de lidar no dia porque você ta sendo

observado, então existe postura sabe? Não pegar, tocar, arrastar, não se toca em ninguém. Você sugere, você conversa. Tudo é por gentileza, por favor, senhor e senhora, conduta, forma de tratar. Então isso é sim muito importante. E olha, eu posso te garantir que nesses doze anos nunca uma noiva saiu do casamento insatisfeita.

Entrevistadora: Eu acho também que a noiva tem muito a questão da expectativa, ainda mais agora com a facilidade de se encontrar fotos e referências nas redes sociais, deve ser muito difícil conseguir agradar e dentro do orçamento dela.

Entrevistada 5: Não tenha dúvidas disso. Mas aí eu já trabalho ela assim desde cedo, já falo que o céu é o limite pra tudo, pra buffet, decoração, pra tudo. Mas a noiva precisa ter o pé no chão do quanto ela pode gastar. Porque eu já fiz decoração, só decoração de 70 mil só decoração, 16 mil só decoração, 8 mil só decoração, depende do bolso. Aí o que eu falo com ela, olhando no olho bem firme, é que o profissional que ela contratou dentro do perfil que ela pode é o melhor profissional. Então ela precisa esquecer a opinião das amigas, da família, que ficam pilhando a noiva e fazendo ela questionar aquilo que ela já escolheu. Então contratou aquele profissional é aquele meu anjo, acabou, esquece, entrega pro universo e acredita que vai ser o melhor. Você tá com o melhor decorador, com a melhor cerimonialista, com o melhor fotógrafo, porque foi aquilo que você contratou. Não adianta porque já está contratado e se você pesquisou e procurou o melhor então vai ser bom.

Entrevistadora: E agora a questão do noivo, porque a gente sabe que a noiva é normalmente a pessoa que mais se envolve com o casamento, mas depende muito do casal né? Tem noivo que não quer nem saber e tem outros que já se envolvem bastante. Isso já gerou algum problema entre os noivos que você teve que intermediar?

Entrevistada 5: Teve um caso de um casal mais velho, que a noiva já tinha casado, era o segundo casamento dela e ele nunca tinha casado. E ele que assumiu tudo, ele que me contratou, ele era bem ativo, a noiva pouco eu via mesmo. Tanto é que das poucas vezes que a noiva apareceu ela chegou falando que tinha desistido e não ia mais casar. E aí eu liguei, fiquei com ele umas duas horas no telefone conversando, falando pra ele mandar uma flor. E aí no outro dia ele mandou flor, mandou bilhete, pediu desculpas e aí a noiva me ligou falando que eles iam casar mesmo. Mas sim, a grande maioria dos noivos deixa a noiva tomar parte mesmo. Mas quando o noivo envolve, ele envolve pra valer mesmo. Essa semana mesmo eu fechei com um casal e todos os e-mails eu tenho que copiar ele, ele decide, ele vai atrás sabe? Já tive casamento que a gente colocou aqueles noivinhos de bolo com o noivo com o buquê na mão, porque ele era o mais empolgando, a noiva só fala amém e tal. E eu não acho que são poucos casos não, tem assim até que bastante, uns 20%.

Entrevistadora: Você acha então que os noivos também sonham em casar então?

Entrevistada 5: Sim, sim, também sonha. E olha, não é só os mais novos, até mais velhos. Eu vejo que eu me separei agora e eu comecei a prestar atenção que homens também tem esse sonho independentemente da idade. Ninguém quer ficar sozinho, sabia? Ninguém quer ficar sozinho. A grande maioria quer sim casar e sonha, sonha igual. Às vezes os noivos não se envolvem porque sabem também que tá em boas mãos com a noiva, às vezes sabe também que vai gerar atrito se começar a se envolver muito e aí entra o meu papel, porque quem acaba decidindo acaba sendo eu. Porque aí você fala vamos fazer assim, o que vocês acham? E não sei o que. Eu já salvei muita briga, e muito casamento assim, tentando acalmar a situação e fazendo os noivos entenderem que o que eles não podem naquela hora é brigar. Eu viro até psicóloga matrimonial sabe? Dou conselho e assim, acaba virando amigo. Eu faço muito amigo que depois eu acompanho, sou convidada pra chá de bebê, pra tomar café. É muito difícil alguém que só passa.

Entrevistadora: É a parte boa de lidar com pessoas né?

Entrevistada 5: Sim, muito. Foi por isso que eu fui fazer RP né e eu amo. Ontem eu tava até vendo um vídeo pra profissionais que vão entrar falando que você tem que gostar de se relacionar, tem que ter facilidade de se relacionar. Porque senão não adianta, não é o perfil do profissional que pode se envolver nessa área. E eu gosto né? Já escolhi RP por isso, já fui ser relações-públicas por isso. E você sabe né, que abre muitas portas quando você fala, porque eu já me apresento como relações-públicas sempre.

Entrevistadora: Você acha que faz a diferença?

