

MANUAL DE APOIO

Nº Projeto:	PESSOAS-FSE+-01852900	
Entidade Beneficiária:	BASICGADGET - Unipessoal, Lda.	
Entidade Formadora:	BASICGADGET - Unipessoal, Lda.	
Local de Realização:	Rua 7 Nº 531 – 4500-369 Espinho	
Área de educação e formação:	342 - Marketing e Publicidade	
Curso:	342360 - Técnico/a de Comunicação - Marketing, Relações-Públicas e Publicidade	
UC/UFGD:	6228 -	
Carga Horária:	25 Horas	
Formador/a:	Alexandra Basílio	Data: 21-11-2025
<p>Este manual é da autoria do Formador referido, o qual assume todos os direitos de autor relativos aos conteúdos aqui desenvolvidos.</p> <p>Foi entregue à entidade formadora para sua utilização como Recurso Técnico-Pedagógico no âmbito desta ação.</p>		

ÍNDICE:

OBJETIVOS DO CURSO	4
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	5
Cimeiras	5
Negociações	5
Seminários	5
Congressos	5
Conferências.....	5
Colóquios/Palestras	5
Simpósios	5
Workshops.....	5
Objetivos do evento	5
Participantes – nacionais e estrangeiros	5
Organização das mesas de honra	5
Programa do evento.....	5
Elaboração de convites.....	5
Organização das refeições	5
Como sentar os convidados à mesa	5
Ofertas.....	5
Colocação de bandeiras	5
INTRODUÇÃO:	6
1.Organização de eventos internacionais	6
Questões de Saúde	7
Problemas logísticos e técnicos	7
2.Os vários tipos de reuniões	9
2.1.Cimeiras	9
2.2.Negociações	9
2.3.Seminários	10
2.4.Congressos	10
2.5.Conferências	10
2.6.Colóquios/Palestras	11
2.7.Simpósios	11
2.8.Workshops.....	12
3.Funções da comissão organizadora	13
4.Funções do secretariado	16
Aparência	17
Discrição e bom senso.	17
5.Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)	18
Lista de precedências.....	19

Equiparações.....	22
6.Regras protocolares	23
7.O Protocolo da União Europeia	25
INGLATERRA	25
REPÚBLICA CHECA	27
8.Planeamento e organização	36
8.1.Objetivos do evento	36
8.2.Participantes – nacionais e estrangeiros.....	37
8.3.Organização das mesas de honra	38
9.CARTÃO MARCADOR	40
12.PRATO DE PÃO	40
8.4.Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas	40
8.5.Programa do evento	41
8.6.Elaboração de convites	42
8.7.Programa social para participantes e acompanhantes	43
8.8.Organização das refeições	44
8.9.Como sentar os convidados à mesa	46
Mesas com Presidência	47
Mesas num Banquete Imperial	48
Mesas em U e em Pente	50
Outras Configurações	51
8.10.Receção de convidados e participantes no aeroporto	53
Precedência de chegadas e partidas de viaturas oficiais	53
Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques	54
8.11.Ofertas.....	54
8.12.Colocação de bandeiras	55
Posições relativas das bandeiras.....	56
Procedências.....	58
Bibliografia.....	59
Webgrafia	59

OBJETIVOS DO CURSO

Objetivos Específicos:

- Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais.
- Identificar e aplicar as regras protocolares.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- Organização de eventos internacionais
- Os vários tipos de reuniões
 - Cimeiras
 - Negociações
 - Seminários
 - Congressos
 - Conferências
 - Colóquios/Palestras
 - Simpósios
 - Workshops
- Funções da comissão organizadora
- Funções do secretariado
- Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)
- Regras protocolares
- O Protocolo da União Europeia
- Planeamento e organização
 - Objetivos do evento
 - Participantes – nacionais e estrangeiros
 - Organização das mesas de honra
 - Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas
 - Programa do evento
 - Elaboração de convites
 - Programa social para participantes e acompanhantes
 - Organização das refeições
 - Como sentar os convidados à mesa
 - Receção de convidados e participantes no aeroporto
 - Ofertas
 - Colocação de bandeiras

INTRODUÇÃO:

1. Organização de eventos internacionais



O dicionário define evento como sendo “qualquer coisa que aconteça, diferentemente de qualquer coisa que exista” ou “uma ocorrência, especialmente de grande importância”.

Deste modo, para que algo seja considerado como sendo um evento é necessário que tenha um início e um fim definidos, embora a sua duração possa variar entre algumas horas e várias semanas.

Um evento não é algo já existente, mas sim algo que acontece e cuja concretização implica a realização de determinadas tarefas por parte de um indivíduo ou de um grupo.

Na organização de um evento internacional são várias as dificuldades que podem surgir, não apenas para quem organiza, assim como para quem participa. Apresentam-se de forma simples alguns exemplos.

Questões de Saúde

Deve informar-se sobre os riscos de saúde no país onde decorrerá o evento, nomeadamente acautelar a vacinação recomendada nas respetivas consultas de especialidade;

A água e certos alimentos não cozinhados (ou mal lavados) são frequentemente responsáveis por grande parte dos problemas de saúde;

O clima ser bastante diferente daquele que se faz sentir no país de origem pode causar transtornos (a altitude provoca dificuldades respiratórias e dores de ouvidos; o Sol em excesso ou alergias diversas). É fundamental efetuar seguro de viagem e acautelar assistência médica;

O “jet lag” provocado quando, no decurso da viagem, se passa por vários fusos horários que naturalmente trazem grandes diferenças ao viajante (horas de refeição alteradas, pouco repouso, cansaço extremo causado pela viagem, perturbações do sono...);

☒ Considerar dietas especiais para certos convidados menos disponíveis para apreciar os sabores locais.

Problemas logísticos e técnicos

Entrada em países em que é necessário visto que nem sempre a sua obtenção é célere ou económica;

Problemas diversos com transporte de materiais relativos ao evento, que acarretam um aumento significativo de custos;

Considerar todo o tipo de questões que podem ocorrer com transportes: atrasos, escalas, cancelamentos de viagens...

Alojamento: sempre que for possível negociar junto das respetivas unidades hoteleiras horários especiais para “check-in” e “check-out” dos quartos como forma de minimizar transtornos aos convidados/participantes/oradores;

Seguros de materiais e equipamentos;

Questões relacionadas com a segurança dos participantes;

Problemas técnicos, por exemplo no que respeita à necessidade de adaptadores de corrente elétrica (Reino Unido, Estados Unidos da América...);

Assuntos relacionados com moeda estrangeira, as taxas de câmbio locais, variações de câmbio (fora da zona euro, por exemplo).

No complexo processo de organização de um evento devemos considerar, além das questões diretamente relacionadas com a gestão do evento como a mensagem a transmitir, a estruturação do programa, a seleção da data e do espaço, os pormenores de logística, a imagem do evento, a comunicação e sua promoção... e entre inúmeros outros aspetos, as questões diretamente relacionadas com o Protocolo.

A prestação de serviços profissionais de Protocolo, no âmbito de um evento, pressupõe alguns dos seguintes aspetos:

- a) Dominar a matéria protocolar;
- b) Conhecer a legislação de âmbito protocolar e saber como a aplicar;
- c) Estar atualizado sobre o que se passa a nível nacional e internacional, nos mais diversos âmbitos;
- d) Falar línguas estrangeiras. Estas não são apenas necessárias no decurso do evento. Fazem muita falta na fase do pré-evento...
- e) Interpretar a cultura de empresa do cliente e adaptar-se à mesma atuando em conformidade com as diversas solicitações do anfitrião;
- f) Conhecer o mercado em questão, bem como diversos fornecedores;
- g) Planear atempadamente as atividades inerentes ao protocolo (alguns exemplos: listas de convidados, convites, recebimentos, refeições, seatings...);
- h) Conhecer integralmente o espaço onde se desenrola o evento;
- i) Efetuar uma cuidada seleção de documentação de suporte ao evento sobre Protocolo;
- j) Documentar-se sobre a cultura, costumes e as regras protocolares de cada país, nomeadamente quando o evento integrar participantes de diversos continentes;
- l) Alertar para as imensas dificuldades que podem ocorrer com questões relacionadas no âmbito da alimentação em eventos.



O seu objetivo

consiste em divulgar informações, partilhar experiências e formular políticas.

As conferências partidárias, as reuniões da OTAN e as reuniões ministeriais da UE constituem exemplos deste tipo de evento. Podem ser organizados por funcionários internos específicos ou por agências externas.

2.2.Negociações

As negociações comerciais internacionais são foros em que diversos países reúnem-se para discutir novas regras para o comércio de produtos e serviços. As negociações servem sobretudo para possibilitar a liberalização do comércio entre os países e para garantir um ambiente mais seguro para produtores e investidores.

O maior risco nas negociações é o da falta de entendimento com os negociadores internacionais, o risco imposto pela diversidade cultural, pelo conflito dos métodos de negociações, de personalidades, ou de estilos de negociação.

2.3.Seminários

Encontro onde duas ou mais pessoas defendem os seus pontos de vista (geralmente opostos) sobre um determinado assunto, sendo necessário um moderador que orienta as intervenções, coloca perguntas e controla os tempos.

2.4.Congressos

Evento direcionado para um grupo de profissionais da mesma área. Frequentemente a par deste evento ocorrem workshops ou seminários.

Os participantes trabalham em conjunto para realizar uma tarefa que é demasiado exigente para uma pessoa apenas. Centram-se num objetivo comum e previamente acordado ou numa solução para um problema.

Os participantes são todos especializados nas respetivas áreas e o seu objetivo é encontrar soluções, através da troca de ideias e informação com outros participantes. Eles não têm receio de trocar conhecimentos, nem de expor as suas dúvidas ou problemas aos outros participantes.

