

MÓDULO IX

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS EMPRESARIAIS

UNIDADE 29

PROTOCOLO E PÚBLICOS

ÍNDICE

OBJETIVOS.....	3
INTRODUÇÃO.....	4
1. PÚBLICOS.....	5
1.1. OS PÚBLICOS DA INSTITUIÇÃO.....	5
1.1.1. PÚBLICOS INTERNOS	6
1.1.2. PÚBLICOS EXTERNOS.....	8
1.2. TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS.....	10
1.2.1. TIPOS DE PARTICIPANTES EM EVENTOS.....	10
2. ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO DE VISITANTES	14
3. REGRAS DE ETIQUETA.....	16
3.1. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO	16
3.2. APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS	17
3.2.1. APRESENTAÇÕES	18
3.2.2. APRESENTAÇÕES — REGRAS UTILIZADAS NO OCIDENTE	20
3.2.3. CUMPRIMENTOS	20
3.2.3.1. Aperto de mão	21
3.3. PROTOCOLO COMUNICAÇÃO ORAL	23
3.3.1. DISCURSOS E BRINDES	25
3.4. PROTOCOLO COMUNICAÇÃO ESCRITA	27
3.4.1. CARTA.....	27
3.4.2. CONVITES.....	30
4. IMPORTÂNCIA DA IMAGEM	32
4.1. VESTUÁRIO PROFISSIONAL FEMININO E MASCULINO	32
4.1.1. VESTUÁRIO PROFISSIONAL MASCULINO.....	36
4.2. <i>DRESS CODE</i>	36

4.2.1. TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA E DE RECEÇÕES OFICIAIS.....	38
5. TRATAMENTOS HONORÍFICOS (ESCRITOS E VERBAIS)	42
5.1. OFICIAIS.....	42
5.2. EMPRESARIAIS	43
5.3. ECLESIAÍSTICOS.....	45
5.4. NOBILIÁRQUICOS	47
5.5. MILITARES.....	47
6. PRECEDÊNCIAS.....	49
6.1. PRECEDÊNCIA NO SETOR PRIVADO EM ATOS PÚBLICOS OU PRIVADOS.....	51
6.2. PRECEDÊNCIA NA OCUPAÇÃO DE VEÍCULOS	52
6.2.1. CARRO COM MOTORISTA	52
6.2.2. CARRO SEM MOTORISTA.....	53
6.3. PRECEDÊNCIA QUANDO SE CAMINHA.....	54
6.4. PRECEDÊNCIA DE CHEFES DE ESTADO	55
6.5. AO SUBIR OU DESCER ESCADAS.....	56
6.6. PRESIDENCIAIS À MESA	57
6.7. PRECEDÊNCIAS NUMA MESA DE HONRA.....	64
6.8. BANDEIRAS	66
7. EMPREGO DO TERMO VOSSA (EXCELÊNCIA, SENHORIA, ETC.)	69
8. RELAÇÕES SOCIAIS E COMPORTAMENTO EM PÚBLICO	70
CONCLUSÃO	71
AUTOAVALIAÇÃO	73
SOLUÇÕES	77
PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO	78
BIBLIOGRAFIA.....	79

OBJETIVOS

Com esta unidade didática, pretendemos que desenvolva os seguintes objetivos de aprendizagem:

- Identificar os diferentes tipos de indivíduos/grupos que necessitam de serviços específicos.
- Distinguir as funções e responsabilidades no processo de gestão do protocolo.
- Identificar as regras de etiqueta e de cortesia a aplicar nas relações sociais.
- Identificar as regras de protocolo que se aplicam nas relações comerciais e nas relações oficiais.

INTRODUÇÃO

A importância da imagem num evento é fundamental. Cada evento tem características diferentes e cabe ao organizador de eventos se preparar para o mesmo.

A preparação do evento é fundamental, aqui podemos, de antemão, planejar quem serão os nossos públicos e como estes serão geridos, bem como o protocolo e as precedências.

É muito importante saber adequar o vestuário ao evento, saber redigir um convite corretamente e, claro, no dia do evento saber como nos relacionarmos com os oradores, VIPs, etc.

Uma assistência excessiva também pode causar má impressão, devemos saber como comunicar e de que forma podemos persistir neste nosso contacto.

Lembre-se de que é necessário existir um equilíbrio entre a assistência e a descrição.

1. PÚBLICOS

1.1. OS PÚBLICOS DA INSTITUIÇÃO

Como assistente administrativo é necessário conhecer o seu público e a quem se destinam os eventos que terá de organizar. Assim, é fundamental perceber o que é um público interno e um público externo, pois cada um tem um papel diferente dentro da organização e teremos de ajustar a forma como comunicamos.



Definição

Públicos são grupos de pessoas que importam à instituição, que poderão estar relacionados direta ou indiretamente com a mesma.

Quando se comunica para estes públicos as mensagens são ajustadas, de forma a atingir eficazmente o público pretendido.

Para uma empresa conseguir determinar quem são os seus públicos, a empresa dever-se-á reger por uma ordem de critérios. Essa ordem deve ter em atenção a segmentação pretendida, mas sempre com a finalidade de os públicos mais importantes.

A empresa deverá segmentar, baseando-se em critérios de ordenação e proximidade, ou seja, dá-se primazia aos públicos que estão mais próximos da empresa.



De acordo com esse critério, a ordem de prioridades, começa-se pelo público, que designamos de “dono da empresa”. Não existe ninguém mais próximo da empresa do que os seus proprietários e os seus responsáveis diretos. Este é, sem dúvida, o público prioritário.

Os públicos podem ser subdivididos em duas grandes categorias: públicos internos e públicos externos.

Ao adotarmos os critérios de proximidade, os públicos internos estão mais próximos que os públicos externos.

1.1.1. PÚBLICOS INTERNOS

A nível de posições esta será a ordem correta:

1. Donos da Empresa;
2. Acionistas;
3. Colaboradores;
4. Comunidade;
5. Revendedores.

Se pensarmos no tal critério de proximidade, temos os “donos da empresa”, que poderão ser os chefes ou diretores de departamentos. Nas sociedades anónimas temos os maiores acionistas ou administradores, que podem ser ou não acionistas, mas que no fundo são aqueles que têm sempre cargo de direção na empresa, por representarem a maioria do capital.

Na segunda posição ficam os acionistas. Estes, apesar de terem um poder de decisão, apenas poderão tomar decisões de modo indireto e à distância.

De seguida, o público mais importante são os colaboradores, pois são os responsáveis pela projeção de uma boa imagem institucional.



Definição

Comunidade: a palavra comunidade depende da localização da empresa.

Se a sede da empresa está numa grande cidade, o conceito de comunidade será restrito ao bairro onde ela está inserida.

Contudo, se a cidade for pequena, a comunidade da empresa poderá ser a própria cidade.

Tenha em mente que uma comunidade é sempre um público bastante próximo da empresa, seguida dos colaboradores.

Os revendedores apenas podem ser considerados públicos internos, quando trabalham exclusivamente para uma determinada empresa, ou seja, quando vendem ao público consumidor apenas produtos ou serviços dessa mesma empresa.

Embora não sejam empregados, os revendedores não deixam de pertencer aos quadros da empresa e é, igualmente, necessário que, como qualquer outro público interno, estejam perfeitamente informados sobre a empresa, as suas políticas, os seus produtos e os seus serviços.

1.1.2. PÚBLICOS EXTERNOS

As ordens de proximidade são as seguintes:

1. Fornecedores de matérias-primas;
2. Sindicatos profissionais;
3. Consumidores;
4. Órgãos da comunicação social;
5. Governo;
6. Opinião pública.

Os públicos externos mais próximos da empresa serão, sem dúvida, os fornecedores. Estes públicos têm uma maior proximidade com a “imagem da empresa” e, muitas vezes, são os primeiros a detetar problemas.

Perceba que os fornecedores são um público mais vasto, ou seja, será desde o serviço de limpeza, de segurança, de bens primários, ao gerente de conta etc...

Cabe ao diretor de compras contactar os fornecedores e criar uma ligação com os mesmos. Pense que, se o fornecedor tiver uma imagem positiva da empresa, a forma de comunicação será totalmente diferente.

Os **sindicatos profissionais** são associações de empregados do ramo profissional, que se apresentam perante entidades patronais, tendo como objetivo a representação da opinião pública e dos poderes públicos, para fazer ouvir a voz dos trabalhadores e defender os interesses dos mesmos.

Pela terceira ordem de proximidade temos o consumidor, que será o nosso grande objetivo, pois nele poderemos rever o sucesso ou o fracasso da nossa marca.



Atenção

O sindicalismo encontra-se hoje reconhecido como movimento de âmbito universal.



Os **Órgãos de Comunicação Social (OCS)** são um conceito híbrido, isto é, são, simultaneamente, um público ou grupo de pessoas que exerce as suas atividades profissionais nesses órgãos e um instrumento de que as relações públicas se socorrem para a divulgação de informação referente à empresa.

O **Governo** também é um público externo, mas exige uma especialização designada de *lobby*. Enquanto público, *lobby* é o nome que se dá às atividades profissionais que decorrem entre a organização e o Governo ou poderes públicos, com a finalidade de beneficiarem, mutuamente, do interesse público.

As empresas e o Governo têm de se nivelar hierarquicamente para dialogar entre si, dividindo as responsabilidades perante a opinião pública, pois tanto a empresa como o Governo têm em vista um objetivo comum.

Opinião pública é todo aquele público que tem interesse para a empresa.

1.2. TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

1.2.1. TIPOS DE PARTICIPANTES EM EVENTOS

Na realização da organização de eventos é obrigatório reconhecer os diferentes participantes e as suas necessidades.

Existem seis tipos diferentes de participantes:

1. VIPs;
2. Equipa de apoio do VIP;
3. Participantes do evento;
4. Pessoas com deficiência;
5. Crianças e idosos;
6. Acompanhantes.

VIPS

Considera-se VIP aquela pessoa que, por motivo de ordem artística, política ou sociocultural, tem determinada notoriedade, que lhe dá reconhecimento público.

Quando organizamos eventos existem três tipologias de públicos VIPs, sendo elas:

- 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.

Existe um processo protocolar de receção e acompanhamento de um VIP, sendo este:

Receção: pessoa VIP deverá estar acompanhada pela comissão de receção, ou seja, quando esta chega, já deverão estar elementos à sua espera na entrada, em que pelo menos um deverá ser da organização do evento.

Esta comissão encaminha o VIP para a sala de antecâmara da reunião ou, caso seja palestrante, para a mesa de honra ou para a primeira fila da sala. O seu lugar deverá estar marcado.

No início, o organizador deverá entregar a pasta do evento e somente no final uma lembrança ao VIP.

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.

Equipa de apoio do VIP

Normalmente, o VIP poderá vir acompanhado por uma equipa de apoio, que deve também ter acesso a um conjunto de práticas protocolares.

O organizador deve ter presente que esta comitiva é, muitas vezes, composta por outros membros igualmente acreditados como VIP, 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 acreditados, deve ser disponibilizado/a:

- ❑ Um espaço de trabalho, devidamente equipado com meios de comunicação e de suporte de informação (terminais de computador, e-mail, Internet, telefones, etc.);
- ❑ Total autonomia de deslocação e acessibilidade dentro do espaço do evento;
- ❑ Total acesso dos agentes de segurança dos VIPs à infraestrutura, para poderem avaliar potenciais riscos de segurança e poderem, assim, planear as medidas necessárias para combaterem problemas.

Participantes do evento

Um participante é toda a pessoa que, por livre e espontânea vontade, procura participar num determinado evento, seja para ter um papel ativo em que se envolve diretamente ou assumindo um papel mais passivo, em que apenas assiste ou visita.



