

Anexo "C" do
Módulo D7

MANUAL DO FORMANDO

D7 – ELABORAÇÃO DE PLANOS PARA A GESTÃO DA CORTESIA E DO PROTOCOLO EM EVENTOS

DESCRIÇÃO GERAL DO MÓDULO

Pretende-se com esta sessão que o formando adquira conhecimentos que lhe permitam não só conhecer a estrutura e o tipo de desempenho da actividade protocolar, como também desenvolver metodologias de gestão e aplicação de protocolo, em contexto de organização de eventos.

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM DO MÓDULO

Este modulo deverá permitir aos formandos compreender:

- os diferentes tipos de indivíduos/grupos que necessitam de serviços específicos no quadro dos eventos:
 - VIPs;
 - Equipa de apoio do VIP;
 - Participantes do evento;
 - Pessoas com deficiência;
 - Crianças e idosos;
 - Acompanhantes.
- como as necessidades de cada tipo de indivíduo/grupo são tratadas;
- os diferentes tipos de relações interpessoais que se estabelecem na realização de um evento:
 - Social;
 - Negócios; e
 - Oficial.
- no contexto dos eventos, as funções e responsabilidades daqueles que estão envolvidos no processo de gestão protocolar;

- as regras de etiqueta e de cortesia a aplicar nas relações sociais;
- as regras de protocolo que se aplicam nas relações comerciais;
- as regras de protocolo que se aplicam nas relações oficiais;
- a elaboração de planos que garantam a observância da aplicação das regras de protocolo e cortesia na promoção de eventos.



Education and Culture

Leonardo da Vinci
European Events Industry

LEONARDO DA VINCI PROGRAMME

CONTEÚDO DO MANUAL

Este manual está dividido nas seguintes secções e subsecções:

	Página
1 Os diferentes tipos de indivíduos/grupos que necessitam de serviços específicos no quadro dos eventos	
1.1 Conteúdo desta secção	6
1.2 Tipos de participantes em eventos	6
1.3 VIPs	6
1.4 Equipa de apoio do VIP	7
1.5 Participantes	8
1.6 Pessoas com deficiência	8
1.7 Crianças e idosos	9
1.8 Acompanhantes	9
2 A forma como as pessoas se devem apresentar ao nível da indumentária	
2.1 Conteúdo desta secção	9
2.2 Relações oficiais	9
2.3 Tipos de traje	9
2.4 Trajes civis de cerimónia e de recepções oficiais	10
3 Os diferentes tipos de relações interpessoais que se estabelecem na realização de um evento	
3.1 Conteúdo desta secção	11
3.2 Relações sociais	11
3.3 Relações comerciais e de negócios	11
3.4 Relações oficiais e diplomáticas	12
4 Gestão protocolar	
4.1 Conteúdo desta secção	12
4.2 As funções e responsabilidades na gestão protocolar de um evento	12
5 Regras de etiqueta e cortesia	
5.1 Conteúdo desta secção	13
5.2 Distribuição de lugares à mesa	13
5.3 Relações sociais e comportamento em público	15
5.4 Troca de correspondência	16
6 Regras de protocolo nas relações comerciais	
6.1 Conteúdo desta secção	17
6.2 Código de indumentária	17
6.3 Apresentações e cumprimentos	18
6.4 Reuniões	19
6.5 Refeições e escolha de menus	20
6.6 Discursos	21

6.7	Correspondência	21
6.8	Contactos internacionais	21
6.9	Cartões de visita	22
7	Estabelecer as regras de protocolo em cerimónias oficiais	
7.1	Conteúdo desta secção	23
7.2	Hastear de bandeiras e as regras de precedência	23
7.3	Precedência oficial e regras militares	23
7.4	Precedência de chegadas e partidas de viaturas oficiais	25
7.5	Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques	25
7.6	Procedimentos cerimoniais para recepção de Chefes de Estado e corpo diplomático	26
7.7	Disposição formal e colocação de pessoas em cerimónias e banquetes oficiais	26
7.8	Discursos	27
7.9	Relações com elevados dignatários religiosos e com a realeza	28
8	Elaboração de planos que garantam a observância da aplicação das regras de protocolo e cortesia na promoção de eventos	
8.1	Conteúdo desta secção	28
8.2	Planos de eventos	28



1. OS DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS QUE NECESSITAM DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS NO QUADRO DOS EVENTOS

1.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

- 1.2 Tipos de participantes em eventos
- 1.3 VIPs
- 1.4 Equipa de apoio do VIP
- 1.5 Participantes
- 1.6 Pessoas com deficiência
- 1.7 Crianças e idosos
- 1.8 Acompanhantes