2.5.Conferências

São evento em que várias pessoas expõem o seu conhecimento, a sua experiência profissional ou académica, sobre um determinado tema, previamente definido pela entidade organizadora. O protocolo está presente em vários momentos: apoio ao anfitrião, a conferencistas, ao moderador e ao mestre-de-cerimónias.

Deve ter um presidente de mesa para a condução dos trabalhos, tendo um carácter mais formal que uma palestra. As perguntas são feitas e identificadas no final da exposição. A conferência pode ser ilustrada filme.

2.6. Colóquios/Palestras

Um colóquio é um encontro de especialistas que debatem questões de interesse comum, sendo normalmente realizado a um elevado nível profissional. Por regra, um colóquio centra-se num tema profissional (por exemplo, um encontro científico), que é discutido em pormenor.

Nos colóquios, apenas participam os profissionais da área em questão, dado que o objetivo consiste em proporcionar ao público uma “plataforma de conhecimento” que consiste, essencialmente, na apresentação de resultados de investigação.

Todos os participantes têm conhecimentos especializados que transmitem ou trocam, de forma a divulgá-los a outras pessoas que trabalham na mesma área.

É frequente este método social e de comunicação ser usado em conferências e congressos de carácter científico.

2.7. Simpósios

O simpósio é um método de comunicação utilizado para criar e alargar uma plataforma de conhecimento, a partir de diferentes conhecimentos, posições e ideias.

Os participantes são incentivados a sair do seu "quadro mental" tradicional e a descobrir novos terrenos intelectuais durante o evento. O diálogo constitui o principal método de comunicação utilizado e a maior parte dos simpósios caracteriza-se por uma forma de trabalho relaxada e informal.

É importante que os participantes estejam à vontade uns com os outros e sintam que têm liberdade para pensar e dizer aquilo que pensam. Frequentemente, os limites das correntes de pensamento atuais tornam-se evidentes nos simpósios e estes são muitas vezes deliberadamente ultrapassados no sentido de se descobrirem novos terrenos intelectuais.

A palavra “simpósio” deriva do grego e, originalmente, significava “um banquete com conteúdo científico”. Os simpósios não são muito comuns em conferências e congressos.

2.8. Workshops

São normalmente reuniões de pequena dimensão, com um ou mais oradores, em que os ouvintes podem envolver-se de forma ativa e participar no debate fazendo perguntas ou expressando as suas opiniões pessoais.

Os workshops consistem num grupo reduzido de pessoas que participam ativamente e podem ser realizados como parte integrante de uma reunião de maior dimensão, sendo a área temática baseada numa componente específica do tema do evento.

Os workshops podem também ser realizados para fins educativos ou de formação como, por exemplo, um workshop de gestão de eventos concebido para dar formação a profissionais da indústria de eventos.

Os workshops fazem sentido quando os participantes trabalham conjuntamente para encontrar soluções. Para se moderar um workshop não é necessário ter conhecimentos especializados sobre a área temática, mas é necessário preparar-se para o evento obtendo informação sobre o resultado pretendido.

O moderador deve ser capaz de manter os participantes concentrados na tarefa e conscientes de eventuais limitações de tempo.



3. Funções da comissão organizadora

A identificação das funções e responsabilidades é o passo mais importante do processo do planeamento.

Geralmente existe sempre um Diretor do projeto que é responsável pela organização geral do evento e pela coordenação das atividades que devem ser realizadas para produzir o evento, em colaboração com a comissão organizadora.

Para um congresso internacional a hierarquia das responsabilidades é a seguinte:

- Organização Internacional (Comissão internacional)
- Organização Nacional (Comissão organizadora local)
- Diretor de Projeto
- Equipa do Evento, fornecedores e empreiteiros.



- Supervisionar o trabalho dos outros comités.

O Diretor do projeto define as funções que devem ser realizadas pelos outros colaboradores ou por organizações externas que assumam responsabilidades na implementação de determinados aspetos do evento.

No caso de um congresso, estas funções podem ser atribuídas a departamentos ou indivíduos que assumam a responsabilidade dos seguintes aspetos:

- Fornecimento de material audiovisual e técnico;
- Coordenação da Exposição;
- Marketing, vendas e promoção;
- Acompanhamento financeiro e monitorização orçamental;
- Registo e apoio aos delegados;
- Articulação entre a saúde e a segurança do evento;
- Articulação entre os transportes e a logística;
- Articulação com os oradores, moderadores e líderes;
- Elaboração de materiais.

4. Funções do secretariado



áticas do evento

oantes;

- Facultar a utilização do microfone a quem esteja na plateia;
- Recolher e transportar mensagens escritas;
- Apoiar na utilização de equipamento;
- Fornecer água e seu reabastecimento, nomeadamente à presidência e oradores;
- Preparar o ambiente antes de cada palestra;
- Prestar qualquer tipo de assistência necessária no âmbito e durante o evento;

Perfil e Postura - algumas características

- Facilidade de comunicação(até eventualmente em línguas estrangeiras) e capacidade de expressão verbal correta;
- Simpatia e aptidão para sorrir naturalmente;
- Boa educação;
- Discrição e capacidade de não ir além das funções atribuídas;
- Boa apresentação, sem exageros;
- Aparência asseada;
- Predisposição para ser liderada e gosto por atendimento ao público;
- Resistência física.

Aparência

- Mulheres: maquilhagem leve e discreta, unhas curtas e bem-feitas (esmalte claro), cabelos preferencialmente presos (rosto descoberto), vestuário, bijutarias, calçados e perfumes discretos, uniformes (vestuário e calçados) de acordo com o evento;
- Homens: barba feita, unhas limpas e cortadas, cabelos curtos, sem tatuagens aparentes, sem bijutarias, vestuário e calçados padronizados, conforme o evento;
- Comportamento

Discrição e bom senso.

Comunicar apenas o essencial para o evento, sem conversas paralelas ou particulares; simpatia e cordialidade para com os participantes, sejam eles convidados comuns ou autoridades, são itens essenciais.

5. Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)



Precedência é a definição da prioridade na hierarquia protocolar e social em todas as cerimónias em que há convidados, tendo em consideração a sua categoria e idade

As precedências oficiais estão regulamentadas pela competência do serviço de protocolo que é uma dependência do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

De acordo com a legislação em vigor, Compete ao Protocolo de Estado:

- a) Definir as regras que devem presidir ao cerimonial, etiqueta e pragmática de acordo com a prática internacional e as tradições do Estado Português;
- b) Vigiar a observância e promover a execução das normas e preceitos referentes às dispensas e privilégios que consubstanciam o estatuto diplomático;

- c) Ocupar-se do registo e matrícula em Portugal das viaturas automóveis propriedade das representações diplomáticas aqui instaladas ou dos estrangeiros residentes no território nacional que beneficiem do estatuto diplomático;
- d) Zelar pela observância e cumprimento das normas e preceitos internacionais que obrigam o Estado Português a garantir aos estrangeiros residentes em Portugal que beneficiem do estatuto diplomático a sua inviolabilidade e a dar-lhes a proteção adequada;
- e) Emitir documentos de identificação dos estrangeiros residentes no território nacional que beneficiem do estatuto diplomático;
- f) Editar a lista do corpo diplomático acreditado em Lisboa, bem assim como a lista do corpo consular aceite em Portugal;
- g) Registrar, dar expediente e arquivar a correspondência recebida ou expedida que respeite a assuntos da sua competência.

Lista de precedências

Para efeitos protocolares, as altas entidades públicas hierarquizam-se pela ordem seguinte:

- 1) Presidente da República;
- 2) Presidente da Assembleia da República;
- 2) Primeiro-Ministro;
- 3) Presidente do Supremo Tribunal de Justiça e Presidente do Tribunal Constitucional;
- 4) Presidente do Supremo Tribunal Administrativo e Presidente do Tribunal de Contas;
- 5) Antigos Presidentes da República;
- 7) Presidente ou secretário-geral do maior partido da oposição;
- 8) Vice-presidentes da Assembleia da República e presidentes dos grupos parlamentares;
- 9) Procurador-Geral da República;
- 10) Chefe do Estado-Maior-General das Forças Armadas;

- 12) Provedor de Justiça;
- 13) Representantes da República para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- 14) Presidentes das Assembleias Legislativas das Regiões Autónomas;
- 15) Presidentes dos Governos Regionais;
- 16) Presidentes ou secretários-gerais dos outros partidos com representação na Assembleia da República;
- 17) Antigos Presidentes da Assembleia da República e antigos Primeiros-Ministros;
- 18) Conselheiros de Estado;
- 19) Presidentes das comissões permanentes da Assembleia da República;
- 20) Secretários e subsecretários de Estado;
- 21) Chefes dos Estados-Maiores da Armada, do Exército e da Força Aérea;
- 22) Deputados à Assembleia da República;
- 23) Deputados ao Parlamento Europeu;
- 24) Almirantes da Armada e marechais;
- 25) Chefes da Casa Civil e Militar do Presidente da República;
- 26) Presidentes do Conselho Económico e Social, da Associação Nacional dos Municípios Portugueses e da Associação Nacional das Freguesias;
- 27) Governador do Banco de Portugal;
- 28) Chanceleres das Ordens Honoríficas Portuguesas;
- 29) Vice-presidente do Conselho Superior da Magistratura;
- 30) Juízes conselheiros do Tribunal Constitucional;
- 31) Juízes conselheiros do Supremo Tribunal de Justiça, do Supremo Tribunal Administrativo e do Tribunal de Contas;
- 32) Secretários e subsecretários regionais dos Governos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- 33) Deputados às Assembleias Legislativas das Regiões Autónomas;