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 coletânea de resumos);
 - Programas sociais complementares;
 - Programas turísticos complementares.

A receção 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.

Pessoas com deficiência

As pessoas portadoras de deficiência deverão poder participar plenamente no evento, tendo sempre em conta as limitações da pessoa e as limitações da infraestrutura onde se realizará o evento.

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

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.

Acompanhantes

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

2. ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO DE VISITANTES

A receção dos visitantes é, sem dúvida, um dos elementos mais marcantes para todos os que integram um evento. Este contacto é muito importante, pois o visitante irá formar uma opinião sobre o evento/empresa, que dependerá da forma como será recebido.

Enquanto responsável da organização do evento, o seu papel será o de receber e ter a responsabilidade de ser o “cartão de visita” da empresa. Aqui, prevalecem as regras da boa educação: ser atencioso, educado e bom ouvinte.

Este primeiro impacto é muito importante, por isso, devemos ter uma apresentação cuidada e enquadrada com o evento. Existem outros pormenores que fazem toda a diferença, como o conhecimento de línguas estrangeiras e cultura geral, desta forma podem fornecer informações que contribuam para projetar uma imagem positiva.



Atenção

Deverá ter a capacidade para encaminhar os assuntos até à sua conclusão, saber se determinada pessoa já se encontra no evento e se foi devidamente encaminhada. Esta pessoa deverá estar sempre em cima do acontecimento e atualizada, em relação a todas as informações relevantes.

A colaboração com outros funcionários é essencial para um acompanhamento perfeito deste tipo de situações. Caso seja um evento de grandes dimensões, poderá delegar esta tarefa a um elemento competente da sua equipa.

O local de acolhimento deverá ser de fácil acesso e acolhedor. Poderá, por exemplo, ter cadeiras ou um sofá confortável, uma mesa composta com jornais e/ou documentos sobre a atividade da empresa. Deve ter, também, uma decoração sóbria e um ambiente agradável, evitando cheiros/perfumes fortes.

3. REGRAS DE ETIQUETA

Em psicologia, refere-se que a construção de uma boa imagem pessoal e profissional está inerentemente relacionada com dois conceitos básicos: a dualidade e a credibilidade.

Apenas podemos definir que uma pessoa tem ou não uma boa imagem, esta apreensão acontece através do primeiro impacto e abordagem que se faz com o indivíduo. Reparamos sempre na linguagem não-verbal e verbal (comportamentos, hábitos, posturas, ética, conhecimentos, habilidades e competência). A isto se chama dualidade.

Ter uma imagem credível significa que transmite confiança ao cliente, que se vai mantendo ao longo do tempo e que vem da consistência dos resultados com a satisfação do cliente. Esta imagem pessoal e profissional é mais importante quando o contacto é direto com clientes, por exemplo em atividades de atendimento ao público.

3.1. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

A existência de um departamento de protocolo é fundamental, sobretudo quando se trata de questões de Estado. O organizador deverá ter um conhecimento geral sobre o papel e objetivo deste departamento:

- Estabelecer linhas de orientação e de conformidade com o gabinete homólogo, a fim de determinar ações e obter informações sobre o melhor modo de atuação;
- Determinar o programa de ação, 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:

- Saber definir e estabelecer as regras que devem presidir no cerimonial, etiqueta e pragmática, sempre tendo em atenção a prática internacional e as tradições locais;
- Averiguar e observar se a execução das normas e preceito diplomático está a ser realizado conforme o decidido.

O Chefe de Protocolo é responsável por:

- Estruturar e executar em conformidade as ações protocolares que envolvam órgãos de soberania;
- Estruturar, em parceria com a sua equipa, o programa de receção em visitas oficiais de representantes estrangeiros;
- Acompanhar os representantes nacionais, quando se trata de deslocações oficiais de representação ao estrangeiro;
- Acompanhar os embaixadores estrangeiros no processo de acreditação, nomeadamente na cerimónia de entrega das cartas credenciais;
- Integrar comissões organizativas de celebrações nacionais.

3.2. APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

A apresentação é um meio de comunicação que visa o começo de uma relação social. Podemos afirmar que a apresentação não é o simples facto de saber o nome um do outro e é mais que uma saudação.

Só quando duas pessoas são apresentadas é que podem começar uma conversa. Sem esta abordagem, o mais provável é que ambas não se falassem, criando um desconforto entre as partes, perante as outras pessoas que já se encontravam a interagir. Sem sombra de dúvida que o cumprimento e a apresentação são dois fatores fundamentais para criar um elo de comunicação.

Os indivíduos necessitam da apresentação, pois sem a mesma não podemos gerar a primeira impressão sobre uma pessoa, seja positiva ou negativa.

3.2.1. APRESENTAÇÕES

O organizador deve ter em conta determinadas regras, quando apresenta um ou mais indivíduos:



- Devem-se fazer as apresentações por ordem: da pessoa menos importante à mais importante. Tenha em atenção que a mulher é mais importante do que o homem nas regras de etiqueta;
- Por norma, apresenta-se um homem a uma senhora — uma pessoa a uma autoridade —, uma pessoa mais jovem a uma mais velha;
- Num cumprimento, a pessoa mais importante deve estender a mão a quem foi apresentada ou então acenar com a cabeça.

- Por etiqueta, apresenta-se sempre em primeiro lugar o nome da pessoa menos importante;
- A forma mais correta de apresentação é: *"Permita-me que lhe apresente ..."*. Quando tal se justificar, diz-se o estatuto social ou nobiliário da pessoa: *"o conde de ..., o coronel ..., o doutor..., o senhor padre..."*;
- Quando os homens cumprimentam as senhoras, seja através de aceno de cabeça ou outro, estas devem sorrir e corresponder com um pequeno cumprimento. Deve saber, também, que as mulheres mais novas dão um beijo às senhoras mais velhas;
- Fora do contexto de uma apresentação, o funcionário que se depare com o seu superior deverá saudá-lo em primeiro lugar, mas cabe a este último a decisão de estender a mão. Quem estende a mão é sempre o empregado mais graduado, o mais velho ou a mulher;
- O empregado da empresa será sempre apresentado a um visitante. No meio empresarial, estas regras só se aplicam entre pessoas do mesmo nível hierárquico;
 - O homem deve sempre levantar-se para cumprimentar uma mulher ou alguém hierarquicamente superior.
 - A mulher só se deverá levantar para cumprimentar uma outra mulher, quando não diretamente convidada e para ser apresentada à anfitriã. Caso seja convidada, levanta-se para cumprimentar a anfitriã se esta se aproximar dela. No caso da mulher mais jovem, esta levanta-se quando é apresentada a uma senhora mais velha.
- Quando pessoas da mesma importância ou idade se apresentam, o critério a seguir deverá ser o de quem aborda e quem é abordado. Quem se aproxima apresenta-se e aguardará que a pessoa abordada responda com cordialidade e aceitação, estendendo a mão e apresentando-se.
- Note que quando alguém se aproxima de um grupo, o mesmo critério deve ser aplicado. Haverá alguém que se coloca como interlocutor entre os dois lados e apresentará as pessoas do seu grupo, que estenderão a mão e cumprimentarão a pessoa a quem foram apresentados.

3.2.2. APRESENTAÇÕES — 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;
- A forma de apresentação deverá contemplar o nome do apresentado, bem como o título profissional ou académico;
- Quando se apresenta uma senhora, por norma esta não se levanta, mas o contrário é obrigatório.

3.2.3. CUMPRIMENTOS

Segundo o dicionário, o cumprimento é o ato de cumprimentar, de saudar, de dar uma palavra de saudação. O cumprimento é um sinal de boa educação.

Cada cultura tem diferentes formas de cumprimentar, algo intrínseco a cada região. Podemos afirmar que é uma manifestação de cortesia, de afabilidade e, muitas vezes, de reconhecimento. A forma de se cumprimentar varia de sociedade para sociedade, assumindo especificidades, que têm de ser reconhecidas por todos aqueles que são responsáveis por relações internacionais e/ou organização de eventos.

Na **Europa**, a forma como os povos latinos se cumprimentam é mais calorosa e efusiva, por outro lado, nos países nórdicos este cumprimento é mais reservado. Quando falamos do Japão, no **Médio-Oriente**, e da **América ou África**, a forma de cumprimento diverge muito.

O protocolo difere muito de país para país e é, sem dúvida, uma questão de culturalidade.

Usando o bom senso, seja qual for o grau académico da pessoa, deve-se utilizar a designação de género (Senhor, Senhora), acompanhado pelo nome e/ou apelido.

3.2.3.1. Aperto de mão



O aperto de mão revela bastante sobre uma pessoa, por isso, deve ter atenção à forma como o faz.

Aspetos importantes:

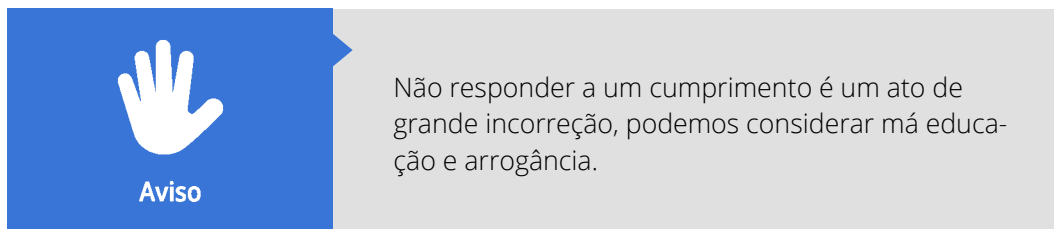
- Deve ser forte, mas não usar demasiada força.
- As pessoas dever-se-ão olhar-se nos olhos.

O organizador deve-se lembrar de que uma senhora ou pessoa importante, estende a mão para o aperto de mão. O aperto de mão deve ser um contacto caloroso e franco, deve evitar a mão mole. É, também, incorreto apertar demasiado a mão do outro.

O cumprimento público varia também de país para país ou mesmo de região para região e deve ser conhecido e entendido.

Tradicionalmente, quando duas pessoas se encontram, a forma que usam de cumprimento não-verbal é: apertar as mãos, beijar, baixar a cabeça, acenar com a mão ou sorrir.

Não se esqueça de que a regra é que os mais novos cumprimentam os mais velhos, o homem cumprimenta a mulher e o cidadão comum cumprimenta a figura pública.



Os cumprimentos são importantes, porque é a forma de se criar um ambiente agradável.

Os cumprimentos marcam distâncias. Os cumprimentos automáticos, mecânicos, por vezes artificiais e pouco espontâneos, podem ser até um pouco ridículos e arrogantes.

As expressões básicas de saudar e cumprimentar são:

- “Bom dia”;
- “Boa tarde”;
- “Boa noite”;
- “Adeus”;
- “Obrigado”.

Quando as pessoas se cumprimentam e proferem o normal “como está” ou “passou bem”, a resposta deverá ser sempre “bem obrigado”.

3.3. PROTOCOLO COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação telefónica é, muitas vezes, o primeiro contacto que temos com uma empresa, por isso, a forma como realizamos este procedimento deve ser pensada, especialmente quando estamos a organizar eventos e estabelecemos contacto com vários tipos de públicos.



Atenção

Ao atender uma chamada, nunca deverá referir o seu nome no momento do atendimento, mas sim o nome da empresa, deverá sempre insistir no nome do interlocutor e usá-lo ao longo da conversa para tornar mais pessoal a comunicação.

Lembre-se de que deve falar de modo calmo e claro, evitando usar um tom alto e fazer pausas enquanto comunica.