1.2 TIPOS DE PARTICIPANTES EM EVENTOS

A dimensão protocolar assume a condição de articular relações entre o sistema organizacional e os participantes dos eventos. Podemos então neste enquadramento seriar os participantes em seis diferentes tipos:

- VIPs
- Equipa de apoio do VIP
- Participantes do evento
- Pessoas com deficiência
- Crianças e idosos
- Acompanhantes

1.3 VIPS

É todo o indivíduo que, por motivo de ordem política, sócio-cultural ou artística, atingiu uma notoriedade que lhe garante o reconhecimento, e ao mesmo tempo, a exposição pública. Quando se trata da organização de eventos, podemos enquadrar os VIP em três sub-sistemas:

- VIPs que se inscrevem no evento por iniciativa própria;
- VIPs convidados, em virtude do relevo académico, científico, desportivo, etc. do seu currículo;
- VIPs convidados devido ao seu estatuto político.



O processo protocolar de recepção e acompanhamento de um VIP deve seguir as seguintes orientações:

Recepção: Um VIP, por norma, deverá ter uma comissão de recepção à sua espera, composta, no mínimo, por um elemento da organização, ou de alguma outra pessoa por ela nomeado. O convidado VIP deverá ser conduzido à sala de antecâmara da reunião ou, caso seja esperada alguma intervenção, para a mesa de honra ou para a primeira fila da sala de trabalho.

Por norma, aos convidados VIP só se entrega a pasta do evento no início da sessão, devendo-se também oferecer uma lembrança que será entregue no fim da sessão.

As questões de segurança também têm de ser consideradas, na eventualidade de se tratar de uma figura que possa estar sujeita a questões de segurança.

1.4 EQUIPA DE APOIO DO VIP

Em determinadas situações, o VIP vem acompanhado por uma equipa de apoio, que deve ter também acesso a um conjunto de práticas protocolares.

Esta comitiva é muita vezes composta por outros membros igualmente creditados como VIP, mas também por assessores técnicos e políticos e por elementos de segurança pessoal, aos quais deve ser disponibilizada facilidade de trabalho e de deslocação. A todos estes elementos creditados, deve ser disponibilizado:

- um espaço de trabalho devidamente equipado com meios de comunicação e de suporte de informação (terminais de computador, e-mail, Internet, telefones, fax, etc.); e
- deve também ser dada total garantia de deslocação e acessibilidade dentro do espaço do evento.

No caso de existirem questões relacionadas com a segurança, os agentes de segurança dos VIP's deverão ter total acesso à infra-estrutura para poderem avaliar potenciais riscos de segurança e planear as medidas necessárias para combaterem os mesmos.



1.5 PARTICIPANTES DO EVENTO

É todo e qualquer indivíduo que, por motivação própria, procura participar num determinado evento quer assumindo um papel de carácter activo, envolvendo-se directamente no processo participativo, por exemplo: numa conferência, apresentando um artigo ou um poster; ou numa feira, como responsável ou empregado num *stand*; ou assumindo um papel de carácter mais passivo como delegado de uma conferência ou visitante de uma exposição.

O participante comum tem de cumprir um conjunto de pressupostos organizacionais que passam pela sua inscrição ou candidatura no evento ou, no caso de exposições, podendo apenas aparecer lá no próprio dia. Do ponto de vista protocolar, a organização deverá preparar a pasta de participante, que deverá incluir:

- O programa do evento;
- Um dístico identificativo e informativo;
- Informação detalhada sobre:
 - o evento (ex. no caso de conferências, uma colectânea de resumos);
 - programas sociais complementares;
 - programas turísticos complementares.

A recepção deve ser feita no secretariado do evento, onde se verifica a inscrição e se entrega a pasta com documentação. Ao nível do acompanhamento, deve haver pessoal especializado para garantir a melhor informação aos participantes.

1.6 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Na medida do possível, as pessoas portadoras de deficiência deverão poder participar plenamente no evento, tendo sempre em conta as limitações da pessoa e as limitações da infra-estrutura onde se realizará o evento.

Sugere-se que entre os funcionários da organização exista no processo de recepção de eventos um elemento com as funções específicas de apoio a visitantes portadores de limitações específicas. Também as infra-estruturas deverão estar habilitadas ao nível arquitectónico (acessibilidades a palcos, plataformas, elevadores, casas de banho, etc.) de modo a não existirem situações de inibição.

1.7 CRIANÇAS E IDOSOS

Os grupos especiais devem ter um acesso e acompanhamento privilegiado no acesso aos eventos, sendo-lhes facilitada e atribuída prioridade no acesso, deslocações internas e alojamento.

1.8 ACOMPANHANTES

Os acompanhantes de pessoas com deficiência, idosos e crianças são também alvo de idênticas atenções.