- 34) Comandante-geral da Guarda Nacional Republicana e diretor nacional da Polícia de Segurança Pública;
- 35) Secretários-gerais da Presidência da República, da Assembleia da República, da Presidência do Conselho de Ministros e do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- 36) Chefe do Protocolo do Estado;
- 37) Presidentes dos tribunais da relação e tribunais equiparados, presidentes do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas e do Conselho Coordenador dos Institutos Politécnicos, bastonários das ordens e presidentes das associações profissionais de direito público;
- 38) Presidentes da Academia Portuguesa da História e da Academia das Ciências de Lisboa, reitores das universidades e presidentes dos institutos politécnicos de direito público;
- 39) Membros dos conselhos das ordens honoríficas portuguesas;
- 40) Juizes desembargadores dos tribunais da relação e tribunais equiparados e procuradores-gerais-adjuntos, vice-reitores das universidades e vice-presidentes dos institutos politécnicos de direito público;
- 41) Presidentes das câmaras municipais;
- 42) Presidentes das assembleias municipais;
- 43) Governadores civis;
- 44) Chefes de gabinete do Presidente da República, do Presidente da Assembleia da República e do Primeiro-Ministro;
- 45) Presidentes, membros e secretários-gerais ou equivalente dos conselhos, conselhos nacionais, conselhos superiores, conselhos de fiscalização, comissões nacionais, altas autoridades, altos-comissários, entidades reguladoras, por ordem de antiguidade da respetiva instituição, diretores-gerais e presidentes dos institutos públicos, pela ordem dos respetivos ministérios e dentro destes da respetiva lei orgânica, provedor da Misericórdia de Lisboa e presidente da Cruz Vermelha Portuguesa;
- 46) Almirantes e oficiais gerais com funções de comando, conforme a respetiva hierarquia militar, comandantes operacionais e comandantes de zona militar, zona marítima e zona aérea, das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- 47) Diretores do Instituto de Defesa Nacional e do Instituto de Estudos Superiores Militares, comandantes da Escola Naval, da Academia Militar e da Academia da Força Aérea, almirantes e oficiais gerais de 3 e 2 estrelas;

- 48) Chefes de gabinete dos membros do Governo;
- 49) Subdiretores-gerais e diretores regionais;
- 50) Juizes de comarca e procuradores da República;
- 51) Vereadores das câmaras municipais;
- 52) Assessores, consultores e adjuntos do Presidente da República, do Presidente da Assembleia da República e do Primeiro-Ministro;
- 53) Presidentes das juntas de freguesia;
- 54) Membros das assembleias municipais;
- 55) Presidentes das assembleias de freguesia e membros das juntas e das assembleias de freguesia;
- 56) Diretores de serviço;
- 57) Chefes de divisão;
- 58) Assessores e adjuntos dos membros do Governo.

Equiparações

As altas entidades públicas não expressamente mencionadas na lista constante do artigo anterior serão enquadradas nas posições daquelas cujas competências, material e territorial, mais se aproximem.

Aos cônjuges das altas entidades públicas, ou a quem com elas viva em união de facto, desde que convidados para a cerimónia, é atribuído lugar equiparado às mesmas quando estejam a acompanhá-las.

Entre as entidades de idêntica posição precede aquela cujo título resultar de eleição popular.

Entre entidades com igual título precede aquela que tiver mais antiguidade no exercício do cargo, salvo se outra regra resultar do disposto na presente lei.

Precedências oficiais: normas gerais

Mediante o variadíssimo leque de opções em termos de cerimónias públicas, existem algumas normas, que por cortesia à categoria, regem as precedências de autoridades e altas personalidades em atos oficiais.



O protocolo é a linguagem universal que tem por objetivo tornar as relações interpessoais mais fáceis e prazenteiras. Foi criado pelo ser humano com a finalidade de ser um agente determinante das normas sob as quais se levam a cabo as relações desses mesmos seres humanos com os demais.

As normas protocolares traduzem um conjunto de instrumentos e técnicas de preparar e fazer executar as cerimónias privadas, públicas ou oficiais, através de convenções

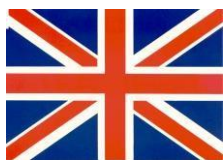
úteis que facilitam a comunicação, respeitando as inevitáveis hierarquias baseadas na urbanidade e na tradição cultural de cada país.

Nos tempos que correm, o protocolo não se limita às normas escritas que regem o cerimonial do Estado. Inclui também as normas de cortesia que facilitam a vida em sociedade, seja em casa, seja na empresa.

A cortesia e o protocolo já foram comparados, aliás, a dois círculos concêntricos em que o maior - a cortesia - engloba o menor - o protocolo. Ou seja, pode haver normas de cortesia fora do protocolo, mas não pode haver protocolo sem cortesia.

A cortesia baseia-se na tradição e em costumes imemoriais, mas é mais difícil de definir do que o protocolo. Muitas das suas regras são transmitidas de geração para geração. Mas, no seu conjunto, é um código de conduta sem o carácter compulsório do Protocolo de Estado.

No fundo, o protocolo é o conjunto das regras ordenadoras e a cortesia é a forma de aplicar essas regras.



INGLATERRA

Existe sobre os ingleses a ideia pré formada de que são muito formais e, em certa medida, mais do que a maioria dos povos europeus, porém são menos formais que os franceses ou que os alemães;

De uma maneira geral são felizes por demonstrar afeição ou entusiasmo pelos outros quando se sentem socialmente seguros. Nos encontros em grupo são extraordinariamente educados e corteses;

Mesmo em situações de alguma informalidade o contacto ou toque físico é praticamente inexistente, estando muitas vezes limitado apenas ao aperto de mão. Os ingleses esforçam-se por não tocar nos outros, mesmo ao caminhar na rua ou andar em transportes, quando tal acontece imediatamente pedem desculpa;

Agradecer e pedir desculpa são pontos centrais na cultura inglesa. Às crianças é transmitido desde cedo a importância do uso de “please”, “sorry” e “thank you”;

São dotados de um extraordinário sentido de humor, muito subtil e altamente sofisticado. Os ingleses raramente dizem explicitamente o que querem e o humor é muito baseado nesta característica;

Devido ao clima são muito “obcecados” pela casa e pelo jardim dedicando tempo livre a fazer melhoramentos em casa e à bricolage. A prática da jardinagem é um “desporto nacional”;

Enquanto nós portugueses bebemos café o dia inteiro, os ingleses bebem em qualquer momento do dia chá, acompanhado de leite;

Quanto à alimentação há quem considere que o melhor são os pequenos almoços. As batatas - “chips” - são parte integrante da alimentação e estima-se que cada pessoa consuma por ano, no mínimo 100 kg de batatas. Estas podem acompanhar qualquer prato. “Fish and chips” é um dos pratos mais conhecidos da gastronomia inglesa. Uma refeição completa terminará certamente com “pudding”;

O “Pub” é uma espécie de “instituição”. É usual passarem o dia inteiro no “Pub” a beber com os amigos, ou ir ao “Pub” após um dia de trabalho;

A prática de desporto é uma constante sendo uma das mais comuns a pesca “more people fish than play football”! O “Golf” é um dos principais desportos. No âmbito do desporto adoram assistir a jogos de futebol;

A utilização da linguagem gestual acompanhando a linguagem verbal é altamente desaconselhada.



REPÚBLICA CHECA

A igualdade e a paz são uma prioridade da nação;

A pontualidade é fundamental;

Todos os compromissos de negócios devem ser agendados com razoável antecedência;

O processo de tomada de decisão pode ser lento;

A troca de cartões-de-visita é frequente;

Num encontro de negócios é suposto que ocorram conversas prévias de índole não comercial;

Os temas relacionados com o comunismo podem ser embaraçantes se não forem bem colocados;

Os assuntos de desporto são apreciados;

A cerveja Checa é motivo de orgulho nacional e muito apreciada pelos visitantes;

O café servido segue a tradição do café turco e pode já ser apresentado previamente adoçado;

As refeições de negócios mais frequentes começam, atualmente, a ser os almoços;

A escolha do restaurante deve ser criteriosa porque não é garantida a qualidade do serviço;

O cumprimento mais adequado é, naturalmente, o aperto de mão;

O povo Checo é possuidor de grande sentido de humor (são grandes criadores de cartoons);

São, igualmente, considerados prudentes, materialistas e pragmáticos no âmbito da Cultura Eslava;

Não são expectáveis presentes excessivamente caros - a ostentação não é um traço deste povo;

A indumentária é habitualmente discreta.

ALEMANHA

Negociar ou trabalhar com alemães exige que tenhamos presente várias características essenciais que este povo aprecia:

- Formalidade;
- Respeito e privacidade pela vida pessoal;
- Atenção para com as hierarquias;
- Fornecimento de informações práticas, rápidas e lógicas.

A violação destes aspetos culturais pode causar complicações no decurso de uma negociação.

Os tratamentos são bastante formais, mesmo entre colegas, não sendo comum o tratamento na segunda pessoa do singular. Num contacto profissional, o nome deve ser sempre precedido por:

- Herr (para homens);
- Frau (para mulheres);
- Fräulein (para jovens do sexo feminino).

Como é sabido, uma das características deste povo é a extrema preocupação com a pontualidade. É imprescindível estar-se a horas para qualquer evento profissional ou social. Pequenos atrasos (a que estamos tão acostumados...) de apenas cinco minutos são considerados como um insulto para um gestor alemão, nomeadamente se a pessoa que espera for de elevado estatuto ou desempenhar um cargo superior ao nosso.

É igualmente conhecido que são extraordinariamente organizados e metódicos pelo que os encontros profissionais devem ser calendarizados com grande antecedência.