Saiba quais as regras protocolares numa chamada telefónica:

1. Quando um superior telefona para alguém que lhe é hierarquicamente inferior, deverá apenas passar a chamada depois de essa pessoa já estar em linha;
2. Quando uma chamada cai a meio, a pessoa que tomou a iniciativa deve voltar a ligar;
3. Quem estabeleceu a ligação telefónica é quem deve terminá-la, despedindo-se. Não é necessário pedir licença para desligar.
4. Quando uma administrativa transmite um convite ou mensagem do seu chefe a uma pessoa do mesmo nível hierárquico, deverá fazê-lo através da assessora ou secretária dessa mesma pessoa.



Aviso

Por norma, quem faz a chamada espera em linha.

Esta regra só se aplica entre pessoas do mesmo nível hierárquico. Mas, se a pessoa que pediu a chamada, entretanto, atendeu outro telefone direto ou saiu do gabinete, a pessoa para quem ligou e está à espera em linha, pode desligar ao fim de 30 segundos e aguardar uma nova ligação.

Ter em conta que quem liga está, em princípio, disponível e interessado em estabelecer a comunicação. A pessoa que atende a chamada pode ter interrompido uma tarefa e, por isso, não devemos obrigá-la a estar muito tempo em linha.

3.3.1. DISCURSOS E BRINDES



O organizador deverá ter em consideração que até nos discursos e brindes existem regras pré-definidas e as mesmas devem ser respeitadas.

Regras numa conferência ou palestra com uma mesa de honra:

- A ordem dos discursos ou intervenções começa pela pessoa menos importante e terminam com quem preside à mesa;
- Se a pessoa que preside à sessão não quiser discursar, o presidente da mesa ou moderador pode tomar a palavra com o seguinte “em nome do senhor X, declaro encerrada a sessão”, para que todos se possam levantar.
- No início do discurso devem ser mencionadas as entidades presentes. Regra: começar do mais importante “senhor ministro de...” e acabar com os menos importantes “minhas senhoras e meus senhores...”.

Regras numa sessão solene:

- Quem preside é que dá a palavra sucessivamente aos oradores. Regra: fala-se por ordem inversa à das precedências, cabendo a quem preside encerrar os discursos.

Regras em receções oficiais:

- Por norma, o anfitrião fornece o seu discurso com antecedência ao convidado de honra, para que este tenha tempo para preparar a sua resposta.
- O brinde/discurso tem de ter lugar logo no início do jantar, para que sejam tiradas as fotos para os OCS.

Regra em jantares menos formais

- Quando se pretende fazer uma homenagem ao convidado de honra, esta deverá ser feita no final da sobremesa. A forma mais correta seria o “dono da empresa” levantar-se e comunicar que iria usar a palavra.
- O **brinde só se inicia após a saudação** ao convidado de honra ou com o resumo daquela reunião. A forma mais correta seria a seguinte: “peço a todos que se reúnam num brinde pela saúde e honra do diretor X” ou “que a ligação profissional se mantenha por muitos anos”.



Atenção

Os brindes devem ser curtos e sinceros.

Este tipo de brindes apenas se realiza para assinalar ocasiões especiais (despedidas, boas vindas, promoção, aniversário, etc.).

3.4. PROTOCOLO COMUNICAÇÃO ESCRITA

3.4.1. CARTA

Tipos de cartas, papel e anexos

Papeis a serem usados: papel de qualidade de cor branca, creme, cinza-claro ou azul esbatido.

Especificidades do papel: no papel de carta pode-se colocar um timbre.

Cor da tinta: tinta azul em papel azul esbatido e a preto em qualquer outro papel.



As cartas podem ser divididas em **seis tipos de grupos**:

1. **Carta a pessoas conhecidas:** cartas informais com um tratamento de maior proximidade;
2. **Carta de felicitações:** deve mencionar o seu agrado e as felicitações pelo feito realizado;
3. **Carta de apresentação:** serve para mencionar quem é a pessoa e o seu perfil, bem como suas competências;
4. **Carta de agradecimento:** deve realçar o motivo do agradecimento;

5. Carta de pêsames: deve realçar o pesar sobre o falecimento de um colega ou ente querido;

6. Carta profissional: são mais objetivas e curtas e deve realçar, ao máximo, a parceria e compromisso entre as entidades.

O organizador de eventos deverá perceber que a **correspondência comercial** é mais formal, mais pragmática e tem que atingir rapidamente o objetivo a que se propõe. Deve ser sempre escrita em computador em papel formato A4. O tipo de papel deve ser de qualidade e a apresentação deve de ser cuidada.

Todos os documentos devem ir em anexo, juntamente com a carta, e devemos incluir numa pequena nota no canto inferior esquerdo da folha. É essencial guardar sempre uma cópia de tudo em arquivo.

Estrutura básica de uma carta profissional

a) O timbre:

- ☐ Cabeçalho na parte superior da carta.
- ☐ Inclui o nome comercial da empresa, a sua morada completa e os números de telefone e de fax.
- ☐ Caso não esteja impresso, deve-se escrever sempre em maiúsculas e sem sublinhar.

b) A data:

- ☐ A parte superior direita e a parte final devem estar alinhadas com a margem direita do texto da carta, a dois ou três espaços (ou a um espaço por precaução) abaixo da altura do timbre.
- ☐ Pode ser colocada também depois do texto, antes da despedida, alinhada à esquerda.
- ☐ A data é precedida do nome da localidade, separada com vírgula.
- ☐ Pode-se também escrever a data com números.

c) O destinatário:

- ☐ O nome e a morada da empresa a que se dirige devem estar cerca de duas ou três linhas abaixo da data, do lado esquerdo, cerca de 2,5 cm da última linha do timbre.
- ☐ Nos envelopes de janela devem-se colocar o nome e a morada do lado direito.

- ❑ A designação e o cargo devem vir depois da morada. Se não souber o nome do destinatário, coloque apenas o cargo que ocupa (Sr. Gerente ou Sr. Diretor).

d) O registo e a referência:

- ❑ O registo localiza-se depois da morada e antes da saudação inicial (à direita ou à esquerda).
- ❑ O registo ou referência é um número progressivo que facilita a sua procura e o arquivo.
- ❑ Ao responder a uma carta que apresente uma referência, esta deve ser relacionada com o número de registo e com a data da carta a que se responde.

e) O assunto:

- ❑ Está a dois espaços abaixo da data.
- ❑ É uma síntese do conteúdo global da carta e está, geralmente, alinhado à esquerda.

f) O cabeçalho:

- ❑ Elemento fundamental, especialmente em cartas protocolares. Estabelece-se uma primeira relação.
- ❑ Na saudação inicial nunca se colocam abreviaturas.
- ❑ A forma mais frequente de saudação é: "Excelentíssimo Senhor".
- ❑ A saudação de uma posição de relevo será: "Estimado Senhor" (menos protocolar).
- ❑ O texto inicia-se a dois espaços do cabeçalho.
- ❑ O texto é a parte central da carta, colocando o conteúdo centralizado e com parágrafos.
- ❑ A redação do texto deve ser clara e concisa.
- ❑ Usam-se frases curtas.
- ❑ Os parágrafos não devem ser longos e extensos.
- ❑ Por último, a linguagem utilizada deverá ser adequada ao tom da mensagem e aos seus públicos.

g) Despedida:

- Qualquer carta comercial termina com a frase de despedida. Situa-se a dois espaços por baixo do texto, sem ponto final e com vírgula.
- A despedida deve ser enquadrada conforme o grau de confiança: “Atenciosamente”, “Cordialmente”, “Cumprimentos respeitosos de”, “Sem mais assunto”, “Cumprimentos de”, etc.

h) A assinatura:

- Escreve-se geralmente na parte esquerda da folha e a uma distância aproximada de dois espaços da despedida. Vem sempre acompanhada da especificação do cargo do remetente na empresa.
- Pode-se escrever inserindo, antes do nome do assinante, o do cargo que este ocupa na empresa. Deve escrever-se, por baixo da assinatura, o nome do assinante à máquina.
- Quando o remetente não assina a carta, esta pode assinar-se por ordem (p.o.), por poder (p.p.) ou por delegação (p.d.) e deve incluir o nome da pessoa que a assina.

3.4.2. CONVITES

Convite formal

- Serve para celebrar uma data/retribuir outro convite, homenagear alguém, realizar um encontro informal, etc.
- Ao convidar alguém, está-se a distinguir aquela pessoa. Deve começar o convite por “tem o prazer de...”.
- Num convite oficial: “...tem a honra de convidar...”.
- A redação dos convites tem um protocolo próprio.
- Os convites podem ser feitos de diversas formas, tais como:
 - Telefone: pessoa mais íntima ou quando já houve um contacto prévio;
 - Pessoalmente: quando se dá o convite na presença da pessoa;

- Correio: quando se envia o convite;
- Em mão: apenas em situações mais formais e para individualidades oficiais.
- Os convites formais devem respeitar o seguinte:
 - Serem escritos na terceira pessoa.
 - Impressos com tinta preta numa folha de cartolina fina ou numa folha de cartolina dobrada branca/tom cru.
 - Letras serifadas.
 - Entregues em dois envelopes, mas nunca fechar os mesmos.
 - Na primeira linha remetemos à **designação do cargo do anfitrião** ou da **entidade** que se convida.
 - Colocar qual **o ato para o qual se convida, o local, a data a hora e o traje**.

Convite informal

- São eventos com menos cerimónia, como jantar de natal, jantar de aniversário ou evento empresarial.
- Papel de carta normal, colocando a palavra convite.
- Simples.
- Podem ser escritos na terceira pessoa ou não.
- Não se colocam os cargos e títulos precedendo os nomes.

4. IMPORTÂNCIA DA IMAGEM

4.1. VESTUÁRIO PROFISSIONAL FEMININO E MASCULINO



Como sabemos, a imagem é muito importante para formação de uma opinião sobre uma pessoa, ou seja, ao analisar a aparência, podemos construir assim uma opinião.

Somos facilmente influenciados por aquilo que vimos e a forma de vestir não é exceção.

Existem regras a nível profissional para homem e para mulher.

A mulher deve ter uma aparência cuidada, isto é, deve ter o cabelo arranjado e o rosto com maquilhagem simples ou apenas cuidada. Os homens devem ter a barba aparada e limpa ou mesmo barbeada. Ambos deverão ter a higiene pessoal diária feita, nunca esquecendo dos dentes mãos e unhas.

O vestuário deve ser adequado à situação. Existem muitas empresas que têm regras de vestuário, contendo informação do que pode ou não usar.



Atenção

Para facilitar o que vestir, é importante pensar e analisar quem serão as pessoas com quem se vai relacionar, adequando a roupa ao local, à situação e ao que é pretendido pela empresa.

Na dúvida, use a discrição e o “bom senso”. Caso use farda ou uniforme, as mesmas deverão estar limpas e engomadas. Uma imagem profissional é aquela que transmite confiança e segurança ao cliente.



Aviso

A melhoria da imagem pessoal deve ser um processo contínuo e de evolução.



Elementos a ter em conta no *dress code* empresarial:

1. **Respeitar a imagem da empresa.** O seu guarda-roupa deve estar de acordo com a imagem da empresa.
2. **Respeitar-se.** Deve adequar a sua roupa de acordo com a sua idade, silhueta e cargo. Transmita uma imagem credível.
3. **Tamanho certo.** Use roupas adequadas para o seu tamanho, evite usar roupa extremamente justa e vincada ou com decotes extremamente exagerados. Tenha atenção às saias muito curtas com rachas longas, que acabam por dar uma imagem menos correta.
4. **Não misturar estilos.** Numa empresa formal em que existem regras de vestuário, evite misturar peças formais e informais, como calças de fato com camisas desportivas ou camisolão. Evite *t-shirts* com bonecos ou camisola de alças com *blazer*.
5. **Adequar ao evento.** Usar vestuário adequado para cada tipo de evento.
6. **Potenciar as opções.** Tenha um guarda-roupa versátil, quanto mais prático e coordenado for, mais facilmente conseguirá fazer escolhas para conjuntos e combinações de peças.
7. **Espelho.** O ambiente e a cultura de qualquer empresa são definidos pelas pessoas que ocupam os cargos mais altos na empresa. Repare como estes se vestem e tente adequar o seu estilo.