2. A FORMA COMO AS PESSOAS SE DEVEM APRESENTAR AO NÍVEL DA INDUMENTÁRIA

2.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

2.2 Recepções oficiais

2.3 Tipos de traje

2.4 Trajes civis de cerimónia e de recepções oficiais

2.2 RECEPÇÕES OFICIAIS

A indumentária varia obviamente consoante o tipo de evento em questão, não podendo em caso algum verificar-se uma equidade de modos de estar e de comportamento social entre uma recepção diplomática e um jogo de futebol, pelo que o vestuário terá que ser adequado a cada uma das circunstâncias. De algum modo, havendo o claro sentido de diferenciação, deverá existir uma maior sobriedade em eventos com uma determinação mais clássica.

2.3 TIPOS DE TRAJE

Quando um traje específico é enunciado, deve seguir-se a seguinte indicação:

- **Traje informal** – Os convidados deverão trajar um Fato de cor escura;
- **Traje casual** – Os convidados poderão trajar uma roupa mais cómoda;
- **Traje de passeio** – deve ser interpretado como fato de sair, pelo que não se está a falar de calções, calças de ganga etc.

- **Traje de gala** – referente a acontecimentos de grande solenidade, *smoking*, casaca ou fraque para homem, e vestido ou saia comprida para senhora. Em cerimónias de Estado e em cerimónias diplomáticas, sendo também sujeito a confirmação, os convidados deverão, se pretenderem, apresentar-se também com condecorações e/ou comendas, e vestir uma casaca.
- **Traje para almoço de cerimónia** – Os convidados deverão trajar um fato cinza-claro.
- **Traje para um jantar de cerimónia não formal** – Os convidados deverão trajar um fato de cinza-escuro (com camisa branca, gravata formal e sapatos pretos de atacadores).
- **Traje para um jantar de cerimónia formal** – Os convidados deverão trajar um fato azul-escuro.

2.4 TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA E DE RECEPÇÕES OFICIAIS

- **Smoking** – Só deve ser usado à noite ou, quanto muito, ao final de tarde. Deverá ser preto, ou azul muito escuro: peúgas pretas até ao joelho, camisa sempre branca e laço. O *smoking* não admite condecorações. Somente pode ser usada uma miniatura na botoeira ou então a roseta da condecoração.
- **Fraque** – Pode ser usado ao fim da manhã ou ao princípio da tarde. A sobrecasaca deve ser preta ou cinzenta, as calças são cinzentas com as riscas características. Usa-se com chapéu alto (se bem que em desuso) preto ou cinzento; camisa branca, gravata cinzenta e colete preto. Os procedimentos relativamente a condecorações são idênticos ao *smoking*.
- **Casaca** – É considerado o traje de cerimónia de grande gala. Usado essencialmente à noite, também o pode ser a qualquer hora do dia. Deve ser preto ou azul muito escuro. Os sapatos deverão ser pretos, de preferência verniz. A camisa é branca com peitilho duro; laço branco; colete branco ou preto, no caso de se tratar de uma cerimónia religiosa. A casaca admite a colocação de condecoração, mediante a sua solicitação expressa no convite. O uniforme militar correspondente será o de gala, na presença do Chefe de Estado, ou então o grande uniforme ou a jaqueta com condecorações.



3. OS DIFERENTES TIPOS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS QUE SE ESTABELECEM NA REALIZAÇÃO DE UM EVENTO

3.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

- 3.2 Relações sociais
- 3.3 Relações comerciais e de negócios
- 3.4 Relações oficiais e diplomáticas

3.2 RELAÇÕES SOCIAIS

Os eventos sociais evocam uma maior proximidade entre os participantes, sendo que neste contexto as relações tendem a ser mais informais. O tratamento é mais personalizado e o normal é o apelo à designação (tu ou você).

O protocolo segue neste contexto as determinações do bom senso e da educação no trato e no comportamento. As regras de precedência são as normais, dando-se prioridade na acessibilidade e deslocação em função do género e em função da idade.

3.3 RELAÇÕES COMERCIAIS E DE NEGÓCIOS

Os eventos de negócio obrigam a uma prática protocolar em tudo dependente de um conjunto de factores: o local de realização da reunião (ex. formal – sede de uma empresa; informal – *country club*).

De todo modo, o que é efectivamente importante é consagrar conhecimento sobre as especificidades culturais dos países ou regiões de origem dos convidados, afim de evitar situações desagradáveis no processo de relacionamento por desconhecimento de particularidades sociais, culturais, éticas e religiosas.

As relações de negócios tendem a ser mais formais, com designação (dependendo do país) de identidade sempre associada á categoria profissional ou ao cargo que ocupa.

3.4 RELAÇÕES OFICIAIS E DIPLOMÁTICAS

O protocolo das relações oficiais e diplomáticas é sempre determinado pelo processo de interação entre estados ou entre organismos públicos internacionais.

