

Cristina Fernandes

Manual de Protocolo Empresarial

Índice

Prefácio de Catarina Zagalo	13
Parte I O enquadramento do protocolo	
I O protocolo	16
1.1. Definição de Protocolo	16
1.2. Etimologia do termo	17
1.3. Âmbito, natureza e classes de Protocolo	18
1.4. Distinção entre Cerimonial, Etiqueta e Protocolo	18
2 Os símbolos do Estado Português e da União Europeia	20
2.1. A Bandeira Nacional	20
2.2. O Hino Nacional	24
2.3. Outros Símbolos do Estado Português	25
2.4. A Bandeira da União Europeia	25
2.5. O Hino da União Europeia	26
3 As precedências	27
3.1. As precedências no Estado Português	27
3.2. As precedências diplomáticas	28
3.3. As precedências militares	29
3.4. As precedências na Guarda Nacional Republicana	32
3.5. As precedências na Polícia de Segurança Pública	33
3.6. As precedências Eclesiásticas	34
3.7. As precedências na União Europeia	36
4 O protocolo empresarial	38
4.1. Definição e âmbito de aplicação do Protocolo Empresarial	38
4.2. Aspectos comuns entre Protocolo Oficial e Protocolo Empresarial	39
4.3. A integração do profissional e da função de Protocolo numa organização empresarial	40
4.4. Critérios a seguir no estabelecimento de precedências não-oficiais	40
4.5. Precedências em automóveis	43
Parte II O protocolo enquanto instrumento de comunicação	
5 Comunicar protocolarmente	46
5.1. Os tratamentos verbais e escritos em ambiente profissional	46

5.2. Os títulos académicos	48
5.3. Os tratamentos honoríficos	48
6 Comunicação escrita	52
6.1. Regras para elaboração de uma carta comercial	52
6.2. Os cartões-de-visita	54
6.3. Os cartões de cumprimentos	56
6.4. As mensagens de felicitações e de agradecimentos	57
6.5. As mensagens de Boas Festas	57
7 Comunicação verbal	59
7.1. Comunicar presencialmente	60
7.2. Comunicar por telefone fixo	61
7.3. Comunicar por telefone móvel	63
8 Comunicar por e-mail	64
 Parte III A aplicação do protocolo aos eventos empresariais	
9 A função do protocolo em eventos	68
9.1. As responsabilidades do anfitrião	68
9.2. A elaboração de convites	70
9.3. Convidar altas entidades oficiais	74
9.4. Obrigações do convidado ao receber um convite	74
9.5. A Nota de Protocolo	75
9.6. Recebimento de autoridades e convidados de honra	75
9.7. A presidência	76
9.8. A ordenação de convidados	80
9.9. Os discursos e os brindes	82
10 A organização de reuniões	85
10.1. Fase prévia à reunião	86
10.2. Durante a reunião	89
10.3. Após a reunião	89
11 A aplicação do protocolo em refeições	91
11.1. Refeições de trabalho	91
11.2. Tipos de sala	92
11.3. Formatos de mesas	93
11.4. Presidências à mesa	95
11.5. Lugares à mesa	97

11.6. Algumas regras a ter em conta na organização de uma mesa de refeições	98
11.7. Menu	99
11.8. Formas de indicação de lugares	100
11.9. Tipos de serviço	101

Parte IV A imagem do profissional: tudo comunica

12 Apresentação visual e vestuário	106
12.1. A imagem feminina	107
12.2. Os sabotadores da imagem profissional feminina	112
12.3. A imagem masculina	113
12.4. O fato sem gravata	115
12.5. O fato escuro	116
12.6. Os sabotadores da imagem profissional masculina	118
12.7. Trajes de etiqueta	118

Parte V Comportamento e atitude

13 A conduta adequada de um profissional na vida quotidiana	124
13.1. Pontualidade	124
13.2. Cumprimentar	125
13.3. Apresentar	126
13.4. Conversar	127
13.5. No elevador	129
13.6. Em reunião	131
13.7. Em ambiente de formação	132
13.8. Na rua, a pé	133
13.9. De carro	133
13.10. Em eventos de âmbito profissional	134
13.11. Em espectáculos	135
13.12. Em exposições	136
13.13. Em eventos desportivos	138
13.14. Em cerimónias fúnebres	138
14 Em viagens profissionais	141
14.1. Viajar de avião	142
14.2. Viajar de comboio	143
14.3. Hospedar-se em unidades hoteleiras	144