8. **Perceba as cores.** Entenda quais as cores que mais o/a favorecem. Cores muito pálidas com um tom de pele muito claro pode dar a impressão que estamos doentes. Ajuste as cores aos seus olhos, cabelo e tom de pele.
9. **Teambuilding.** Quando realizamos provas desta natureza temos de nos adequar à prática que vamos realizar.
10. **Fazer lista de compras.** Crie uma lista personalizada daquilo que pretende e que lhe faz realmente falta. Evite comprar artigos desnecessários.

Vestir-se apropriadamente em ambiente profissional não significa vestir-se de forma enfadonha, nem de se vestir de acordo com as ultimas tendências, significa adequar-se ao espaço e ambiente onde se encontra sem nunca perder a sua individualidade.

Dicas:

- Vista-se em harmonia com o seu corpo, usando o tamanho certo;
- Guarde e cuide das roupas e acessórios em perfeito estado de limpeza e conservação. Evite, assim, passar uma imagem de desleixo;
- Uma mulher numa negociação deve evitar usar decotes, saias curtas e roupa muito justa;
- Usar roupa muito antiquada e ultrapassada acaba por passar uma imagem de desleixo;
- Evite roupas extravagantes, acessórios excessivos, saltos de dez centímetros, maquilhagem exagerada e penteados excêntricos. Este tipo de imagem não é adequada para uma assistente administrativa. Apenas devemos usá-lo em contexto social;
- As roupas desportivas só deverão ser usadas em atividades de desporto;
- Combinações erradas de roupa transmitem uma imagem de ambivalência, desorganização e desorientação, por exemplo, mistura de riscas verticais com peças com riscas horizontais;
- No contexto do vestuário, prevalece a sabedoria, ou seja, fundir as normas do código com o estilo pessoal.

4.1.1. VESTUÁRIO PROFISSIONAL MASCULINO

O fato é considerado a peça mais adequada para os profissionais que trabalham em ambientes mais formais (banca, consultoras, sociedades de advogados, financeiras, entre outros).

Quando compra o seu fato tem de pensar no porquê (porque preciso deste fato? Será para o dia a dia ou para contexto profissional?).



Curiosidade

O material do fato é muito importante e deve respeitar a época do ano.

Tecidos mais nobres (lã), cores mais usuais (azul-escuro ou o cinzento antracite), num modelo de 2 ou 3 botões.

- Cor escura: eventos formais.
- O significado de três peças: fato completo com colete.
- Quanto ao estilo, opte por modelos de casaco que respeitem a sua silhueta

4.2. DRESS CODE



A indumentária varia consoante o tipo de evento em questão. Terá que ser adequado a cada uma das circunstâncias, sempre com uma maior sobriedade em eventos com uma determinação mais clássica.

Quando se refere um traje específico, estas são as regras:

Traje informal:

- Os convidados deverão usar um fato;
- Cor: tom escuro e pode usar um *blazer* azul-escuro ou preto com calças cinza ou creme (usado em cerimónias ou almoços menos formais).
- Uso de gravata.
- As senhoras podem usar roupa informal, como saia e blusa, saia-casaco ou calças casaco.
- O uso de bijuteria, sapatos de salto alto e fino com carteira pequena e meias de vidro é permitido.
- Nota: em muitos convites empresariais mencionam o fato, pois pretende-se que não sejam usadas roupas muito casuais.

Fato escuro:

- Uso de fato escuro.
- Proibido o uso de roupa casual.
- Significa evento importante com requinte.
- Cor preta cinzenta ou azul.
- Se for de dia cor clara, se for de noite tons escuros.
- Sapatos sempre pretos.



Aviso

Termo usado: *Informal dinner*.

Business casual

- Usar num ambiente de trabalho.
- Na parte superior, a camisa de botões no colarinho ou polos são uma boa escolha.
- As senhoras devem evitar blusas de alças, grandes decotes, minissaias e umbigos à mostra.
- As calças de ganga devem ser clássicas.
- Sapatos, mesmo desportivos devem ser usados com meias.
- Se o evento for à noite os homens devem levar um *blazer*.

Casual

- Traje informal para vestir no ambiente familiar ou num fim de semana com amigos.
- Adotado por algumas empresas portuguesas e usado às sextas-feiras.
- Dependendo das empresas, pode-se usar ténis, mas sempre cuidados e com bom aspeto.
- As senhoras podem usar sandálias, mas devem evitar o uso de calções curtos.
- Em áreas mais criativas, a indumentária é mais alegre e divertida.
- Podem-se usar polos, camisas, *t-shirts* não muito coloridas e ganga, desde que não seja rasgada e desbotada.

4.2.1. TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA E DE RECEÇÕES OFICIAIS

Smoking

- Fato preto.
- O casaco tem bandas de seda ou cetim.
- As calças têm um galão de seda de cada lado, tal como as calças da casa.
- Só deve ser usado à noite ou, quanto muito, ao final de tarde.

- Usa-se sempre com colete (preto) ou com uma faixa à volta da cintura (preta).
- As regras estabelecidas para a casaca são as mesmas para **os sapatos**, embora se aceitem sapatos com fivelas.
- As **meias** devem ser pretas até ao joelho, camisa de piquê ou de seda, sempre branca com peitilho. O *smoking* não admite condecorações. Só pode ser usada uma miniatura na botoeira ou então a roseta da condecoração.



Curiosidade

O uso do *smoking* consente algumas liberdades, tome nota: a Windsor lançou um *smoking* azul-escuro, pois diziam que o preto debaixo das luzes dava uma tez demasiado pálida. O Rei de Espanha já usou camisa azul-clara, algo que é usado em Espanha. Há quem dê vida ao uso do *smoking* com laços ou faixas coloridas. No verão o casaco poderá ser branco, mas sempre com calças pretas.

Traje para senhoras é vestido curto muito chique, a não ser que o convite indique o contrário. Em Portugal, ao contrário de outros países, não se devem usar condecorações com o *smoking*.

Fraque

Traje que se usa durante o dia. Em inglês chama-se *morning coat*, embora também o usem ao início da tarde. Nunca se usa à noite.



Atenção

Este traje não é muito utilizado em festas oficiais, apenas em apresentações de credenciais ao Presidente da República e nos cumprimentos de ano novo do corpo diplomático.

São mais usados em casamentos, vestidos pelo noivo e padrinhos ou até mesmo pelos convidados. O casaco é de flanela preta, antracite ou cinza e as calças ou são de fantasia (quando o fraque é preto) ou cinza (quando o fraque é cinza).

Fraque cinza claro é mais usado para assistir a corridas de cavalos. O fraque usa-se com colete cinza ou bege para festas, apesar de também existirem brocados floridos e coloridos, mas não são tão usados na Europa. Em cerimónias religiosas o colete é preto.

Antigamente, o chapéu alto era muito usado em Portugal, mas as cartolas vieram a desaparecer. As senhoras podem usar chapéu e devem usar sempre *col-lants*. O vestido deve ser curto e com ombros tapados, cobrindo-os com uma echarpe.



Aviso

Nos EUA, a forma correta é *cutaway*. Em França, *jaquettel* e em Espanha *chaqué*.

Casaca

Em Portugal, é o menos usado. Atualmente, só é pedido para bailes ou receções muito solenes. Aos poucos foi sendo substituído pelo *smoking*.

É considerado o traje de cerimónia de grande gala. A casaca é preta com abas e tem bandas de seda ou cetim. Usa-se com calças da mesma cor e tecido, orna-das como as do *smoking*, com um galão que desce da cintura até à bainha das calças. Dever ser usada com camisa branca, com peitilho e colarinhos quebra-dos engomados (com goma). Também se usa um colete branco, mas, por vezes, usa-se preto. Sempre que a use deve ser até ao por do sol, como, por exemplo, cerimónias académicas extremamente formais. Usa-se sempre um laço branco.



Atenção

Em Espanha a casaca pode-se usar ao final da tarde para cerimónias muito protocolares (dá-se o nome de *frac*), mas o *smoking* só se usa à noite.



Aviso

Nos convites em inglês pode-se mencionar: *white tie, tails* ou *full evening dress* e para *smoking black tie*.

5. TRATAMENTOS HONORÍFICOS (ESCRITOS E VERBAIS)

5.1. OFICIAIS

Presidente da Assembleia da República

No cabeçalho: Senhor Presidente da Assembleia da República, Excelência.

No sobrescrito: A Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República (seguido do título, grau académico ou posto militar e do nome).

Tratamento: Vossa Excelência.

Primeiro-Ministro

No cabeçalho: Senhor Primeiro-ministro, Excelência.

No sobrescrito: A Sua Excelência o Primeiro-Ministro (seguido do título, grau académico ou posto militar e do nome).

Tratamento: Vossa Excelência.

Um ministro

No cabeçalho: Senhor Ministro de (indicação da pasta), Excelência.

No sobrescrito: A S. E. o Ministro de (indicação da pasta) (seguido do título, grau acadêmico ou posto militar e do nome).

Tratamento: Vossa Excelência.

Um embaixador

No cabeçalho: Senhor Embaixador.

No sobrescrito: A S. E. o Embaixador de (indicação do país) Senhor (seguido do nome).

Tratamento: Vossa Excelência.

5.2. EMPRESARIAIS

Presidente

No cabeçalho:

Exmo. Senhor.

Presidente.

No sobrescrito: A S. E. o Presidente de...

Tratamento: Vossa Excelência.

Senhor Presidente.

Administrador

No cabeçalho:

Exmo. Senhor.

Administrador de...

No sobrescrito: A S. E. o Administrador de...

Tratamento: Vossa Excelência.

Senhor Administrador.

Diretor

No cabeçalho:

Exmo. Senhor.

Diretor de...

No sobrescrito: A S. E. o Diretor de...

Tratamento: Vossa Excelência.

Senhor Administrador.

5.3. ECLESIAÍSTICOS

Papa

No cabeçalho: Santidade, Beatitude.

No sobrescrito: Sua Santidade o Papa...

Tratamento: Vossa Santidade / Beatitude.

Cardeal

No cabeçalho: Excelentíssimo e Eminentíssimo Senhor Cardeal, ou Excelência Eminentíssima.

No sobrescrito: A Sua Eminência O Cardeal Patriarca de Lisboa Dom José da Cruz Policarpo.

Tratamento: Vossa Eminência.

Arcebispo, Bispo

No cabeçalho: Exmo. e Revmo. Senhor Excelência Reverendíssima.

No sobrescrito: Ao Exmo. e Revmo. (não se inclui título, nome) Arcebispo de (lugar).

Tratamento: Excelência Reverendíssima.

Padre

No cabeçalho: Reverendíssimo Padre.

No sobrescrito: Ao Reverendíssimo Senhor Padre (nome) Ao Revmo. Senhor Padre (título e nome).

Tratamento: Vossa Reverência.

Diácono

No cabeçalho: Reverendo.

No sobrescrito: Ao Reverendo Diácono (nome) Ao Rev. Diácono (título e nome).

Tratamento: Reverendo.

Frade

No cabeçalho: Reverendo Frei.

No sobrescrito: Reverendíssimo Padre Frei (nome).

Tratamento: Reverendo ou Irmão.

Freira

No cabeçalho: Reverenda Irmã Superiora ou Reverenda Irmã.