Nestas situações, o protocolo é muito rigoroso e está sujeito a um conjunto de convenções entre-estados e encontra-se sempre dependente da existência de um gabinete de protocolo que determina todo o processo de acção.

Nesta configuração o tratamento é muito formal e a ordem de precedência altamente complexa e exigente. Informação sobre estes requisitos é normalmente prestada pelo departamento governamental responsável por esta pasta.

4. GESTÃO PROTOCOLAR

4.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

4.2 As funções e responsabilidades na gestão protocolar de um evento

4.2 AS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

A existência de um gabinete de protocolo é fundamental, sobretudo quando se trata de questões de Estado. Nessa configuração, o papel e o objectivo de um gabinete deste tipo é de um ponto de vista geral:

- Estabelecer linhas de orientação e de conformidade com o gabinete homólogo afim de determinar acções e obter informações sobre o melhor modo de actuação;
- determinar o programa de acção, tratando de todas as questões de organização, segurança, transportes, locais e equipamentos a usar, alojamento, convites, etc.

Do ponto de vista específico, compete aos serviços de protocolo:

- a) definir as regras que devem presidir no cerimonial, etiqueta e pragmática de acordo com a prática internacional e as tradições locais;
- b) Vigiar e promover a execução das normas e preceito diplomático.



O Chefe de Protocolo é responsável por:

- (a) estruturar e dar unidade a toda e qualquer acção protocolar que envolva órgãos de soberania;
- (b) acompanhar os representantes nacionais, quando se trata de deslocações oficiais de representação ao estrangeiro;
- (c) acompanhar os embaixadores estrangeiros no processo de acreditação, nomeadamente na cerimónia de entrega das cartas credenciais;
- (d) estruturar, em parceria com os seus homólogos, o programa de recepção em visitas oficiais de representantes estrangeiros;
- (e) Integrar comissões organizativas de celebrações nacionais.

5. REGRAS DE ETIQUETA E CORTESIA

5.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

- 5.2 Distribuição de lugares à mesa
- 5.3 Relações sociais e comportamento em público
- 5.4 Troca de correspondência

5.2 DISTRIBUIÇÃO DE LUGARES À MESA

As regras básicas de distribuição de lugares à mesa são:

- Numa mesa de refeição seja ela oficial ou particular, presidem o anfitrião ou anfitriões;
- Quando se trata de uma presidência feita por dois homens, a primeira presidência é outorgada ao anfitrião, atribuindo-se o lugar à sua frente para segunda presidência.

A condição de presidência destaca para além do anfitrião, o portador de cargos políticos, diplomáticos e eclesiásticos, pelo que sempre que eminentes figuras do estado e da sociedade são convidados para um evento assumem eles a presidência da mesa.

Nas refeições de carácter familiar, deve-se seguir os procedimentos da elegância e cortesia e boas maneiras, assim:



- Deve dar-se primazia aos convidados e aos idosos;
- A mulher tem a mesma precedência que o seu marido;
- Os casais não devem sentar-se lado a lado nem em frente um ao outro;
- A senhora que merece maior consideração senta-se à direita do anfitrião e o seu par à direita da anfitriã;
- Não havendo motivos de precedência maior, deve garantir-se a mesma à pessoa mais idosa.

As regras de etiqueta e cortesia encontram modos de actuação diferenciados, dependendo do espaço, do contexto e do modelo de interacção. Por exemplo, os modelos anglo-saxão e francês são bem diferentes:

- No modelo anglo-saxão, os anfitriões assumem respectivamente as cabeceiras da mesa, sentando alternadamente os convidados numa lógica masculinos/femininos, sentando face a face duas mulheres junto ao anfitrião masculino e dois homens junto à anfitriã.



AM – Anfitrião

AF – Anfitriã

F – Mulher

M – Homem

- No modelo francês, as cabeceiras ou topos de mesa não são ocupadas, colocando-se o anfitrião e a sua congénere, face a face no lugar ao centro da mesa. De um lugar e de outro do anfitrião sentam-se duas senhoras; sentando-se dois homens á direita e à esquerda da anfitriã.

M F MH F M
F M FH M F

AM – Anfitrião

AF – Anfitriã

F – Mulher

M – Homem

5.3 RELAÇÕES SOCIAIS E COMPORTAMENTO EM PÚBLICO

As relações sociais inscrevem-se num modelo que está consagrado pelos indicadores culturais e pela tradição, pelo que determinados eventos de reconhecimento internacional têm manifestações protocolares bastante diferenciadas, consoante o padrão cultural onde se realizam.