Os alemães apreciam apresentações e reuniões bem estruturadas e bem organizadas e o conteúdo informativo deve ser vasto. A palavra de ordem é: informação, informação, muita informação!

Por outro lado, não são grandes apreciadores de surpresas, são avessos a alterações de última hora, são pouco emocionais e esta é uma característica que detestam numa negociação.

Jamais coloque questões sobre o casamento ou filhos. Existe uma forte preocupação em separar temas profissionais de assuntos de natureza pessoal (família e amigos). Por isso, ser convidado para uma refeição em casa de um alemão (também de um suíço ou de um austríaco) é uma grande honra e revela uma certa abertura da parte desse gestor.

Autores referem que é uma tentativa das novas gerações de se aproximarem do estilo de gestão americano.

ITÁLIA

Não é fácil descrever o Povo Italiano, contudo algo parece unânime: o seu gosto pela beleza, pelo romance, pela boa mesa, pelo dolce far niente...

Existe, à semelhança do que acontece em muitos outros países, uma multiplicidade cultural dentro do próprio país: os Italianos do Norte, descendentes de Alemães, os Italianos do Sul, com raízes Gregas, e os Italianos do Centro, por muitos considerados os mais caracteristicamente "Italianos". A acrescentar, a Itália é um país frequentemente considerado de difícil governação...

No entanto, os Italianos são considerados encantadores, charmosos, dramáticos, eloquentes, mas não tão superficiais ou frívolos como muitos parceiros Europeus os consideram!

A improvisação italiana é uma realidade, historicamente herdada dos Gregos, além de algum oportunismo positivo - se non à vero è ben trovato -, bem como um certo sentido de fatalismo filosófico traduzido na expressão che sarà sarà...

Os Italianos apreciam a vida e gostam de usufruir do que esta de melhor lhes oferece, algo nem sempre partilhado por alguns vizinhos Europeus.

Alguns aspetos de carácter prático:

- A imagem pessoal conta, e muito;
- Habitualmente os Italianos são sensíveis à importância da primeira impressão;
- Um comportamento revelador de autoconfiança, com estilo e à-vontade é muito apreciado;
- De uma maneira geral, os Italianos são profundamente Católicos
- No Norte, a negociação é mais direta e rápida;
- O estatuto socioprofissional e a idade costumam ser respeitados;
- É frequente nas reuniões ocorrerem discussões inflamadas;
- A pontualidade é uma prática pouco respeitada, principalmente no Sul;
- O estabelecimento de relações pessoais antes da conclusão das negociações continua a ser muito importante.



LUXEMBURGO



Os luxemburgueses são bastante simpáticos, reservados e algo introvertidos, muito cautelosos, pouco emocionais ou expressivos, especialmente junto de quem não conhecem bem. Estes traços são extremamente importantes profissionalmente.

É provável que não façam negócios com pessoas muito extrovertidas, que revelem ansiedade ou pressa em fechar o negócio.

Cumprimentos

O cumprimento preferencial é o aperto de mão (firme), praticado no início e no fim das reuniões. E, tal como noutras culturas, é importante manter contacto visual.

Entre amigos trocam três beijos no rosto; o cumprimento inicia-se na face esquerda.

A forma de tratamento é, também, formal. Usam-se os títulos académicos acrescidos do respetivo apelido, precedidos da expressão “Monsieur” (Senhor) ou “Madame” (Senhora).

Os nomes próprios apenas são utilizados entre amigos chegados ou colegas de trabalho, embora exista uma preocupação em manter as relações profissionais formais. Opte pelo uso do "vous" em detrimento de "tu".

Presentes

Se for convidado para casa de um luxemburguês, como oferta, poderá levar chocolates ou flores à dona da casa (não em número treze). As flores oferecem-se em número ímpar e tal como em Portugal flores usadas em cemitérios são proibidas (exemplo crisântemo).

Refeições

Permaneça de pé até que lhe indiquem o lugar e seja exímio nos cuidados e nas boas maneiras durante a refeição. É esperado que se coma tudo o que é colocado no prato.

Reuniões e negociações

A língua usada nos negócios é o inglês embora falem alemão e francês.

A pontualidade é determinante: os luxemburgueses são extremamente pontuais pelo que não aceitam atrasos nos encontros – são sinónimo de falta de confiança.

Profissionalmente são bastante formais mas no decurso de uma relação profissional longa podem estreitar laços, por isso, mostre interesse pela cultura do país anfitrião.

Ao iniciar uma relação comercial é aconselhável efetuar uma apresentação da empresa com informação da atividade e sempre que possível uma contextualização histórica.

É importante ter o dom da palavra, saber o que dizer no momento certo e ter temas para “small talk” durante os momentos de “entretenimento”.

As reuniões são marcadas mediante a apresentação de uma agenda, com cerca de um mês de antecedência. A evitar os meses de Julho e Agosto, a semana da Páscoa e a que vai do Natal ao Ano Novo.

É frequente ocorrerem diversos encontros antes da negociação. Esperam que da empresa parceira compareça alguém que além de dominar o tema, tenha poder de decisão.

Ao negociar é esperado que se comunique de forma direta, diplomática e use de subtilidade no trato, especialmente em relacionamentos profissionais recentes.

ROMÉLIA

Informação de carácter protocolar:

- a) Os Romenos são, por regra, muito pontuais. Isto significa que quem se desloca à Roménia em trabalho deve cumprir as normas de pontualidade;
- b) O cumprimento tradicional profissional é o aperto de mão, mas entre amigos são comuns os abraços e os beijos no rosto (mesmo entre Senhores);

- c) Marque as reuniões com relativa antecedência. Estas decorrem há já muito tempo num estilo completamente moderno e ocidental. É aconselhável a presença de um tradutor;
- d) O estilo de negociação exige extraordinária paciência por parte do interlocutor...é muito demorado;
- e) É pouco frequente que respondam diretamente a perguntas: toda a atenção é determinante num encontro profissional;
- f) Os Romenos apreciam receber presentes dos seus parceiros de negócios. Estes podem ser produtos do país de origem do visitante;
- g) A troca de cartões-de-visita é frequente e é conveniente que estejam traduzidos para inglês ou francês;
- h) É importante que os estrangeiros fiquem alojados em cadeias hoteleiras de elevada qualidade, porque o contrário é um indicador negativo;
- i) Um almoço de negócios dura normalmente duas horas. Um estrangeiro deve evitar recusar beber vinho, dado que os Romenos têm orgulho na sua produção vinícola. Brindam muito ao longo das refeições;
- j) Raramente convidam parceiros de negócios para encontros em casa, mas se for convidado é da maior cortesia oferecer presentes a toda a família e oferecer flores à anfitriã;
- l) As opções para temas de conversa são: arte, música, viagens e desporto (adoram futebol). Outro dos temas comuns são as histórias/lendas do Drácula;
- m) As gratificações, no âmbito da prestação de serviços, em restaurantes ou táxis, são de 10% e podem estar incluídas previamente na conta;
- n) Apreciam que os estrangeiros saibam algumas palavras em Romeno;
- o) O vestuário profissional de negócios é mais conservador do que descontraído, sendo o uso fato imprescindível aos homens. Às mulheres é exigida contenção na indumentária, nomeadamente quando a deslocação incluir uma ida a uma Igreja Ortodoxa;
- p) Evite:
- Tirar fotografias a militares ou a edifícios militares;
 - Fazer o gesto de “figas” porque é considerado um insulto sexual e o de “chifres” pelas razões óbvias

ÁUSTRIA

A pontualidade é bastante apreciada e as reuniões têm início à hora marcada. A falta de pontualidade é encarada como uma lacuna no comportamento;

Acreditam que trabalhar, excessivamente, fora do horário normal de trabalho revela má gestão de tempo;

As reuniões de negócios devem ser agendadas com muita antecedência (normalmente com várias semanas) devendo, por isso, também, ser rigorosamente planeadas;

As reuniões iniciam-se com uma breve conversa, normalmente questionando o visitante sobre o que conhece do país. Conhecer a cultura, a história, a gastronomia são excelentes tópicos de conversa;

Atente aos títulos académicos porque são muito importantes e usados frequentemente. Utilize sempre o último nome quando se referir a alguém, mesmo que a pessoa não esteja presente;

A tomada de decisão tende a ser demorada;

Não são comuns os pequenos-almoços de trabalho;

O cumprimento tradicional é o aperto de mão: breve e firme;

A troca de presentes não é frequente em negócios, porém a acontecer os presentes são abertos no ato da entrega/troca; Estes devem ser modestos, mas de bom gosto;

Os austríacos são tendencialmente conservadores e a imagem profissional é disso reflexo. Os fatos devem ser escuros, os sapatos de boa qualidade.

FRANÇA

Aqui ficam algumas notas sobre as características do Povo Francês:

Paris é considerada uma das mais bonitas cidades do mundo, o que enche os Franceses de indisfarçável orgulho;

A assertividade é uma característica atribuída aos Franceses;

Aos Franceses é reconhecido o mérito de possuírem mentes ágeis;

Apreciam a exatidão e a racionalidade;

Contudo, poderão concentrar-se mais nos factos em si próprios do que na compreensão das causas ou na busca das soluções;

Por vezes, os Franceses são acusados de serem perfeccionistas;

São intransigentes à utilização de línguas estrangeiras, nomeadamente a Inglesa;

Cientes da sua inquestionável influência no nascimento dos conceitos de estilo e bom gosto, podem chegar a praticar o "show off";

Frequentemente, adotam um comportamento demasiado formal;

São extraordinariamente patriotas;

Alguns povos acusam os Franceses de arrogância intelectual;

Apreciam a pontualidade;

Tal como grande parte dos Europeus atualmente, os Franceses gozam o seu maior período de férias em Julho e, principalmente, em Agosto;

A troca cuidadosa de cartões-de-visita em ambiente profissional é fundamental;

O contacto visual é muito importante (o que poderá intimidar os Orientais, por exemplo);

O galanteio cavalheiresco não deve ser tomado como gesto de sedução mas apenas como cortesia;

A privacidade deve ser respeitada;

Todas as regras de uma refeição de negócios são para cumprir.