No sobrescrito: Reverenda Irmã Superiora ou Reverenda Irmã (nome).

Tratamento: Reverenda ou Irmã.

5.4. NOBILIÁRQUICOS

Um soberano

No cabeçalho: Meu Senhor ou Minha Senhora.

No sobrescrito: A Sua Majestade O Rei ou a Rainha.

Tratamento: Vossa Majestade.

Outros membros de casas reais

No cabeçalho: Meu Senhor ou Minha Senhora.

No sobrescrito: A Sua Alteza (Imperial, Real ou Sereníssima) O Príncipe ou A Princesa.

Tratamento: Vossa Alteza (Imperial, Real ou Sereníssima).

5.5. MILITARES

General

No cabeçalho: Senhor General Excelência.

No sobrescrito: A S. E. o General (nome).

Tratamento: Vossa Excelência.

Coronel

No cabeçalho: Senhor Coronel Senhora.

No sobrescrito: A S. Senhora o Coronel (nome).

Tratamento: Vossa Senhora.

Capitão

No cabeçalho: Senhor Capitão Senhora.

No sobrescrito: A S. Senhora o Capitão (nome).

Tratamento: Vossa Senhora.

6. PRECEDÊNCIAS

A palavra **precedência** designa o direito de preceder outrem ou de ocupar um lugar superior ao dele em cerimónias oficiais. Preceder significa: anteceder; adiantar; antepor-se; vir antes de; estar colocado imediatamente antes de; ir adiante de.



Atenção

Para os organizadores de eventos a precedência é o prévio estabelecimento de uma ordem entre as pessoas que realizam ou participam numa atividade protocolar em função da sua importância, nível ou relevância no seio da sociedade ou estrutura onde se encontram inseridas.

Hoje, uma das principais preocupações das normas de Protocolo e Cerimonial são as **precedências**. Precedência, não é nada mais do que o reconhecimento da primazia hierárquica.



Aviso

Podemos utilizar vários critérios para definir a precedência: funções, cargos, sexo, idade e ordem alfabética.

Sem sombra de dúvida que a precedência é uma das fases mais importantes do protocolo. Esta vai determinar qual a primazia entre pessoas que participam num evento.



Curiosidade

No passado, houve conflitos devido a erros de precedência.

Assinou-se assim em 1885, no Congresso de Viena, um acordo em que se estabeleceu que, em documentos e tratados entre várias potências, a sorte decidiria entre os ministros qual a ordem a seguir nas assinaturas.

Os princípios básicos de precedência: um convidado que não tenha uma certa primazia na hierarquia, nunca deve situar-se à frente de outro que, pelo cargo que ocupa, tenha maior prevalência.

Podemos afirmar que a precedência é uma honra ou privilégio destinado às pessoas que detenham cargos dentro da sociedade. Cabe ao organizador saber cumprir e respeitar as suas normas.

6.1. PRECEDÊNCIA NO SETOR PRIVADO EM ATOS PÚBLICOS OU PRIVADOS

Quando falamos de eventos de organismos, como empresas, associações ou corporações, convidam-se autoridades oficiais, devido à sua importância social e económica.



Atenção

Precedências:

Se uma entidade organizar um evento para a direção e funcionários, devemos organizá-lo consoante a sua estrutura hierárquica.

Se uma entidade organiza um evento para membros diretivos ou representantes de outras entidades, devemos organizar consoante os diretores e representantes (exemplo: o Vice-Presidente da entidade organizadora cede o seu lugar ao Vice-Presidente da entidade convidada; o Diretor deve ceder o seu lugar ao Diretor visitante).

Caso a entidade convide autoridades oficiais, as precedências serão mais complexas. Devemos recorrer às normas relativas a autoridades com hierarquia, assinaladas na lista de ordenamento protocolar.



Exemplo

Se um Ministro da Justiça convida um General da República, deveria ceder a sua precedência ao general, contudo o critério depende exclusivamente da elegância e cortesia do anfitrião.

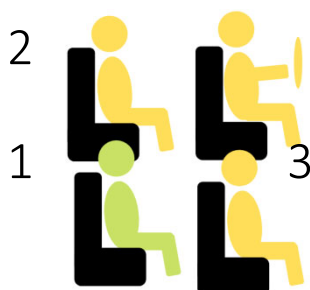
Para o setor privado não existe protocolo escrito. Recomenda-se o uso dos bons costumes, usando as normas do estado (hierarquia, antiguidade, títulos e distinções académicas, profissionais e culturais dos convidados).

6.2. PRECEDÊNCIA NA OCUPAÇÃO DE VEÍCULOS

6.2.1. CARRO COM MOTORISTA

Veículos oficiais: em primeiro lugar, ficam as autoridades com maior hierarquia para ocupar o assento traseiro da direita; depois, ocupa-se o lado esquerdo com a autoridade de menor hierarquia ou a pessoa que o acompanha.

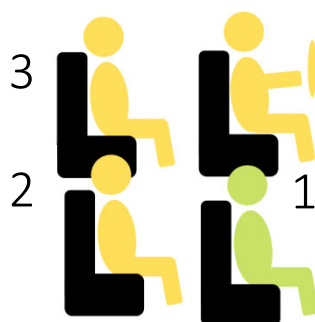
O lugar de honra será o banco de trás à direita e o ocupante deste lugar deverá entrar primeiro para o carro e ser o último a sair. Em segundo lugar será o banco de trás à esquerda e esta pessoa deverá entrar em segundo. Em terceiro lugar o lugar ao lado do motorista.



Com motorista.

6.2.2. CARRO SEM MOTORISTA

O lugar de honra é ao lado do condutor, o segundo lugar no banco traseiro dianteiro e por último o banco traseiro esquerdo.



Sem motorista.



Exemplo

Exemplo de possíveis situações:

Casal+casal amigo = senhoras atrás homens à frente.

Mulher+casal = marido vai atrás e a senhora à frente.

Homem+casal= senhora à frente e o marido atrás.

Homem +2 homens = o homem com categoria superior deverá ir à frente e os restantes atrás.



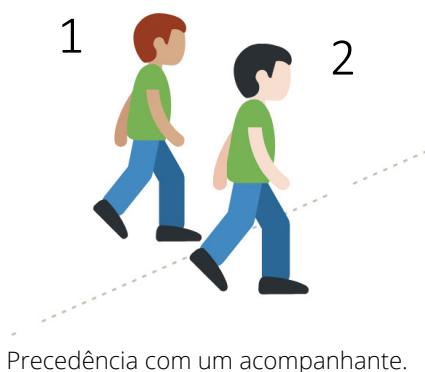
Atenção

Nos países onde se conduz à esquerda (Grã-Bretanha, Japão ou Austrália) a ordem inverte-se. O lugar de honra passará a ser o assento traseiro da esquerda.

6.3. PRECEDÊNCIA QUANDO SE CAMINHA

Ao acompanhar uma entidade com hierarquia, esta deve ir à direita do seu acompanhante.

Se forem dois acompanhantes, a entidade deve ir no meio dos dois, sendo o segundo com maior hierarquia à sua direita e o com menor à esquerda.



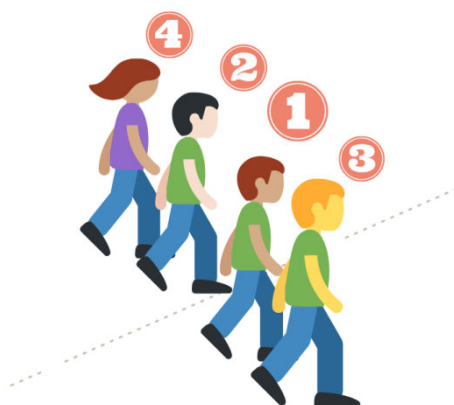
A única exceção é andar num passeio onde circulam carros.

Se isto acontecer, o lugar mais importante é junto à parede. Caso o passeio seja estreito, deve descer a rua, cedendo o espaço do passeio à pessoa mais importante. Se atravessar para o outro lado da rua, pode ter de passar a dar a esquerda em vez da direita.



Caso sejam três ou mais pessoas em número ímpar, o lugar de honra é o central.

Caso sejam quatro pessoas, traça-se uma linha imaginária ao centro e o lugar de honra ficará à direita dessa linha.



Precedência com quatro pessoas.

6.4. PRECEDÊNCIA DE CHEFES DE ESTADO



Curiosidade

As precedências têm vindo a alterar-se ao longo da história.

A extinção do Sacro Império Romano-Germânico (1806), que tinha vantagem sobre todos os outros estados, foi o ponto de partida para ser reconhecida a igualdade de hierarquias e pré-relação entre todos os soberanos.

Este princípio mantém-se até aos dias de hoje.

Se num evento estiverem presentes vários chefes de estado, cabe ao Ministério da Administração Interna, ao Protocolo de Estado ou aos dois em conjunto fixarem a preferência dos mesmos.



Aviso

O Congresso de Viena foi uma grande mais-valia ao nível das precedências, pois ajudou a estabelecer um estatuto geral da precedência dos estados, ou seja, tomou como base a notificação oficial de chegada.

Por vezes, usa-se o sistema alternado por cargo, antiguidade ou qualquer outra circunstância mais acertada.

Quando isto acontece, já não se utilizam precedências de chefes de Estado com maiores extensões territoriais, desigualdade social e potencial bélico (algo que já pertence ao passado).

6.5. AO SUBIR OU DESCER ESCADAS

Subir escada muito estreitas

- Os cavalheiros sobem primeiro, seguidos pelas senhoras. Ao chegar ao cimo das escadas, as senhoras passam à frente.

Descer as escadas

- As senhoras precedem os cavalheiros.
- Regra vigente desde que se estabeleceu a moda dos vestidos curtos para atos oficiais.
- Se a escada for suficientemente larga podem descer lado a lado.