As questões de precedências sociais, por exemplo, assumem um conceito operacional diferenciado estejamos nós no ocidente ou no oriente. O papel do masculino e do feminino é completamente diferente estejamos nós numa sociedade eminentemente laica ou numa sociedade religiosa. As questões de presença em eventos diferenciam o papel do homem do da mulher estejamos nós numa cultura católica, hindu ou muçulmana.

Todo e qualquer evento, seja ele um casamento, um funeral, uma festa ou até um acontecimento desportivo, assume manifestações, modos de estar e condutas tradicionais diferentes de região para região no globo. Um casamento muçulmano em nada é comparável com um casamento judeu, muito embora estejamos a falar de povos que partilham a mesma matriz civilizacional e os mesmos territórios de habitat.

Todos os procedimentos inerentes às relações sociais e comportamentais deverão então ser adequadas e interpretadas por quem promove qualquer tipo de evento, depois de um aprofundado trabalho de análise do modelo sócio-cultural onde se pretende aplicá-lo.

5.4 TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

5.4.1 Tipo de material

Deve optar-se sempre por papel de qualidade de cor branca, creme, cinza-claro ou azul esbatido. No papel de carta particular, pode-se colocar um timbre ou um *ex-libris* identificativo.

Protocolarmente, deve escrever-se a tinta azul em papel azul e a preto em qualquer outro papel.

Qualquer correspondência de carácter particular deve ser manuscrita, especialmente se for para formular votos de qualquer índole.

5.4.2 Tipos de cartas

No sector dos eventos, as cartas podem ser divididas em seis tipos de grupos:

- Cartas a pessoas conhecidas - cartas necessariamente informais, com um tratamento de maior proximidade;
- Cartas de agradecimento - deve realçar-se a propriedade e o motivo do agradecimento;
- Cartas de felicitações – anunciando, com agrado, a felicidade que se sente pelo êxito alcançado ou acontecimento realizado;
- Cartas de pêsames - realçando o pesar e a consternação perante o desaparecimento de um ente querido;
- Cartas de apresentação - indicando a identidade, o perfil e as competências de desempenho para uma determinado situação;
- Cartas profissionais - pragmáticas, curtas e objectivas, procurando realçar ao máximo a condição vantajosa do compromisso empresarial.



6. REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

6.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

- 6.2 Código de indumentária
- 6.3 Apresentações e cumprimentos
- 6.4 Reuniões
- 6.5 Refeições e escolha de menus
- 6.6 Discursos
- 6.7 Correspondência
- 6.8 Contactos internacionais
- 6.9 Cartões de visita

6.2 CÓDIGO DE INDUMENTÁRIA

O vestuário nas relações comerciais depende muito do tipo de empresa e de actividade, o que não nos permite definir regras muito específicas. Todavia, o procedimento comum passa por usar fato e gravata, sendo que essa situação está também dependente do tipo de funções que se exercem. Convém, todavia, ter em atenção um conjunto de circunstâncias:

- Sempre que se usa fato (casaco, calças e colete), este deve ter uma linha clássica, deve ter uma só cor e ser completado por peúgas da cor do fato e sapato preto.
- No Verão é aceitável que se tire o casaco, todavia se arregaçar as mangas, estas não devem ser dobradas acima do cotovelo. Se despertar o colarinho deve tirar a gravata, se receber alguém deve vestir o casaco.
- A sobriedade do vestir é sempre aconselhada e é um factor de transmissão de confiança. Aconselha-se a que os homens utilizem sempre um facto clássico, com gravata, e as senhoras, fato completo ou vestido clássico. Relembre-se que em determinadas culturas o vestuário feminino é muito rigoroso, e pode inclusivamente obrigar o uso de lenços de cabeça.



6.3 APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

O cumprimento é uma manifestação de cortesia, de afabilidade e em muitos casos de reconhecimento. A forma de apresentar cumprimentos varia de sociedade para sociedade e assume especificidades que devem ser conhecidos por todos aqueles que são responsáveis por relações internacionais. Dentro da Europa, a forma como os latinos se cumprimentam é completamente diferente da forma como os nórdicos o fazem: os primeiros são mais efusivos, os segundos muito mais reservados. Os modelos de apresentação e cumprimentos variam imenso do Japão para o Médio-Oriente, e para a América ou África.

Ao nível do tratamento relacional, o modelo varia de país para país. De todo o modo, independentemente de se poder usar o grau académico da pessoa, diz o bom senso que se deve utilizar, de uma maneira geral, a designação de género (Senhor, Senhora), acompanhado pelo nome e/ou apelido.