CROÁCIA

Numa fase inicial os contactos são formais, pelo que esse aspeto deve ser tido em conta.

O cumprimento adequado é o aperto de mão.

Os títulos devem ser respeitados.

A clareza, a cortesia e a diplomacia nas relações sociais e profissionais são muito apreciadas.

Os temas de negócios não devem ser trazidos à mesa de reunião sem que haja inicialmente uma fase introdutória, até de "small talk".

É esperado um comportamento adequado à mesa.

Aplicam-se as regras Ocidentais quanto à troca de presentes, que devem ser abertos no momento do recebimento.

Por razões de natureza histórica, os Croatas são muito nacionalistas. A diversidade de origens e de religiões não deve ser esquecida, nomeadamente na escolha dos temas de conversa e nos aspetos que interfiram com o credo religioso de cada um.

Os Croatas são muito ligados à família, principalmente aos Pais.



Uma das tarefas mais importantes na preparação de um evento é a definição dos objetivos a atingir.

De uma forma geral, os eventos envolvem sempre alguns dos seguintes objetivos:

- CONVIVER
- APRESENTAR

- FIDELIZAR
- INAUGURAR
- PROMOVER
- FESTEJAR
- ENVOLVER
- PARTILHAR
- AGRADECER
- EXPERIMENTAR

Os objetivos devem ser operacionais claros e precisos, obedecendo à regra SMART:

- Specific (específicos)
- Measurable (mensuráveis)
- Attainable (atingíveis)
- Realistic (realistas)
- Time (temporizáveis).

Os objetivos devem ser definidos da forma mais rigorosa possível, estando descritas todas as condições, comportamento e alternativas.

Exemplo de alguns objetivos gerais para a realização de um evento:

- Lançamento de novo produto/marca
- Reunião de pessoas/discussão de temas
- Apresentação institucional da empresa
- Promoção de empresa/produto/marca
- Divulgação de uma região/destino

Quando existe mais do que um grupo de objetivos (o que acontece com frequência), é necessário organizá-los de acordo com uma estrutura hierárquica, começando pelos mais importantes.

8.2.Participantes – nacionais e estrangeiros

Os participantes de eventos internacionais são geralmente pessoas de várias nacionalidades que têm consciência das diferenças que irão encontrar noutros países. Eles sabem que alguns artigos e serviços que seriam disponibilizados nos seus países durante o evento, poderão não estar imediatamente acessíveis noutros países.

Para além de determinados alimentos e bebidas, isto pode incluir períodos para a prática de atividades religiosas, diferentes tipos de voltagem e tomadas elétricas, etc. Os organizadores devem tentar antecipar e tomar em consideração o maior número de requisitos possíveis. Infelizmente, é frequente oferecerem uma alternativa vegetariana durante as refeições e nada mais.

Os organizadores devem também estar conscientes da forma como as diferenças culturais podem afetar o evento. Por exemplo: diferentes formas de cumprimentar (fazer uma vénia ou dar um aperto de mão) e diferentes hábitos alimentares.

Na Europa, por exemplo, é considerado boa educação comer tudo o que é colocado no prato enquanto que no Extremo Oriente deixar um prato limpo é considerado uma ofensa para com o anfitrião.

Para evitar embaraçar alguém, os organizadores devem certificar-se que todos estão conscientes da diversidade de práticas e que, depois de acordar qual das práticas será adotada, os principais participantes sejam informados dessa prática.

8.3. Organização das mesas de honra

Desde finais do séc. XVI, altura em que se começaram a utilizar os talheres, a moda trouxe uma série de regras que se podem aplicar a qualquer circunstância:

- Cada comensal deverá ter uma área de 60 centímetros de diâmetro ao seu redor na mesa, para que possa mover-se cómoda e confortavelmente;
- Nunca se deve meter o assento da cadeira debaixo do tampo da mesa, o seu bordo deve apenas roçar na toalha da mesa;
- A mesa não deve estar colocada muito perto da parede, para não apertar os convidados e permitir um bom atendimento por parte dos serviçais;
- As baixelas, os cristais ou os talheres não se devem encontrar riscados nem em mau estado de conservação;
- Os elementos da baixela devem combinar com os talheres e a toalha de mesa deve estar de acordo com o estilo da sala onde se vai servir a refeição;
- Uma boa refeição não deve ser muito copiosa nem exceder a medida;

Este coloca-se à esquerda do prato, perto da sua borda.

6.FACA DE CARNE

Depois da faca de peixe.

7.FACA DE PEIXE

8.COLHER DE SOPA

Coloca-se à direita do prato, no extremo exterior.

9.CARTÃO MARCADOR

Utiliza-se quando a distribuição dos convidados é especialmente importante. Pode aparecer o nome e o apelido escritos à mão em ambas as faces do cartão.

10.TALHER DE SOBREMESA

Coloca-se sempre na parte superior do prato, entre este e os copos. Devem-se dispor paralelamente.

11.COPOS

Dispõem-se da esquerda para direita pela ordem em que vão ser usados, normalmente o de água, o de vinho tinto, o de vinho branco, e entre estes dois, deslocado para centro, o de champanhe.

12.PRATO DE PÃO

Situa-se à esquerda do comensal, ligeiramente deslocado para o centro da mesa. Sobre este corta-se o pão, ainda que sempre com as mãos.

8.4.Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas

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.

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

De todo modo, o que é efetivamente importante é consagrar conhecimento sobre as especificidades culturais dos países ou regiões de origem dos convidados, a fim 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.

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 ação.

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.

8.5. Programa do evento

A elaboração do programa do evento é exigente, pois deve ser pormenorizada, e acompanhar todo o evento.

Durante todos os momentos do planeamento do evento devem ser elaborados programas, para as diferentes atividades, pois, o evento acarreta muito mais atividades do que as apresentadas ao público. Todos os colaboradores têm timings e tarefas definidas para o antes, durante e depois, sendo que devem existir documentos que planeiem essas atividades.

O programa que “chega” ao público é o mais importante, na medida em que é o que possibilita a sua motivação em participar no evento.

Do programa do evento podem constar:

- Dias do evento;
- Horário de início e encerramento;
- Tema principal;
- Horário de início e fim de cada conferência ou atividade;

- Resumo profissional de cada palestrante;
- Resumo de cada palestra com os tópicos-chave;
- Salas ou ambientes onde será apresentada cada atividade ou palestra;
- Sinalização especial ao lado das palestras quando houver tradução simultânea ou outra característica específica;
- Horário e local das refeições;
- Promoções que serão realizadas durante o evento;
- Informações sobre transporte e acessibilidades;
- Atividades paralelas ou programa social;
- Custo e inscrição, quando aplicável.

8.6. Elaboração de convites

Um convite não deve ser feito de maneira equívoca, indefinida ou imprecisa. Convida-se quando se quer celebrar uma data, retribuir outro convite, homenagear alguém, realizar um encontro informal, um casamento, etc.

Distingue-se uma pessoa quando a convidamos para um evento, demonstrando-lhe assim que a sua presença dá prazer e deixa honrado a quem convida.

Já, oficialmente, convida-se não para dar prazer. Assim, não é adequado constar no convite a expressão “tem o prazer de convidar”, mas “tem a honra de convidar” ou “convida”, conforme o grau de importância dos destinatários.

A redação dos vários tipos específicos de convites obedece a regras muito precisas, na etiqueta bem como em Protocolo.

Os convites podem ser feitos de diversas formas, de acordo com o grau de intimidade e familiaridade:

- Pelo telefone, quando se trate de alguém muito íntimo, ou quando há um contacto prévio ao seu envio.
- Pessoalmente, quando se dá um encontro fortuito permitindo a entrega do convite. Pelo correio, quando se envia o convite e p.m.
- Em mão, nas situações mais formais e para individualidades oficiais.

Os convites formais são escritos na terceira pessoa, impressos com tinta preta numa folha de cartolina fina ou numa folha de cartolina dobrada branca, ou tom cru, e as letras com formato clássico. Devem ser entregues em dois envelopes, não sendo fechado o interior.

Indica-se na primeira linha a designação do cargo do anfitrião ou da entidade que convida. Deve ser igualmente indicado o ato para o qual se convida, o local, a data a hora e o traje.

8.7. Programa social para participantes e acompanhantes



A socialização é um aspeto importante e habitual nos eventos. Em eventos internacionais, os acontecimentos sociais permitem às pessoas de todas as nacionalidades encontrarem-se e conversarem num ambiente mais informal e descontraído.

Este tipo de acontecimentos pode incluir um espetáculo, um concerto, um teatro ou uma visita turística a uma cidade, uma vila ou um local importante do ponto de vista arquitetónico.

Eles proporcionam uma oportunidade para as pessoas conversarem, comerem e beberem juntas e é importante que os organizadores identifiquem corretamente as diferenças culturais dos participantes e respetivos requisitos.

8.8. Organização das refeições

As refeições são muitas vezes um dos aspetos mais importantes de um evento. Elas garantem que os delegados estão confortáveis e satisfeitos, mas também proporcionam oportunidades de socialização. A inclusão de refeições durante um evento depende geralmente do orçamento disponível – poderão estar incluídas no programa ou ser pagas à parte.

Ao escolher a ementa de uma refeição é importante tomar em consideração os diferentes hábitos alimentares dos participantes. Há muitas culturas que não comem carne, outras que não comem carne de porco e muitas pessoas têm requisitos dietéticos especiais.