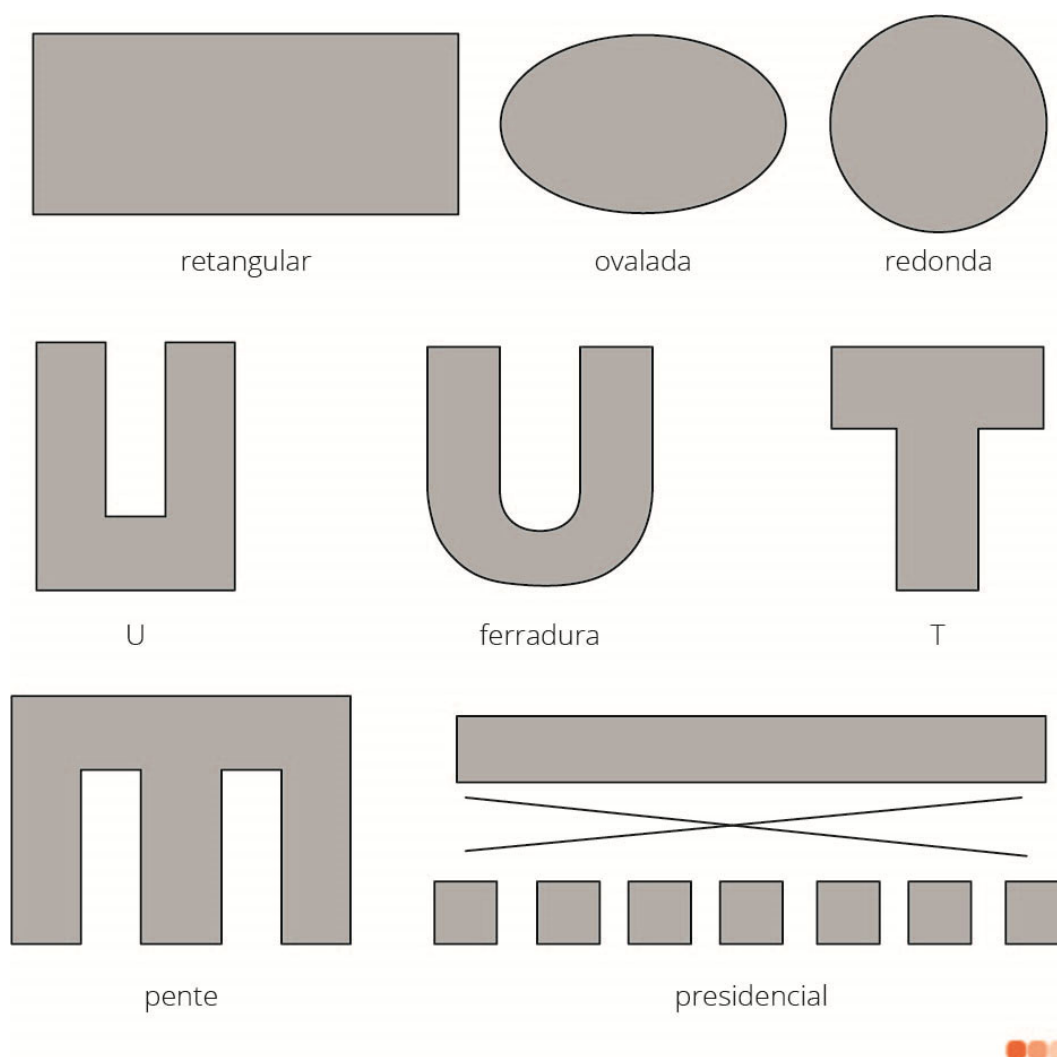
6.6. PRESIDENCIAIS À MESA

Para distribuir os lugares corretamente, é importante saber determinados critérios, sendo eles:

- Formato da mesa;
- Modalidade da presidência:
 - Inglesa;
 - Francesa.
- Sexo dos convidados;
- N.º de convidados;
- Precedências.

Existem vários tipos de mesa, mas as mais importantes são:

- **Retangular:** é a mais usada e serve para presidências à francesa ou inglesa. Geralmente, é muito estreita para sentar dois convidados nas pontas.
- **Ovalada:** tem a vantagem de se poderem sentar dois convidados em cada extremidade.
- **Redonda:** é a mesa mais democrática. As presidências são marcadas pela personalidade dos indivíduos e não pela sua situação.
- **U:** neste tipo de mesa os lugares em frente da presidência não devem ser ocupados.
- **Ferradura:** neste formato de mesa, tal como o formato em U, os lugares em frente à presidência devem estar livres.
- **T:** neste formato de mesa cabem menos pessoas sentadas.
- **Pente:** mesa para sentar um grande número de pessoas. Também não se devem colocar lugares à frente da presidência.
- **Mesa presidencial com mesas mais pequenas:** na mesa presidencial, nos lugares da frente não devem ser colocadas pessoas, bem como nos lugares de costas para presidência das mesas pequenas.

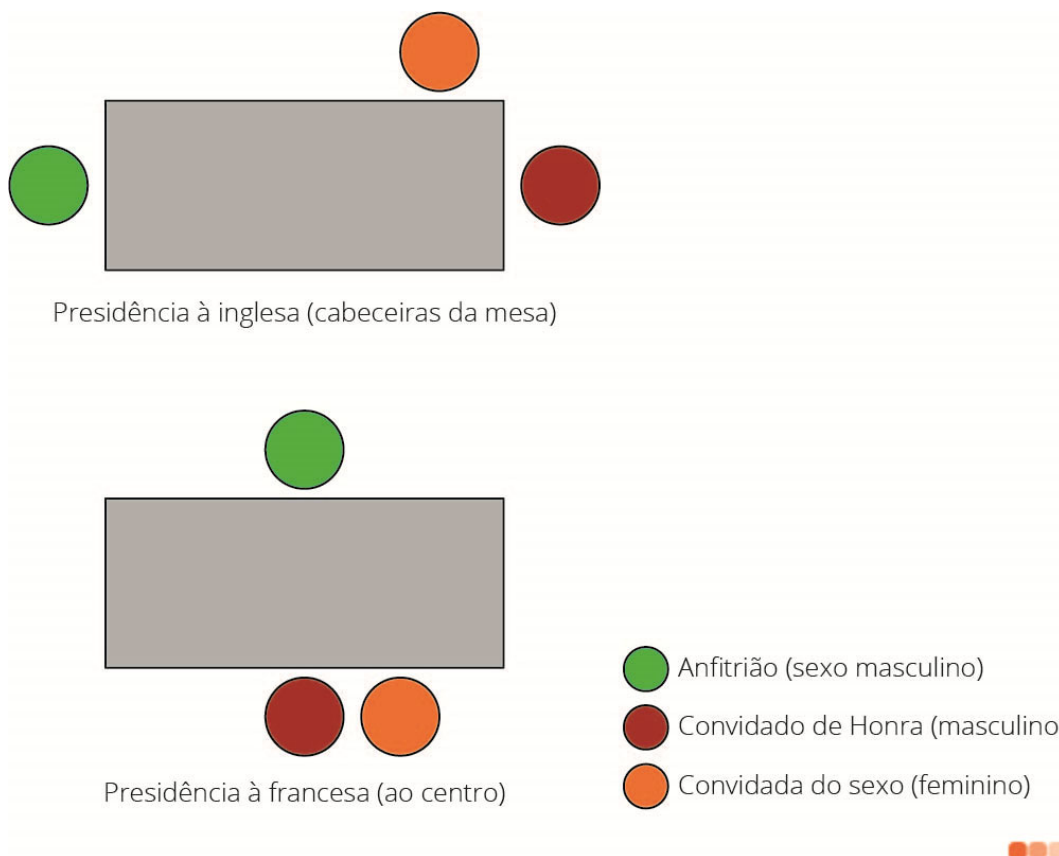


Tipos de mesa.



Aviso

Devemos colocar o anfitrião sempre no lugar de honra. Conforme a sua posição, poderemos sentar os restantes convidados pela ordem da sua precedência (alternadamente da direita para a esquerda). Caso o anfitrião presida com um convidado de honra, coloca-se o lugar em frente do primeiro.

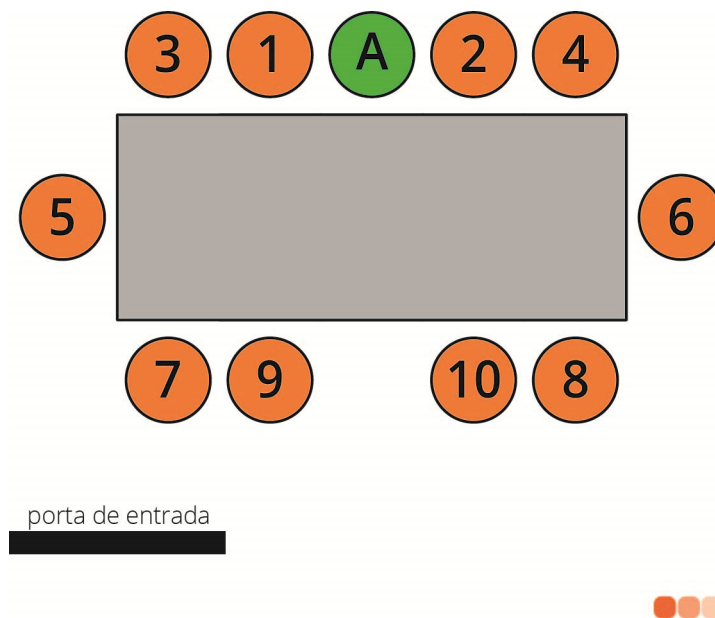


Regras:

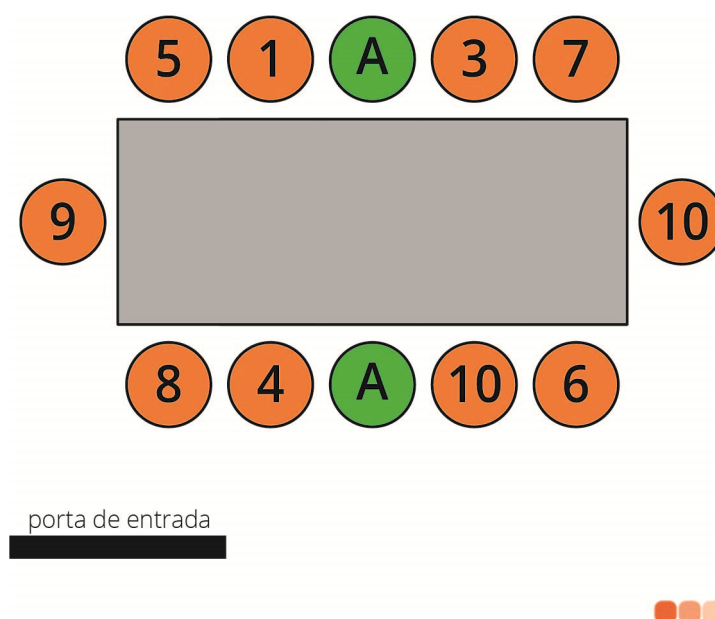
- A mulher tem a mesma precedência que o seu marido (exceção quando a mulher é o elemento mais importante);
- Os casais devem separar-se, evitando que os mesmos fiquem frente a frente;
- A senhora a quem corresponde a primeira precedência senta-se à direita do anfitrião;
- O cavalheiro senta-se à direita da anfitriã;
- Nunca se deve colocar duas senhoras juntas;
- As pessoas mais velhas têm precedência sobre as mais jovens;
- Em caso de uma categoria igual, dá-se preferência aos estrangeiros sobre os nacionais;
- A regra anterior aplica-se aos convidados que pela primeira vez vão à nossa empresa.

Exemplos:

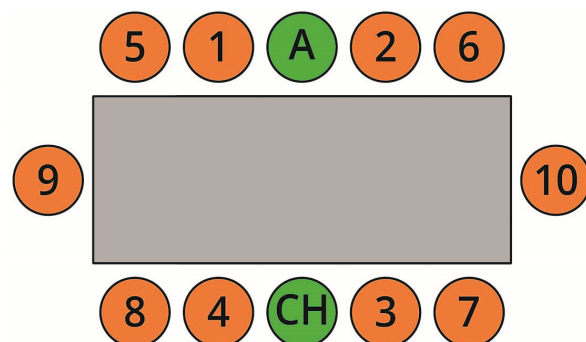
Numa refeição a que assistam apenas homens.



Numa refeição a que assistam apenas homens com dupla presidência, aplica-se o sistema das aspas.