6.3.1 Conjunto de regras utilizadas no Ocidente

Existem algumas regras gerais para apresentações na sociedade ocidental, nomeadamente:

- Por norma, qualquer apresentação é feita por uma terceira pessoa que conhece ambos os apresentados;
- A regra das apresentações evoca o princípio de que a precedência da apresentação deve ser feita de modo a que seja atendida a condição de ser apresentado aquele que se considera hierarquicamente inferior;
- O modelo de apresentação deverá contemplar o nome do apresentado, bem como o título profissional ou académico;
- Quando se apresenta uma senhora, esta por norma não se levanta, sendo o contrário uma obrigação.

6.3.2 Os cumprimentos

Os cumprimentos variam de sociedade para sociedade. Todavia, como já foi dito, a norma é sempre o aperto da mão direita, muito embora o beijo ou a reverência sejam também bastante usados em todo o mundo.

O aperto de mão deverá ser forte e as pessoas dever-se-ão olhar-se nos olhos. O cumprimento público varia também de país para país, ou mesmo de região para região, e deve ser conhecido e entendido.

6.3.3 O acompanhamento

Em situação de acompanhamento público, o anfitrião dá sempre a sua direita ao convidado.

6.4 REUNIÕES

O modelo protocolar é muito importante no quadro das relações comerciais, quer ao nível da apresentação, quer ao nível do modelo de tratamento.

Para as reuniões de trabalho existe um conjunto de regras protocolares fundamentais para o êxito da mesma, nomeadamente:

- Pontualidade;
- Directividade e assertividade na conversa;
- Evitar assuntos delicados (política, religião, etc.);
- Atender a condições culturais específicas sobre as quais se deve sempre procurar conhecimentos.

6.4.1 O protocolo à mesa de reuniões

Sempre que possível, a escolha da mesa de trabalho deve recair sobre uma mesa redonda, porque esse facto facilita as precedências. Em reuniões com poucos participantes, a pessoa que vai secretariar deve sentar-se à esquerda de quem preside a reunião, no caso de se tratar de uma mesa redonda.

Tratando-se de uma mesa rectangular, a pessoa que vai secretariar deve sentar-se um pouco atrás do presidente da mesa. Numa mesa rectangular, o procedimento coloca os visitantes à direita do presidente e os membros da casa à sua esquerda.



Se estivermos perante uma delegação importante, o anfitrião decide quem vai sentar à esquerda e quem vai sentar à sua direita, enquanto que as delegações decidem quem da sua comitiva se senta onde.

Na eventualidade de existirem tradutores, deve ficar um em cada cabeceira da mesa. Quem preside à reunião deve ficar sentado virado para a entrada da porta da sala onde e efectua a reunião, enquanto que o visitante deve ficar em frente ao anfitrião.

Caso a reunião aconteça somente com duas pessoas, o anfitrião deve sentar-se de frente para a porta, mas o seu convidado desta vez senta-se à sua direita.

Quando se trata de sentar pessoas lado a lado, é necessário anteriormente medir as sensibilidades para evitar problemas.

6.5 REFEIÇÕES E ESCOLHA DE MENUS

A escolha de refeições e menus é sempre um assunto muito delicado, porque implica conhecer um conjunto de factores de ordem cultural dos nossos convidados, bem como os seus gostos especiais ou condicionantes pessoais.

Factores como o consumo de bebidas alcoólicas, ou determinados tipos de carne, tem afectações de carácter cultural. As dietas, por exemplo, deverão ser sempre consideradas. O melhor processo é através dos funcionários do convidado, aquando da preparação do evento, procurar saber todos esses pormenores.

Os lugares à mesa, deverão ser colocados em protocolo comercial, consoante já foi referenciado acima.

A escolha do restaurante deve ser feita com muito cuidado, devendo privilegiar-se restaurantes já conhecidos e que permitam alguma privacidade. Muitas das vezes nesta situação ignoram-se as precedências, sendo o elemento de escolha preponderante a proximidade com alguém com que se pretende falar.

6.6 DISCURSOS

A ordem de precedência dos discursos obriga a que, em primeira instância, seja o anfitrião a fazer o discurso de abertura, o qual declaradamente deverá ser um discurso de boas vindas e de elogio. Posteriormente, o convidado deverá agradecer e retribuir os elogios.

6.7 CORRESPONDÊNCIA

A correspondência comercial é obviamente mais formal, e ao mesmo tempo mais pragmática, porquanto tem de atingir rapidamente o objectivo a que se propõe.

Contrariamente às cartas particulares, a carta comercial deve ser processada a computador e o papel utilizado deverá ter a forma A4. A qualidade do papel e da impressão do timbre da empresa deverão ser muito cuidadas.

A apresentação de uma carta deve ser também muito cuidada, pois uma carta rasurada ou com erros causa muito má impressão.

Os documentos que acompanham a carta devem seguir em anexo, devendo ser referenciada a sua inclusão no canto inferior esquerdo da folha. Importa, antes de qualquer emissão de carta, verificar se os documentos foram de facto incluídos em anexo e guardar cópias de toda a documentação em arquivo.