15 À mesa, com correcção e elegância	146
15.1. Actuar como anfitrião em casa	156
15.2. Actuar como convidado em casa de alguém	157
16 Saber oferecer e receber presentes	158
16.1. A obrigação de quem recebe	160
16.2. Os presentes em contexto internacional	161
Bibliografia	164

Prefácio

Bons momentos

À nossa memória, prendem-se os momentos. Os acontecimentos. Os eventos. São estes que recordamos, que nos marcam.

A estes eventos associamos ideias, imagens e percepções, vincadas pelo que sentimos e pelo que vivemos. Ou o que fomos induzidos a pensar, a sentir, a viver.

Mais do que o domínio formal, ou de procedimentos de Protocolo, e elaborar sobre as suas normas, deixo aqui algumas notas de vivência pessoal, familiar, profissional, dentro e fora de portas.

Estas minhas palavras vão, por isso, no sentido de partilhar uma visão sobre o papel do Protocolo nestes momentos.

Se as normas, ou regras de Protocolo, em muito têm evoluído com o tempo e a convivência, há um conjunto de preceitos que continua a ditar comportamentos.

Iria mais longe, há um conjunto de princípios que regem as expectativas, na medida em que condicionam aquilo que será esperado dos nossos comportamentos, das nossas atitudes.

E como princípio base, aquilo que é esperado de nós, é na sua maioria das vezes, que actuemos com bom senso. Que tenhamos intuição, discernimento, e a capacidade – nem sempre linear – de fazer com que o outro, com quem estamos a comunicar, a lidar ou a falar, se sinta bem.

Por isto, entendo que uma parte grande do Protocolo e dos comportamentos que lhe estão associados é altruísta. Porque vejo que na verdade, o que está na origem destas preocupações, ou prioridades, é a motivação de pensar nos outros, de fazer o que está ao nosso alcance para que se sintam valorizados, para que se sintam reconhecidos.

No contacto com outras pessoas lidamos com expectativas e, não raras vezes, com alguma imprevisibilidade. Neste contexto, importa, pois, destacar também a importância da antecipação, bem como a capacidade exímia de

conseguir, à distância, prever situações concretas que seremos chamados a assumir.

Na vida das organizações, como na vida das pessoas marcam-nos os momentos. As pessoas. As mensagens. Mais do que aquilo que se diz, conta aquilo que se transmite. Pela postura, pelo olhar, pela atitude ou pelos comportamentos. As organizações têm aqui um desafio acrescido, pela diversidade de profissionais que as revelam e que diariamente transmitem mensagens, convivem em nome das organizações que representam, comunicam. Esta multiplicidade de contactos e de comunicações acontece em simultâneo, e espera-se que transmita uma imagem coerente.

Os Procedimentos de Protocolo estabilizam assim algumas regras que decorrem das expectativas de convivência, e que nos ajudam a perceber o que é esperado de nós, que comportamento, atitude ou procedimento somos convocados a seguir. E porque lidamos com tantas pessoas, em circunstâncias tão diferentes, dificilmente teremos sempre a resposta pronta. Ajuda-nos, nessa altura, o “Manual de Protocolo Empresarial”.

Tudo isto temperado com culturas. Com contextos. Com a necessidade de decisão imediata e a flexibilidade que a maior parte destes momentos exige. Mas muito mais, com pessoas, e as percepções que formam. As sensibilidades que as tocam. As preferências que têm. E o conforto que lhes podemos, devemos, transmitir.

É um desafio. É também um prazer.

À Cristina, o meu agradecimento pela honra que me concede ao partilhar estas ideias. E, mais importante do que isso, à Cristina, os meus parabéns.

São sítios, palavras, pessoas. Mensagens. Cheiros. Sons. É isto que fica na nossa memória. São momentos.

A todos, desejo bons momentos.

Catarina Zagalo
Marketing & Communications Senior Manager – Deloitte