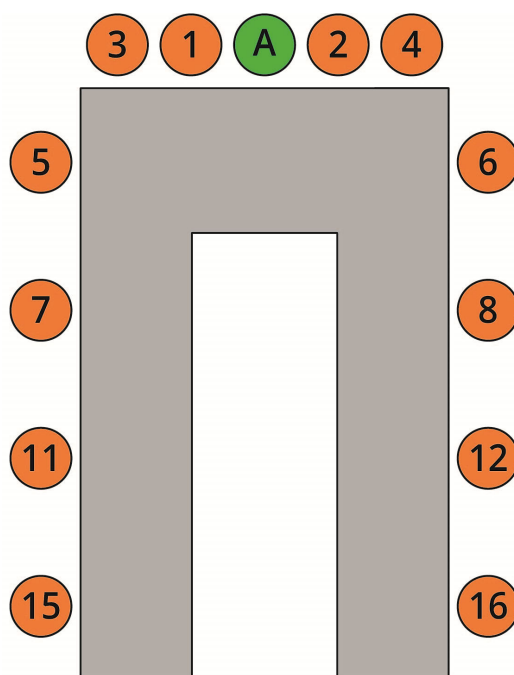
Numa refeição a que assistam apenas homens com uma presidência, aplica-se o sistema relógio.



porta de entrada



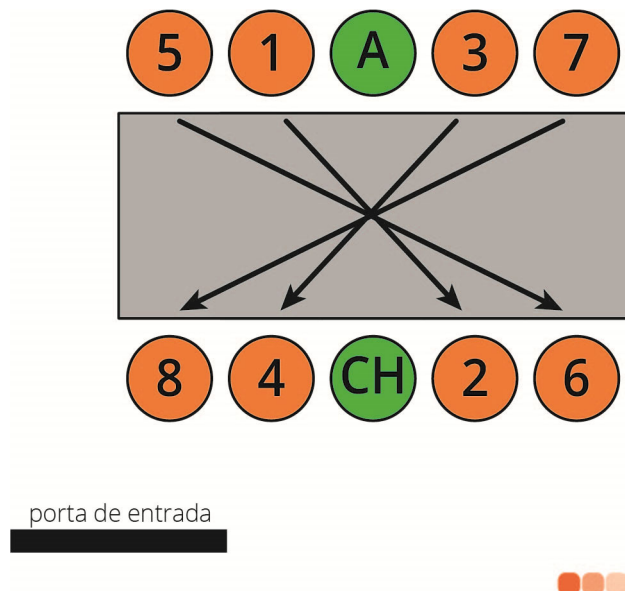
Numa refeição a que assistam apenas homens, seria apropriada uma mesa em formato U.



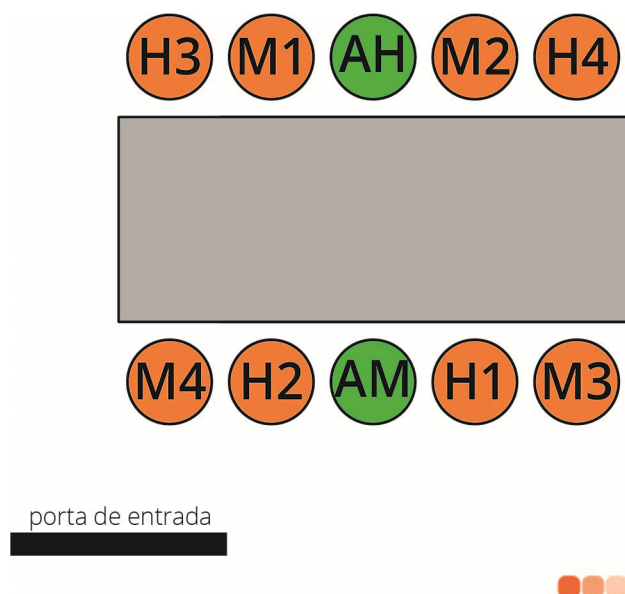
porta de entrada

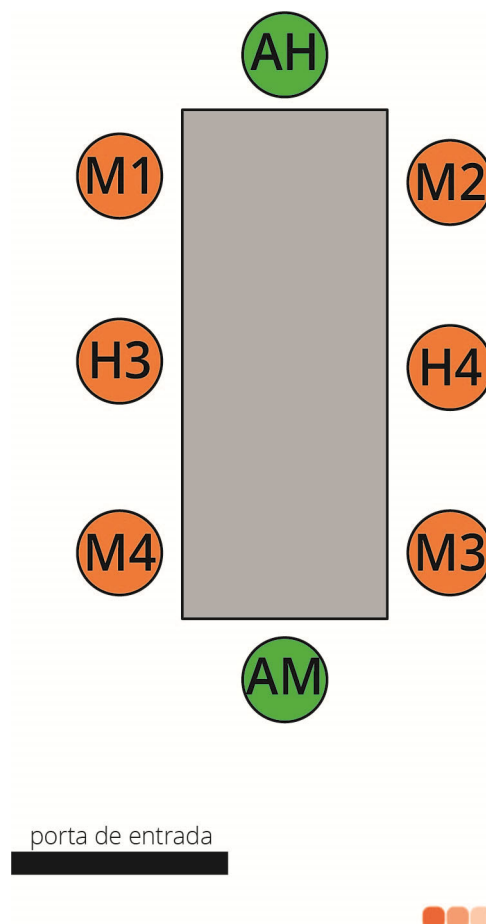


Numa refeição a que assistam apenas homens e em que o anfitrião oferece a outra presidência.



Numa refeição mista.





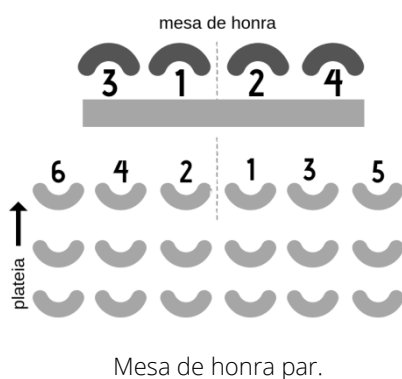
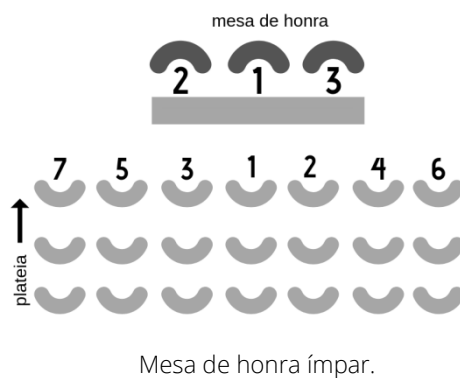
Regras:

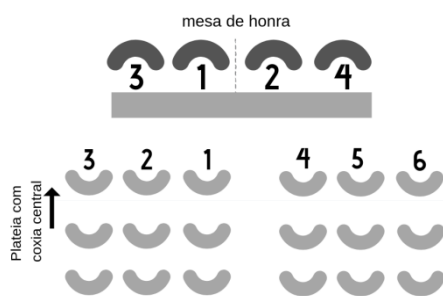
- Para mulheres:
 - As mulheres casadas são colocadas segundo as situações do marido.
 - As mulheres solteiras, viúvas ou divorciadas são colocadas segundo a idade, a situação pessoal e as distinções honoríficas que possuem.
 - As mulheres casadas, viúvas ou divorciadas passam à frente das solteiras.
- Para homens:
 - Se o dono da empresa não é casado ou se a esposa está ausente, poderá, no caso de ser uma refeição mista, convidar para presidir com ele uma senhora ou o convidado de mais alta categoria.

- ☐ Se convidarem 6,10,15,18 ou 22 pessoas (n.º igual de mulheres e homens), a presidência da mesa deve ser feita por uma senhora e um homem.
- ☐ Se convidarem 8,12,16, 20 ou 24 pessoas, a presidência da mesa deve ser feita por duas senhoras ou por dois homens.

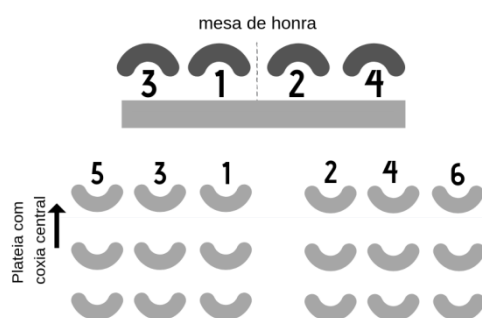
6.7. PRECEDÊNCIAS NUMA MESA DE HONRA

A mesa de honra deve ser composta por um mínimo de três pessoas e um máximo de sete.





Mesa de honra com coxia central – 1ª opção.



Mesa de honra com coxia central - 2ª opção.

Regras a não esquecer:

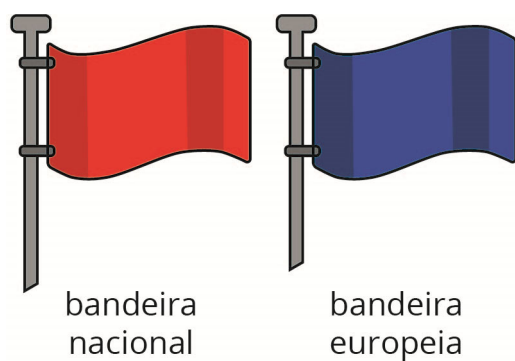
- O substituto legal ocupa o lugar destinado à autoridade ou funcionário substituído.
- Os representantes de uma autoridade não têm precedência atribuída ao representado, devendo ocupar o lugar que lhe pertencer segundo a sua categoria, podendo, por cortesia, ser-lhe dado um lugar especial, mas nunca de presidência.
- A pessoa que tem presidência é quem dá a palavra sucessivamente aos diversos oradores.
- Os oradores falam por ordem inversa das precedências, cabendo à pessoa que preside o último lugar.
- No começo ou no decorrer de um discurso, as personalidades são citadas pela ordem de precedência, começando pelas mais importantes.
- Quando não se pode ou não se deseja pronunciar o discurso noutra língua, deve existir tradução simultânea ou a capacidade da distribuição do discurso já traduzido.

6.8. BANDEIRAS

Tendo em conta que o direito internacional consagra a igualdade de todos os estados, as bandeiras são o símbolo dos estados, assim deve-se ter em atenção que é necessário ordená-las. Conforme o artigo 8.º do DL 150/87 de 30 de março, a Bandeira Nacional, quando desfraldada com outras bandeiras, portuguesas ou estrangeiras, ocupará sempre o lugar de honra.

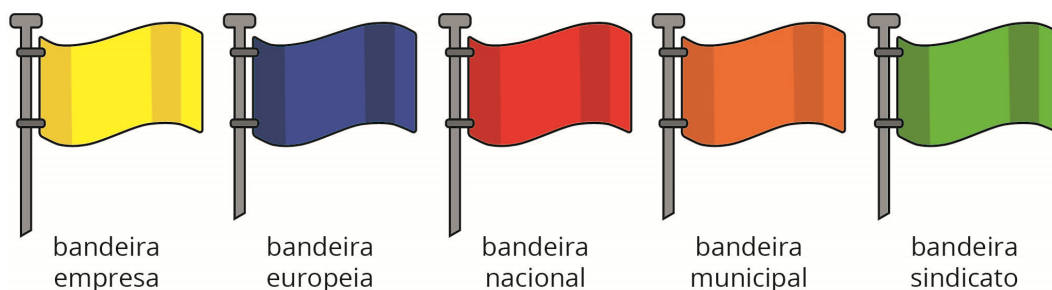
Como saber qual é esse lugar de honra?

Quando estamos perante duas bandeiras: a Bandeira Nacional é sempre colocada à direita, ou seja, à esquerda de quem as observa de frente.



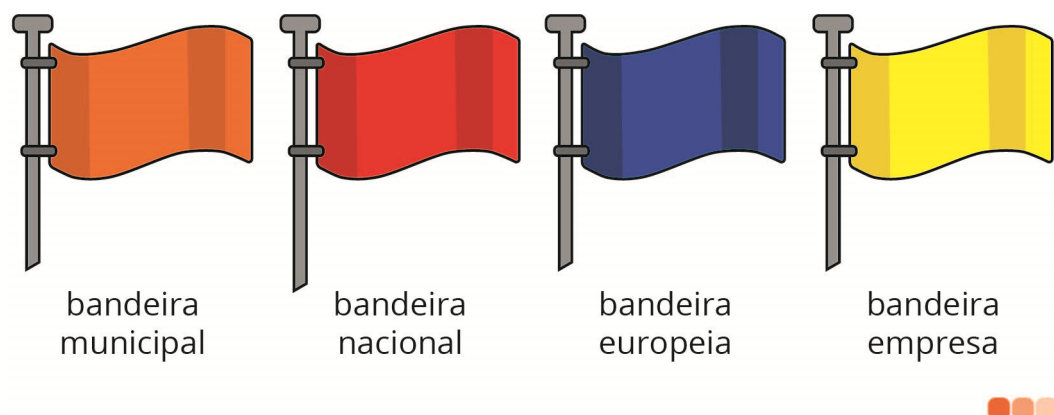
Duas bandeiras.