Em muitas cerimónias de abertura ou acontecimentos sociais são oferecidas bebidas alcoólicas, mas deve-se ter presente que estas bebidas são proibidas em algumas culturas.

Os horários das refeições variam conforme a sua especificidade:

- Pequeno-Almoço, entre 8H00 e 10H00;
- Pausa para café (Coffee-Break), pausas de trabalho;
- Brunch, pausas de trabalho;
- Almoço, entre 12H00 e 15H00;
- Chá ou lanche, entre 16H00 e 17H00;
- Cocktail, entre 18H00 e 20H00;
- Jantar, entre 19H00 e 21H00;
- Ceia, depois das 23H00;
- Churrasco, depois das 14H00;
- Piquenique, entre as 13H00 e 17H00.

Acepipes

Preparação para a refeição principal. Deve ter um aspeto bastante atraente e devem ser servidos em pequenas quantidades, para que não saciem de imediato o apetite. Assim, poderão ser servidos ovos, escargots, etc.

São acompanhados de vinhos de mesa brancos e espumantes, igualmente secos.

Sopa

Este prato inicia a refeição propriamente dita, continuando, no entanto, o propósito dos acepipes.

Um caldo quente, consommé, é servido numa chávena própria, larga de fundo chato com duas pegas e com uma colher ou é simplesmente levada à boca com as duas mãos que seguram as pegas. A colher, se for usada será deixada no prato que acompanha a chávena.

Entrada

É o elo de ligação entre os acepipes e o prato principal. Trata-se de um alimento um pouco mais leve que o prato principal que a seguirá.

Soufflés, carnes leves, peixes e aves, ostras, servidas com alcachofras, espargos, etc.

É acompanhada com um vinho mais leve que o do prato principal, como os vinhos palhetes e tintos.

Prato Principal

É geralmente à base de carne vermelha ou carne de porco e de animais de caça, como o pato, ganso ou peru. São acompanhados com legumes como o arroz, a batata, o feijão e a couve.

Servem-se vinhos de mesa tintos, de preferência velhos, e espumantes naturais (brutos e secos).

Queijos

Após o prato principal segue-se o prato ou tábua de queijos antes dos doces e das frutas.

São servidos vinhos generosos e outros licorosos ou, tintos velhos.

Frutas

Para os não apreciadores ou que estão proibidos de os comer, algumas frutas podem substituí-lo. Uvas, ameixas ou morangos, maçã ou pêra e algumas nozes poderão ser servidas.

As frutas são acompanhadas com vinhos generosos e outros licorosos (meio doces ou doces), vinhos doces de mesa e espumantes naturais (meio secos, meio doces ou doces).

Sobremesa

Após a degustação dos queijos que removeram o sabor salgado da refeição, esta segue para a etapa doce. Compotas, sorvetes, mousses.

Com os doces são servidos vinhos generosos e outros licorosos (meio doces ou doces), vinhos doces de mesa e espumantes naturais (meio secos, meio doces ou doces).

Café, Licores e Aguardentes Velhas

Nesta etapa final do serviço de um jantar são servidos o café, duas variedades de licor e as aguardentes velhas, que têm como função a ajudar a digestão das gorduras e impedir a sonolência causadas por uma refeição tão completa.

Podem ser servidos ainda à mesa da refeição, se se tratar de um almoço que se pretenda breve.

8.9. Como sentar os convidados à mesa

Antes da preparação e colocação das mesas há que ter em atenção a sua disposição no salão. Existem várias formas aceites pelo protocolo, dependendo a sua escolha do tipo de evento a que vai ocorrer.

Esta atividade deve ser cuidada com grande esmero, devido ao seu carácter protocolar. Dever-se-ão ter em conta o tipo de autoridades oficiais ou não que estarão presentes bem como os seus cônjuges, quais as características do jantar e o acontecimento que o motivou.

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.

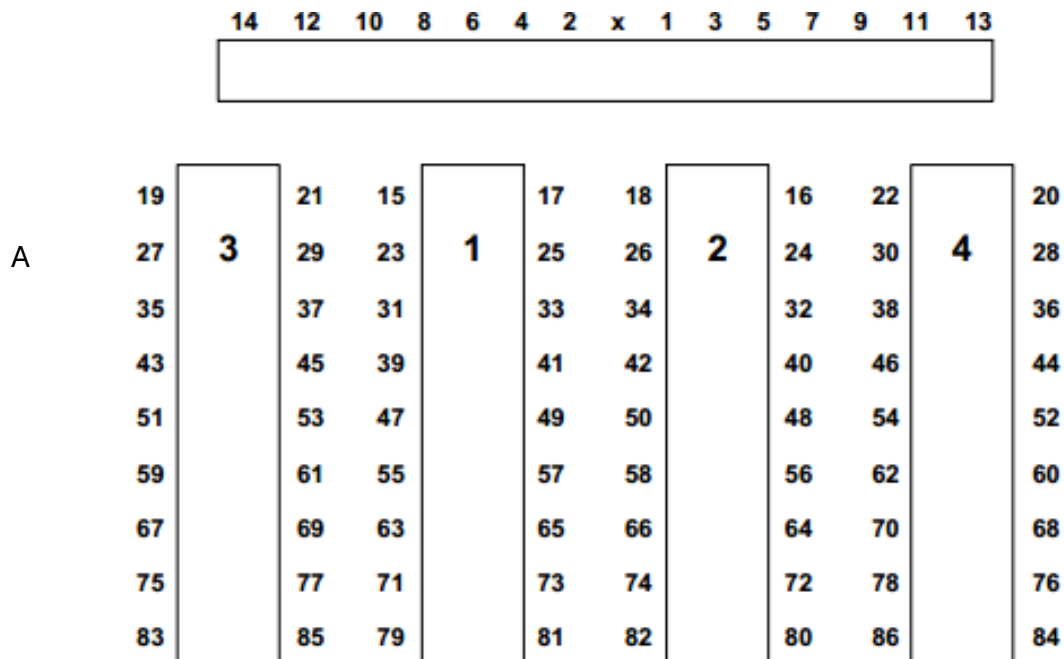
O formato das mesas é também relevante, e existem diversas configurações, desde as mesas redondas às ovais, passando pelas quadradas ou retangulares até às hexagonais, tudo volta a depender do evento a que se destinam e do espaço disponível no salão.

Mesas com Presidência

Adaptando sempre as mesas às condições do salão, a mesa presidencial é uma outra opção de colocação, em que as mesas dos comensais ficam separadas da mesa da presidência.

Normalmente, é afixado um plano de mesa com a reprodução exata das mesmas, e a indicação da mesa e lugar correspondente a cada comensal, circundando o número que lhe corresponde.

Esta colocação é feita a partir da mesa central à direita da presidência, seguindo sempre a ordem de precedência até ao último lugar na mesa número quatro, que é a da esquerda da presidência, isto de acordo com as normas de protocolo.

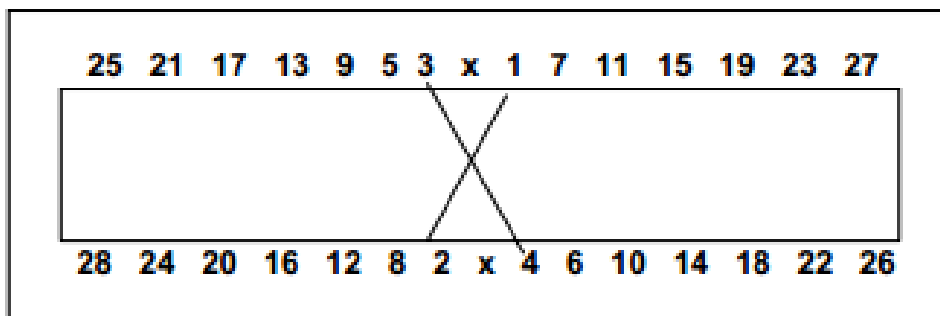


composição das mesas pode ser muito variada, podemos jogar com as dimensões, características físicas do salão e o número de comensais.

O objetivo final deve ser a procura de harmonia no conjunto das mesas e nas formas destas.

Mesas num Banquete Imperial

Nos banquetes podem-se usar mesas de diversas configurações. Se é uma mesa das denominadas Imperial, onde podem existir duas Presidências, anfitrião e homenageado, o lugar do segundo estará situado face à entrada da sala ou das janelas. Por segurança, pode-se optar por uma situação mais adequada.



Nesta classe de mesas, uma vez estabelecidos os lugares de Presidência (anfitrião e homenageado), o resto assinalar-se-á alternadamente à direita e à esquerda de ambas as presidências, tendo sempre em conta a hierarquia dos comensais, situando o

primeiro à direita do homenageado, o segundo à direita do anfitrião assim sucessivamente, procurando sempre que as esquinas não sejam ocupadas por senhoras.

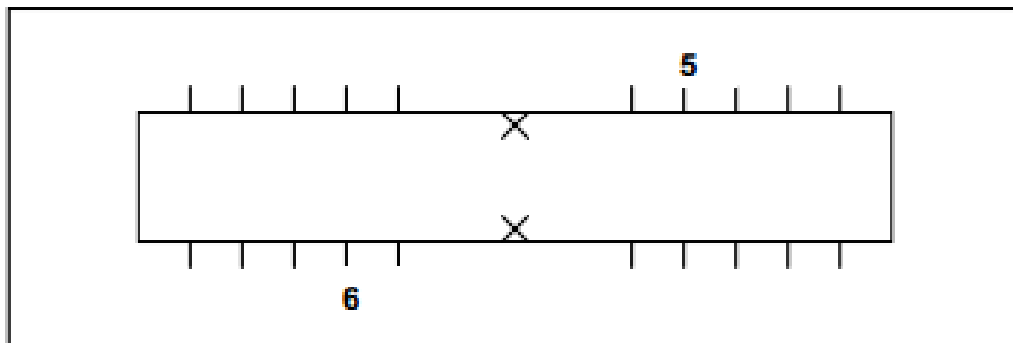
Estas, sendo casadas, assumem a hierarquia e precedência dos seus maridos.