6.8 CONTACTOS INTERNACIONAIS

O contacto com estrangeiros deve ser feito com muito cuidado, no quadro das relações protocolares inter-institucionais.

Essas relações são tanto melhor conseguidas se houver um cuidado redobrado no conhecimento dos hábitos, tradições e modos de vida, havendo a necessidade de conhecer os usos e costumes e as restrições impostas pela religião e cultura. Só deste modo se poderão estabelecer relações privilegiadas em plano de igualdade sem ferir as susceptibilidades dos nossos convidados.

6.9 CARTÕES DE VISITA

Um cartão de visita é um instrumento de apresentação. Este, quando de carácter profissional, deve incluir o nome da pessoa, o título profissional, bem como a morada e o telefone onde pode ser contactada.

Em muitos casos, quando se trata de um cartão de representação de uma empresa, costuma-se incluir o símbolo e designação da empresa.

Os cartões mais usados têm uma forma gráfica sobre o comprido, medem aproximadamente 9 cm X 5 cm, são de cor branca, cinza ou azul claros, sendo também usado o papel reciclado.

O tipo de cartão pode ser:

- Pessoal – tem apenas o nome impresso;
- De casal – tem o nome de marido e mulher;
- Particular – nome, morada e telefone;
- Profissional – nome, profissão, telefone, fax, endereço e correio electrónico e de Internet;
- Da empresa – com logotipo.

Perante uma pessoa mais importante não tome a iniciativa de entregar o cartão, espere que seja ela a fazê-lo e depois retribua.

7. ESTABELEECER AS REGRAS DE PROTOCOLO EM CERIMÓNIAS OFICIAIS

7.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

- 7.2 Hastear de bandeiras e as regras de precedência
- 7.3 Precedência oficial e regras militares
- 7.4 Precedência de chegadas e partidas de viaturas oficiais
- 7.5 Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques
- 7.6 Procedimentos cerimoniais para recepção de Chefes de Estado e corpo diplomático
- 7.7 Disposição formal e colocação de pessoas em cerimónias e banquetes oficiais
- 7.8 Discursos
- 7.9 Relações com elevados dignatários religiosos e com a realeza

7.2 HASTEAR DE BANDEIRAS E AS REGRAS DE PRECEDÊNCIA

Em recepções oficiais, em destaque e no mastro principal deve estar o pavilhão do país que acolhe a recepção. A precedência alfabética deverá ser enunciada pelo processo de identificação internacional do país.

Quando se trata de um encontro bilateral, deverá ser dado a direita ao pavilhão nacional convidado, devendo os mastros ser iguais.

As bandeiras, quando em suporte de pé de palco, deverão ser colocadas no canto interior direito atrás da mesa da presidência do eventos, sendo que o pavilhão nacional deve ser colocado ao meio.

7.3 PRECEDÊNCIA OFICIAL E REGRAS MILITARES

7.3.1 Altas autoridades

As altas autoridades, designadas pela Presidência da República, têm as seguintes ordens de precedência, consideradas em conjunto com o Chefe de Estado, Presidente da Assembleia da Republica, Primeiro-Ministro e membros do Governo.

7.3.2 Precedência de Estado

Em Portugal, a precedência de Estado é a seguinte:

- Presidente da República;
- Presidente da Assembleia da República;
- Primeiro-Ministro;
- Presidente do Supremo Tribunal de Justiça;
- Presidente do Tribunal Constitucional;
- Vice Primeiro–Ministro;
- Ministro de Negócios Estrangeiros (durante visitas de Estado);
- Ministro da Presidência;
- Ministros da República (Açores e Madeira);
- Restantes Ministros;
- Procurador-Geral da República;
- Chefe do Estado-Maior-General das Forças Armadas.

7.3.3 Precedências militares

Em Portugal, as precedências são sempre determinadas pelo factor de hierarquia militar, ex.:

Formaturas e desfiles

- Colégio Militar;
- Instituto dos Pupilos do Exército;
- Escola Naval;
- Academia Militar;
- Academia da Força Aérea;
- Unidades da Marinha;
- Unidades do Exército;
- Unidades da Força Aérea;
- Guarda Nacional Republicana;
- Polícia de Segurança Pública.



Precedência das altas individualidades das Forças Armadas

- Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas;
- Almirantes da Armada e Marechais segundo a antiguidade;
- Presidente do Supremo Tribunal Militar;
- Chefe do Estado-Maior da Armada;
- Chefe do Estado-Maior do Exército;
- Chefe do Estado-Maior da Força Aérea.