Mais de duas bandeiras, com número ímpar: a Bandeira Nacional é colocada ao centro.



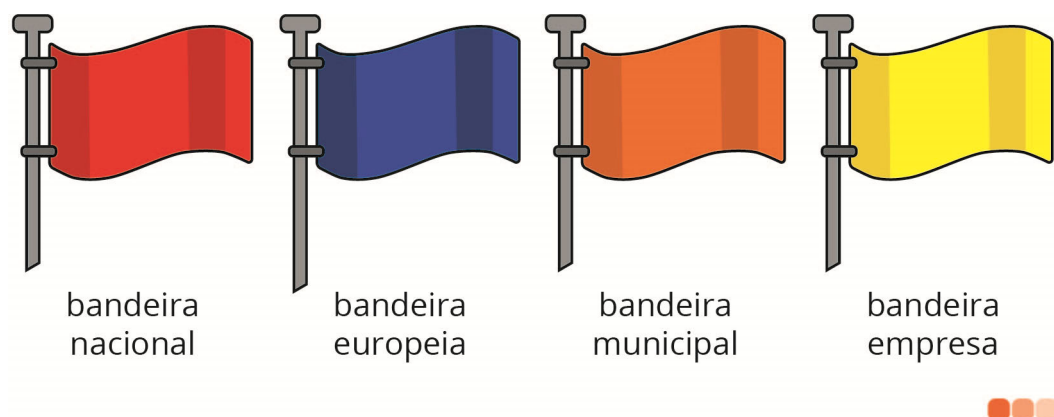
Mais de duas bandeiras ímpar.

Mais de duas bandeiras em número par (existem duas formas de colocação): a Bandeira é colocada ao centro.



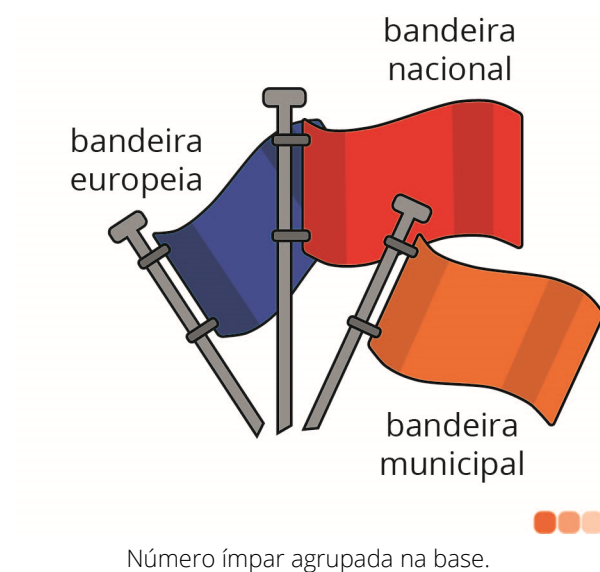
Mais de duas bandeiras número par – 1.ª opção.

A Bandeira Nacional ocupa o primeiro lugar da direita, ficando todas as restantes à sua esquerda.



Mais de duas bandeiras número par com Bandeira Nacional à direita.

Quando o número for ímpar, mas agrupadas na base, a Bandeira Nacional fica ao centro e mais elevada.



Numa sessão solene, a Bandeira Nacional deve estar pendura na parede atrás da mesa de presidência.

Quando tiver que ser içada:

Cumpre-se todo o cerimonial até que atinja o topo, sendo descida a partir desta posição em silêncio até meia haste.

Para ser arriada:

Assim que seja iniciada a continência, é içada em silêncio até ao topo, continuando a cerimónia ao som do Hino Nacional ou da marcha de continência.

7. EMPREGO DO TERMO VOSSA (EXCELÊNCIA, SENHORIA, ETC.)

Sua (Excelência, Senhoria, etc.) ou Vossa (Excelência, Senhoria, etc.), é um tratamento direto. Deve ser usado quando nos dirigimos à pessoa com quem estamos a falar ou a quem dirigimos a correspondência (equivale a você).



Exemplo

“Na expectativa do pronto atendimento que acaba de ser solicitado, apresento a Vossa Senhoria as nossas sinceras saudações.” Sua (Excelência, Senhoria, etc.) usa-se em relação à pessoa de quem se está a falar (equivale a ele).



Exemplo

“Na abertura do seminário, Sua Excelência o Senhor Reitor da PUCRS falou sobre o Plano Estratégico.”

8. RELAÇÕES SOCIAIS E COMPORTAMENTO EM PÚBLICO

O organizador tem de perceber que as relações sociais fazem parte dos indicadores culturais, pelo que determinados eventos de reconhecimento internacional têm manifestações protocolares bastante diferenciadas e mais complexas, consoante o local onde se realizam.

Todos os procedimentos inerentes às relações sociais e comportamentais deverão então ser adequadas e interpretadas por quem organiza qualquer tipo de evento. Deverá fazer um estudo exaustivo e depois analisar onde se deve aplicar.

As questões de precedências sociais são bastante diferentes de país para país, por exemplo entre o Ocidente e o Oriente. Os papéis do homem e da mulher divergem bastante, os sinais e as cores são elementos que não podemos descuidar.

As questões de presença em eventos diferenciam o papel do homem do da mulher, seja uma cultura católica, hindu ou muçulmana.

CONCLUSÃO

Ao longo desta unidade didática, foi possível perceber que existem muitas questões a ter em conta na hora de realizar um evento.

A organização de um evento vai muito mais para além de um conceito e uma definição de um público-alvo. O protocolo vem definir as regras essenciais para conseguirmos realizar qualquer tipo de evento, sempre sem esquecer as precedências que irão ser as nossas guias para o correto funcionamento de um evento.

AUTOAVALIAÇÃO

1. **Na organização temos os seguintes públicos internos:**
 - a) Fornecedores.
 - b) Sindicatos.
 - c) Governo.
 - d) Colaboradores.

2. **Existem quantos tipos de participantes num evento?**
 - a) 4.
 - b) 9.
 - c) 6.
 - d) 2.

3. **Qual das seguintes questões não está prevista num evento?**
 - a) Indumentaria.
 - b) Segurança.
 - c) Convites.
 - d) Civismo dos participantes.

4. Qual das seguintes afirmações está incorreta: “O Chefe de Protocolo é responsável por...”

- a) Estruturar e dar unidade a toda e qualquer ação protocolar que envolva órgãos de soberania.
- b) Acompanhar os representantes nacionais, quando se trata de deslocamentos oficiais de representação ao estrangeiro.
- c) Avaliação do perfil dos embaixadores estrangeiros no processo de acreditação, nomeadamente na cerimónia de entrega das credenciais.
- d) Estruturar, em parceria com os seus homólogos, o programa de receção em visitas oficiais de representantes estrangeiros.

5. Qual das seguintes afirmações está correta?

- a) A pessoa mais importante estenderá a mão a quem foi apresentada ou sorri e fará o primeiro cumprimento.
- b) A pessoa menos importante estenderá a mão a quem foi apresentada ou acena a cabeça e fará o primeiro cumprimento.
- c) A pessoa mais importante estenderá a mão a quem foi apresentada ou acena a cabeça e fará o primeiro cumprimento.
- d) A pessoa mais importante acena a mão a quem foi apresentada ou faz uma vénia e fará o primeiro cumprimento.

6. Nas apresentações no ocidente:

- a) 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.
- b) 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 superior.
- c) A regra das apresentações exige que a precedência da apresentação deva ser feita de modo a que não seja atendida a condição de ser apresentado aquele que se considera hierarquicamente inferior.
- d) A regra das apresentações não exige precedências da apresentação.

7. No aperto de mão este deverá:

- a) Ser forte e as pessoas nunca se devem olhar nos olhos.
- b) Ser forte e as pessoas devem-se olhar nos olhos.
- c) Ser mole e as pessoas devem-se olhar nos olhos.
- d) Ser médio e as pessoas nunca se devem olhar nos olhos.

8. O que é o timbre numa carta?

- a) É o cabeçalho que figura na parte inferior da carta. Inclui o nome comercial da empresa, a sua morada completa, os números de telefone e a conta do Facebook.
- b) É o cabeçalho que figura na parte superior da carta. Inclui o nome comercial da empresa, a sua morada completa, os números de telefone e de *fax*.
- c) É o tom da carta. É a forma como é escrita a mesma.
- d) É o nome e a morada da empresa a quem se dirige o documento devem ser escritas duas ou três linhas abaixo da data, formando um pequeno bloco na parte esquerda da carta.

9. Nas precedências a pé:

- a) Caso seja três ou mais pessoas em número ímpar, o lugar de honra é o central.
- b) Caso seja três ou mais pessoas em número ímpar, o lugar de honra é o da direita.
- c) Caso seja três ou mais pessoas em número ímpar, o lugar de honra é o da esquerda.
- d) Caso seja três ou mais pessoas em número ímpar, o lugar de honra é indiferente.

10. Precedência numa mesa de honra:

- a)** Os representantes de uma autoridade não têm precedência atribuída ao representado, devendo ocupar o lugar que lhe pertencer segundo a sua categoria e podendo, por cortesia, ser-lhe dado um lugar especial, mas nunca de presidência.
- b)** Os representantes de uma autoridade têm precedência atribuída ao representado, devendo ocupar o lugar que lhe pertencer segundo a sua categoria e podendo, por cortesia, ser-lhe dado um lugar especial, mas nunca de presidência.
- c)** Os representantes de uma autoridade não têm precedência atribuída ao representado, devendo ocupar o lugar que lhe pertencer segundo a sua categoria, normalmente ser-lhe-á dado um lugar especial, mas nunca de presidência.
- d)** Os representantes de uma autoridade têm precedência atribuída ao representado, devendo ocupar o lugar da presidência.

SOLUÇÕES

1.	d	2.	c	3.	d	4.	c	5.	c
6.	a	7.	b	8.	b	9.	a	10.	a

PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

Propomos que leia o livro *Imagem e sucesso* da Isabel Amaral da página 131 à 142 e que esquematize como faria a recepção da visita de dois diretores gerais estrangeiros na empresa e como seria o programa dessa visita.

BIBLIOGRAFIA

- Allen, John. et al (2002), *Organização e gestão de eventos*. Ed. Campos,
- Amaral, Isabel (2018), *Imagem e Sucesso*. Ed. Casa das letras
- Andrade, Elisabete (2005), *Gestos de Cortesia, etiqueta e protocolo*. Texto Editores.
- Bello, Maria Duarte (2010), *TOP 10 dos negócios*. Ed. A esfera dos Livros.
- Borges, Maria João (2009), *Secretariado: uma visão prática*. Ed. Lidel,
- Giacaglia, Maria Cecília (2003), *Organização de eventos: teoria e prática*. Ed. Thomson,
- Harris, Robert; O ´Toole, William; Allen, Johnny e MCDONELL, Ian (2008), *Organização e Gestão de Eventos*. Editora Campus.
- Watt, David (2004), *Gestão de eventos em lazer e turismo*. Ed. Bookman,
- Zita, Carmen (2008), *Organização de eventos – Da ideia à realidade*. Ed. Senac.
- Imagens fotográficas provenientes de página Unsplash. Página consultada a 2 de abril de 2019, <<https://unsplash.com/>>