Contudo, em caso de a senhora desempenhar um cargo oficial, o seu marido não terá direito a assumir a precedência da esposa, ficando esta com a hierarquia que lhe corresponda por razões protocolares.

Os lugares são sempre alternados com senhoras e cavalheiros, partindo-se do princípio que as presidências ficam ladeadas em ambos os lados por duas senhoras, uma à direita e outra à esquerda, tanto para o anfitrião como para o homenageado.

Em caso de as presidências serem ocupadas pelo homenageado e a anfitriã ou vice-versa, em ambos os lados da senhora colocam-se dois cavalheiros, um à direita e outro à esquerda, e ao cavalheiro sucede conforme referido no parágrafo anterior.

Enumerados os lugares em pares e ímpares e reproduzidos num plano da mesa que é entregue a cada comensal, observa-se que a colocação é feita em aspas (como indica a figura), para que membros de um casal não coincidam juntos.



Legenda:

Cavalheiro – 5

Senhora – 6

A Múltipla presidência é a solução encontrada para ocasiões em que diversas pessoas, conforme credencial protocolar, devem ocupar o lugar de número um, ou devem presidi-

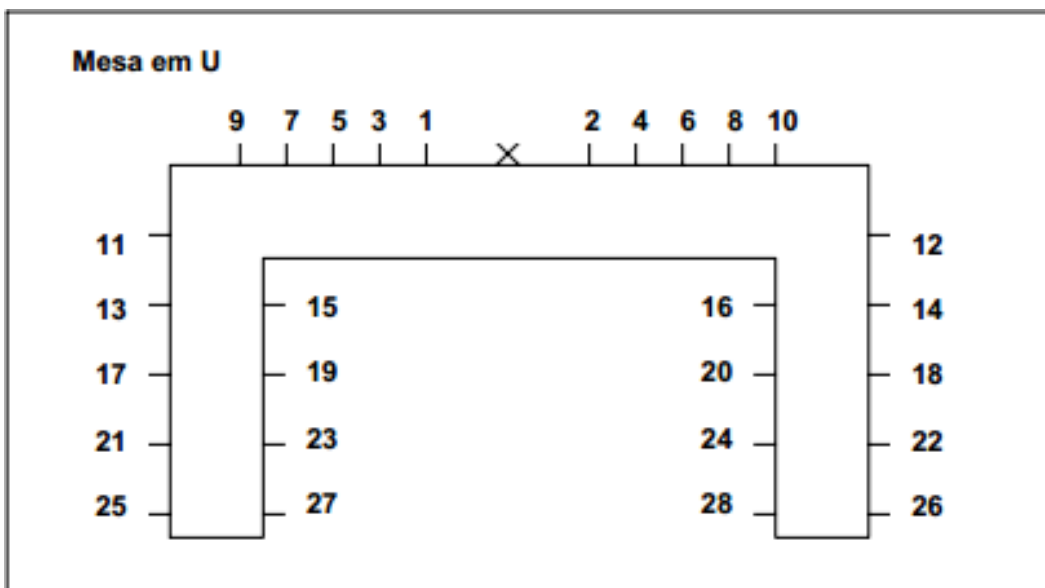
la por especial deferência. Nestas circunstâncias, adota-se o método da dupla presidência:

- A Autoridade no lugar número um.
- O anfitrião no lugar número dois.
- A anfitriã, à mesa, estar à esquerda da Autoridade.
- A esposa da Autoridade ao lado do anfitrião.

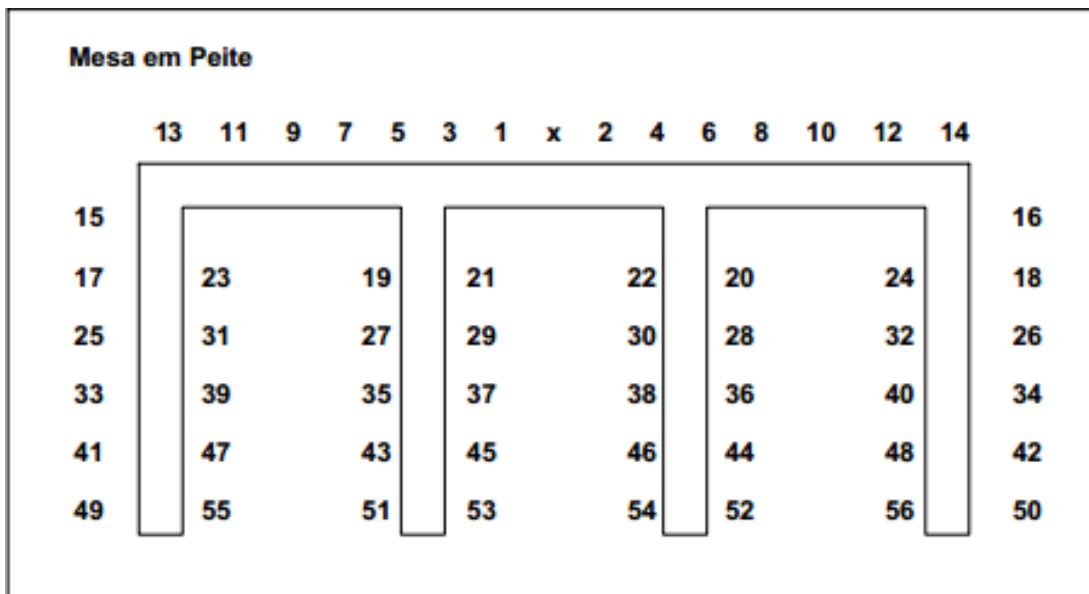
Mesas em U e em Pente

Existem outro tipo de mesas que podem ser em forma de U ou em Pente, conforme se indica nas figuras abaixo, que se usam com bastante frequência por considerar que toda a linha frontal da mesa é de situação preferencial.

Em mesas com estas características deve-se seguir o sistema alternativo de colocação.



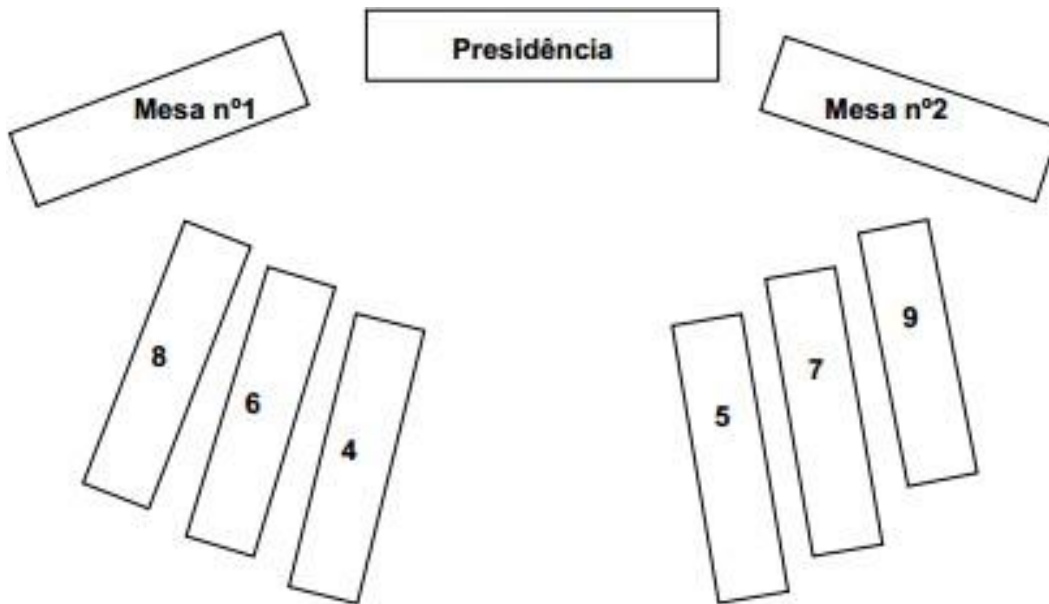
A mesa em Pente é considerada uma das mais práticas, porque se evitam complicações desnecessárias de localização, dada a suscetibilidade de algum comensal.



Se a presidência for de cavalheiro e dama, por exemplo Presidente da República e Primeira- Dama, ocupariam os dois postos centrais da presidência, e à direita e esquerda procurar-se- ia colocar um número par de lugares para que esta (presidência) ficasse centrada à mesa.

Outras Configurações

Esta disposição em forma de Espiga comporta, no mínimo, dez mesas retangulares do mesmo tamanho.



A primeira mesa é colocada ao centro do salão e pertence à presidência do evento. Esta será ladeada por duas outras mesas onde ficarão os comensais de maior hierarquia, colocados pelas suas precedências, nomeadamente na mesa número um decrescendo a hierarquia conforme os lugares mais afastados da mesa com presidência, e igualmente para a mesa número dois.

As restantes mesas são colocadas de forma oblíqua, de forma a deixar um corredor central de acesso à mesa com presidência, em que os comensais serão dispostos com identificação de lugares, através de cartões de reserva, onde consta o nome e cargo, e figura o número afixado no plano de mesa.

A configuração em núcleos dispersos é composta por mesas redondas, e comporta várias mesas de tamanho médio dispostas de forma ordenada por todo o salão, com

uma mesa também ela redonda mas maior do que as anteriores, para a presidência do evento.