Entrevistada 5: Faz. Quando eu falo que eu sou RP formada na Unesp as pessoas já viram e falam nossa, que legal. Porque quer queira, quer não, você tem uma graduação, você tem uma facilidade muito maior pra falar. Porque não desmerecendo, mas eu já cerimonialistas que vai falar e falar errado, sabe, é diferente.

Entrevistadora: E nesses anos você já teve que trabalhar com algum casamento que envolvesse diferenças culturais, de religião?

Entrevistada 5: Olha, o mais básico é evangélico com católico, já tive casamento que com pastor e culto ecumênico. Pastor e católico dentro da própria igreja, que foi dada essa oportunidade. Já tive ateus mesmo que não podia envolver nada de religião. Mas sim.

Entrevistadora: E é mais difícil organizar um casamento desse tipo?

Entrevistada 5: Então é porque assim, tem que harmonizar um monte de coisa. Quando você pega um evangélico e um católico, pra um não pode ter bebida, mas o outro já quer. E como

vai lidar? Então dá sim esse atrito. E aí você tem que sentir o perfil da família pra conseguir chegar num consenso. Todo mundo tem que ceder um pouquinho.

Entrevistadora: Só pra terminar agora, última pergunta, só pra você reforçar então o que pra você é imprescindível pra trabalhar como cerimonialista, com casamentos a partir de tudo que você viveu nesses anos.

Entrevistada 5: Aquilo que eu falei, ter esse relacionamento, essa facilidade de se relacionar. Ser proativa, o que hoje não só nessa área, mas pra qualquer área. Não ficar restrita só ao que você faz, ficar aberta também a olhar pro lado e fazer mais do que é meu, isso é muito importante. E amar, amar o que faz. E é isso mesmo.

Apêndice 7: Entrevista 6

Entrevistadora: Primeiro gostaria de saber um pouco da sua história profissional, como entrou no ramo de eventos e principalmente para a área de organização de casamentos.

Entrevistada 6: Eu sou Relações Públicas e sempre tive grande interesse pela área de casamentos e tanto eu quanto a minha sócia já trabalhávamos com eventos. Nossa história com os casamentos começou quando tivemos a oportunidade de trabalhar em uma empresa de Cerimonial de casamentos, a partir daí o amor por esse ramo só cresceu e aqui estamos nós.

Entrevistadora: Pela sua experiência de você, existe algo que diferencie de forma significativa os casamentos de outros tipos de eventos?

Entrevistada 6: Com certeza! As pessoas, os casais, a história de cada um e as preferências sempre mudam, por isso cada casamento é único. A principal diferença é de um evento que reúne muita expectativa e sonhos, por isso, todos os detalhes fazem diferença e tudo precisa estar perfeito. Não existe margem para erro.

Entrevistadora: O casamento é uma ocasião que mexe muito com a emoção dos noivos, das famílias e dos convidados. Isso chega a afetar a realização do planejamento, a relação de vocês com os noivos ou a atuação no dia?

Entrevistada 6: Sim, é preciso ser um pouco psicóloga, às vezes. Precisamos entender que o casamento não é um evento qualquer, e que é algo esperado, sonhado e por isso é preciso ter delicadeza em nossas ações e entender as emoções de todos.

Entrevistadora: E quanto a noiva e o noivo, a maioria das pessoas acreditam que é noiva aquela que mais se envolve no processo do planejamento, mas pesquisas mostram que isso varia de casal para casal. Vocês chegaram a observar isso e essa diferença de atitude afeta o trabalho de vocês?

Entrevistada 6: Realmente varia de casal para casal, entretanto em sua grande maioria são as Noivas que se envolvem mais. Isso não afeta o nosso trabalho.

Entrevistadora: Já é bastante comum que casais de diferentes culturas, religiões e até mesmo nacionalidades se casarem e é algo muito delicado incorporar culturas distintas em uma mesma cerimônia. Vocês já passaram por esse tipo de situação? Quais foram os maiores desafios e qual postura vocês adotaram?

Entrevistada 6: Sim, isso é bem comum. O bom senso prevalece nesses casos. Sempre buscamos agradar os dois, noiva e noivo, sugerindo possibilidades para incluir a cultura de cada um no casamento. Isso não costuma ser um grande problema.

Entrevistadora: Hoje as redes sociais, Facebook e Instagram principalmente, já fazem parte do dia a dia e com os casamentos não é diferente. Como foi incorporar as redes sociais no planejamento?

B: Com certeza. Estamos em um mundo conectado e online e o mercado de casamento se adapta muito rápido às novas tendências de mercado. Atualmente, as redes sociais são a principal fonte de informação dos casais e essa é uma grande dificuldade para nós assessores. Nem tudo que aparece na internet é de qualidade, é viável e muitas vezes a informação é incorreta. Precisamos ajudar as noivas a filtrar as informações que recebem através das redes sociais.

Entrevistadora: Por fim, gostaria que vocês me dissessem se existem e quais são as habilidades e capacidades que vocês tiveram que desenvolver para atuar no ramo e que vocês acham que são essenciais para todos que querem trabalhar com casamentos.

Entrevistada 6: Empatia, relacionamento interpessoal, ética, respeito com o próximo, formação e atualização frequente.