7.4 PRECEDÊNCIA DE CHEGADAS E PARTIDAS DE VIATURAS OFICIAIS

Presidência da República

- Carro da Polícia;
- Guarda Avançada de escolta;
- Carro do Chefe de Estado;
- Carro da Polícia.

7.5 PRECEDÊNCIA NO INTERIOR DOS CARROS NOS CORTEJOS E EMBARQUES

Nas carruagens e automóveis, o lugar de honra é no banco de trás, à direita em face à direcção de marcha.

Nos automóveis, à partida os carros deverão estar colocados de modo a que o lado esquerdo fique ao longo do passeio. A pessoa que ocupa o lugar de honra sobe primeiro, seguindo-se as outras por ordem de importância.

À chegada, o condutor deve agir de modo a que a saída se faça pelo lado direito. A pessoa que ocupa o lugar de honra é a primeira a sair. Nas deslocações oficiais só o banco de trás é ocupado.



7.6 PROCEDIMENTOS CERIMONIAIS PARA RECEPÇÃO DE CHEFES DE ESTADO E CORPO DIPLOMÁTICO

Segundo o direito internacional público, todos os estados gozam das mesmas prerrogativas, pelo que, quando em plano de igualdade entre Chefes de Estado, se devem seguir as seguintes normas:

- Seguir a ordem da recepção com a confirmação da comparência;
- Tomar como base a data de ascensão à suprema magistratura;
- Seguir a ordem alfabética dos países a que pertencem.

A recepção a Chefes de Estado passa por um conjunto de elementos protocolares que são previamente definidos pelo protocolo das casas civis de cada Chefe de Estado. De todo o modo, nas visitas oficiais, segue-se o seguinte procedimento:

- O Chefe de Estado visitante é esperado no aeroporto, deslocando-se o Chefe de Estado do país visitado à pista, acompanhado pela primeira-dama, pelo chefe da casa militar e pelo chefe do protocolo;
- Por norma, são prestadas honras militares e respectivo passar pelas tropas em parada, depois de se tocar os Hinos Nacionais. Primeiro o do País do Chefe de Estado que visita depois o do visitado. Posto isto, faz-se a apresentação de cumprimentos dos membros do Governo, bem como do corpo diplomático, presentes na cerimónia de recepção já nas infra-estruturas aeroportuárias, finda a qual, acompanhado por batedores da polícia, o Chefe de Estado visitante se desloca para a sua residência consular onde, por norma, pernoita.

7.7 DISPOSIÇÃO FORMAL E COLOCAÇÃO DE PESSOAS EM CERIMÓNIAS E BANQUETES OFICIAIS

7.7.1 Recepções oficiais

O modelo protocolar determinado pelo banquete oficial dispõe a mesa da seguinte maneira:



CM CF CM CFO AM CMO AF CM CF CM

CM – Convidado Masculino

CF – Convidado Feminino

CFO – Convidado Feminino Oficial

AM – Anfitrião Masculino

CMO – Convidado Feminino Oficial

AF - Anfitriã Feminino

7.7.2 Precedência no serviço

Quando são servidas refeições, aplicam-se as seguintes regras de precedência no serviço:

- O convidado de honra (sendo casal, primeiro a senhora);
- As senhoras que estão na mesa, por hierarquia etária;
- Em último, os donos da casa, ficando o anfitrião para o fim.

Todo o decurso de banquetes deve seguir os códigos de etiqueta e boas maneiras.

7.8 DISCURSOS

Em cerimónias oficiais, a ordem dos discursos obedece a regras protocolares. Assim, o presidente da mesa é quem dá a palavra aos diversos oradores. Estes falam em ordem inversa às precedências, cabendo à autoridade que preside o último lugar. No começo ou no decorrer do discurso, as personalidades são citadas pela ordem de precedência, começando pelas mais importantes. Sempre que se trata de visitas de estado, o anfitrião deve enviar o discurso que vai pronunciar ao seu convidado e deve providenciar tradução ao seu homólogo.

7.9 RELAÇÕES COM ELEVADOS DIGNATÁRIOS RELIGIOSOS E COM A REALEZA

As relações com dignitários religiosos e casas reais devem inscrever-se no sistema de protocolo de estado, já anteriormente enunciado, quer ao nível das relações sociais, quer ao nível do tratamento.

8. ELABORAÇÃO DE PLANOS QUE GARANTAM A OBSERVÂNCIA DA APLICAÇÃO DAS REGRAS DE PROTOCOLO E CORTESIA NA PROMOÇÃO DE EVENTOS

8.1 CONTEÚDO DESTA SECÇÃO

8.2 Planos de eventos

8.2 PLANOS DE EVENTOS

Qualquer plano de evento deverá incluir os requisitos protocolares ou, em alternativa, deverá ser elaborado um plano protocolar específico.