8.10.Receção de convidados e participantes no aeroporto

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 receção 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 receção 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 respetivo 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 receção já nas infraestruturas 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.

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.

Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques

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

8.11.Ofertas

O ponto de partida é o orçamento que a organização tem disponível, tendo em conta que o presente deve perdurar na memória do presenteado de forma positiva e, na medida do possível, primando por alguma originalidade.

b) Defina o objetivo que pretende alcançar. Apenas agradecimento pela participação no evento ou também compensação financeira? (nem sempre os oradores recebem uma retribuição por este tipo de trabalho).

c) Os patrocinadores do evento disponibilizam habitualmente algumas ofertas. Certifique-se de que o presente que escolhe não é idêntico.

d) Consulte a lista de presentes oferecidos em eventos anteriores, principalmente se já convidou a mesma pessoa.

e) O valor do presente deverá estar na direta proporção do estatuto profissional e/ou social do orador.

f) O peso e o tamanho do presente, no caso do convidado ser estrangeiro, são questões pertinentes.

g) Algumas sugestões: livros, canetas de boa qualidade, peças de porcelana ou cristal de pequena dimensão são, habitualmente, um valor seguro. Poderá recorrer às lojas dos

museus e dos palácios, promovendo assim o nosso país e a nossa cultura. Dependendo do orador, os vinhos poderão ser uma boa opção, nomeadamente vinhos regionais, como Porto, Moscatel de Setúbal, Carcavelos, Favaios ou um vinho de qualidade produzido em região determinada (VQPRD).

h) São de evitar objetos cortantes e todo o tipo de presentes de cariz pessoal como perfumes, joias, lenços, artigos de toilette, entre outros.

i) Atente à cultura e país de origem do seu convidado: a mexicanos não ofereça prata, a italianos artigos de couro ou design sofisticado, a franceses vinhos ou champanhe, a suíços chocolates, a muçulmanos bebidas alcoólicas, a africanos artesanato de madeira, a japoneses qualquer objeto em número de quatro.

j) O presente deve ser acompanhado de um pequeno cartão agradecendo a presença no evento e o contributo para o sucesso do mesmo.

l) Preste especial atenção à qualidade do embrulho e, com oradores internacionais, atente ainda à simbologia das cores.

m) Defina com antecedência quem vai entregar e em que momento será entregue o presente, para evitar embaraços.

8.12. Colocação de bandeiras

Locais onde a bandeira Nacional deve ser hasteada

Locais obrigatórios, por Lei:

- Instalações de órgãos das administrações públicas central, regional e local;
- Monumentos nacionais;
- Sedes dos institutos e empresas públicas;

Locais opcionais:

- Delegações dos institutos e empresas públicas;
- Instalações de entidades privadas e de pessoas coletivas.

Quando deverá ser hasteada a bandeira Nacional

Segundo a Lei, a Bandeira Nacional deverá ser hasteada todos os dias nos seguintes locais:

- Presidência da República;
- Assembleia da República;
- Presidência do Conselho de Ministros;
- Supremo Tribunal de Justiça;
- Tribunal Constitucional.

Apesar da Lei não o obrigar especificamente, seria aconselhável hastear todos os dias, a BN em outros locais de maior simbolismo ou com grande visibilidade, por exemplo:

- Sedes dos Representantes da República para as Regiões Autónomas;
- Ministérios da Defesa Nacional e dos Negócios Estrangeiros;
- Governos civis dos distritos;
- Fronteiras, portos e aeroportos internacionais;
- Representações diplomáticas de Portugal no estrangeiro;
- Sedes dos órgãos legislativos e executivos das regiões autónomas;
- Sedes das áreas metropolitanas e de outras comunidades intermunicipais;
- Sedes das câmaras municipais;
- Quartéis-generais das Forças Armadas e de comandos militares;
- Monumentos nacionais de grande afluxo turístico.

Nos restantes locais, a BN deverá ser hasteada aos Domingos e Feriados e nas ocasiões especiais em que tal seja decretado pelo órgão executivo nacional, regional ou local da área territorial abrangida.

Nos dias em que é hasteada, a BN deve-o ser às 09h00. Deverá ser arreada ao pôr-do-sol. Considera-se aceitável, em locais cujo funcionamento esteja já encerrado ao pôr-do-sol, que o arrear da BN seja realizado à hora do seu encerramento.

As bandeiras da União Europeia e das regiões autónomas apenas deverão ser hasteadas em conjunto com a Bandeira Nacional.

Posições relativas das bandeiras

Quando hasteada com outras bandeiras, a Bandeira Nacional ocupará sempre o lugar mais honroso.

Conforme o número e a disposição dos suportes, as bandeiras deverão ocupar as seguintes posições:

1. Se forem hasteadas várias bandeiras num único mastro: a BN ocupará a posição mais alta, seguindo-se as restantes bandeiras, por ordem de precedência de cima para baixo;
2. Se existirem dois mastros: a BN ocupará o mastro da direita (esquerda de quem os olha de frente);
3. Se existirem três mastros: a BN ocupará o mastro do centro e a seguinte bandeira na ordem de precedência, ocupará o mastro da direita (esquerda de quem olha);
4. Se existir uma linha de quatro ou mais mastros assentes no solo: a BN ocupará o mastro mais à direita (mais à esquerda de quem olha), seguindo-se as restantes bandeiras, por ordem de precedência, da direita para a esquerda (da esquerda para a direita de quem olha). Opcionalmente, neste caso poderá ser colocada uma segunda BN no mastro mais à esquerda (mais à direita de quem olha);
5. Se existirem quatro ou mais mastros colocados na fachada ou no topo de numa edificação: a BN ocupará o mastro central, ou, se forem pares, o mastro à direita (à esquerda de quem olha) do ponto central da linha de mastros. As restantes bandeiras, serão colocadas alternativamente à esquerda e à direita (à direita e à esquerda de quem olha) da BN;
6. Se existir um mastro com verga e sem tope: a BN ocupará a ponta direita da verga (ponta esquerda de quem olha);
7. Se existir um mastro com verga e com tope: a BN ocupará o tope, e a seguinte bandeira na ordem de precedências, ocupará a ponta direita da verga (ponta esquerda de quem olha);
8. Se existir um mastro com verga, com tope e com carangueja: a BN ocupará a ponta da carangueja, a 2ª bandeira na ordem de precedências, ocupará o tope e a 3ª bandeira ocupará a ponta direita da verga (ponta esquerda de quem olha). Este é o único caso em que a BN não ocupa a posição mais alta relativa às outras bandeiras;
9. Se existir um círculo fechado de bandeiras, assentes no solo: a BN ocupará o mastro mais próximo do acesso ao local, seguindo-se as outras bandeiras, por ordem de precedência, da direita para a esquerda (da esquerda para a direita de quem olha);
10. Se existirem duas ou mais linhas de mastros: a BN ocupará o mastro mais à direita (à esquerda de quem olha) da linha frontal. As restantes bandeiras serão colocadas por ordem de precedência, da direita para a esquerda (esquerda para a direita de quem olha) e da linha frontal para a mais recuada.

Independentemente da disposição dos mastros das bandeiras, com exceção do indicado no ponto 8, se os mastros apresentarem alturas diferentes, a BN ocupará sempre o mastro mais alto.

As restantes bandeiras serão colocadas, por ordem de precedência, do seguinte mastro mais alto para o mais baixo.

Procedências

A Bandeira Nacional tem precedência sobre todas as outras bandeiras portuguesas ou estrangeiras. A exceção será o seu uso no âmbito de organizações internacionais de que Portugal faça parte, em que poderá ser seguido o protocolo interno das mesmas.

A ordem de precedências das várias bandeiras é a seguinte:

1. Bandeira Nacional de Portugal;
2. Bandeira da União Europeia;
3. Bandeiras de organizações internacionais, por ordem alfabética;
4. Bandeiras de países estrangeiros, por ordem alfabética;
5. Bandeiras de regiões autónomas ou comunidades intermunicipais, por ordem alfabética;
6. Bandeiras de municípios, por ordem alfabética;
7. Bandeiras de freguesias, por ordem alfabética;
8. Bandeiras de organismos públicos, por ordem alfabética;
9. Bandeiras de entidades privadas, por ordem alfabética;
10. Bandeiras de serviço (de sinalização, de certificação, etc.).

Quando forem hasteadas bandeiras de entidades estrangeiras, as mesmas têm precedência imediatamente a seguir à das entidades portuguesas equivalentes.

Quando forem hasteadas bandeiras pessoais de autoridades oficiais, civis ou militares, as mesmas sê-lo-ão de acordo com a precedência que as respetivas autoridades têm no protocolo de Estado.

As Antigas Bandeiras Nacionais de Portugal deverão ser consideradas equivalentes à atual BN em termos de precedência. Se a situação o justificar, pode optar-se por dar precedência sobre a atual BN às Bandeiras Nacionais mais antigas.

Em certos monumentos ou outros locais históricos poder-se-á hastear uma Antiga Bandeira Nacional, em lugar da atual BN, desde que a mesma tenha uma relação especial com a história do local e desde que aí não sejam hasteadas outras bandeiras contemporâneas.

Bibliografia

AA VV., Manual de protocolo e cerimónia, Ed. Compenditur, 2004 Amaral, Isabel, Imagem e internacionalização, Verbo, 2009 (2ª edição)

Andrade, Elisabete, Gestos de Cortesia, etiqueta e protocolo, Texto Editores, 2005 Bello, Maria Duarte, TOP 10 dos negócios, Ed. A esfera dos Livros, 2010

Borges, Maria João, Secretariado: uma visão prática, Ed. Lidel, 2009

Webgrafia

<http://www.portugalprotocolo.com/>

<http://protocolopt.blogspot.com/>