

# Protocolo empresarial

*Para prevenir gaffes na vida profissional, leia os conselhos de uma especialista na matéria.*

Ana Rita Ramos

**A** superficialidade esconde sempre algo de sério, afirmou em tempos a escritora Agustina Bessa Luís. Não são só os eventos sociais que exigem etiqueta e cortesia. Os compromissos profissionais também – as normas protocolares – que não são mais do que instrumentos e técnicas para preparar e executar cerimónias privadas, públicas ou oficiais. Há muita gente que, chamada a cargos de responsabilidade, tem dúvidas sobre a solidez dos seus códigos de comportamentos e hesitações quanto às subtilidades destas regras protocolares.

«O protocolo permite uma correcta relação entre as pessoas que participam nos eventos, facilita a comunicação entre elas, respeitando as hierarquias e evitando deslizes desnecessários», afirma Isabel Amaral, uma das mais requisitadas especialistas em questões de comunicação, imagem e protocolo empresarial. «Acima de tudo, o protocolo facilita a vida. O conhecimento destas regras continua a ser tão importante como é, para os condutores de automóveis, o conhecimento do código da estrada. Do que se trata é que cada um caminhe sem chocar (com) os outros», acrescenta, com um sorriso rasgado. Entre 1989 e 1995 Isabel Amaral foi assessor

ra cultural do então primeiro-ministro, Cavaco Silva, e depois disso lançou-se na consultoria, colaborando com empresas e organismos oficiais na organização de grandes eventos, como as cerimónias de inauguração do Porto 2001 – Capital Europeia da Cultura. No seu rol de clientes constam empresas como a Boston Consulting Group, Ernst & Young, TAP, Portugal, Brisa ou Cimpor, além de diversos ministérios e autarquias, instituições de formação profissional e universidades, em Portugal e Espanha. Entre outras actividades, publicou os livros «Imagem e Sucesso – Guia de Protocolo para Empresas» e «Imagem e Internacionalização – Como Ter Êxito no Mercado Global».

Este guia de protocolo empresarial será útil para esclarecer dúvidas e transmitir si-



Isabel Amaral: consultoria a grandes empresas

**O protocolo empresarial estabelece uma ordem que facilita as relações. Não complica, simplifica. Evita embaraços**

nais para fora da empresa de que a sua companhia, além de sólida, está arrumada. Isso gera confiança e – não duvide

– potencia os seus negócios. Oscar Wilde dizia que «estar dentro da alta sociedade é apenas um aborrecimento, mas estar fora dela é uma verdadeira tragédia». Sem ir tão longe, Isabel Amaral acredita que o protocolo empresarial é uma arma preciosa para o sucesso de qualquer empresa. Tome nota de algumas situações mais frequentes, e de como ultrapassar os embaraços.

## Reuniões de trabalho

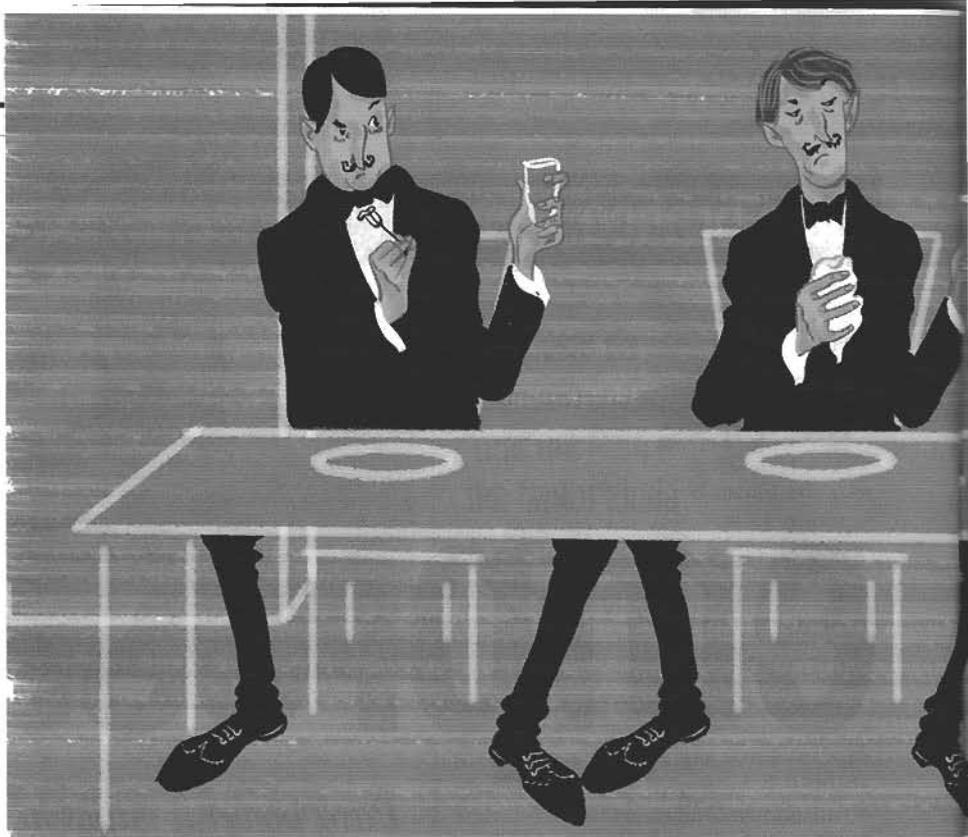
■ Quando o assunto é profissional, recomenda-se respeitar o tempo alheio. Atrasos criam um clima desagradável logo de início — no mínimo, exigem explicações. Além de deselegante, podem dar-lhe a fama de profissional pouco sério. Se a reunião for interna, não precisa de chegar com antecedência: basta ser pontual. Quanto às reuniões fora do escritório, é bom aparecer um pouco antes. Mas espere até à hora da reunião para ser anunciado.

■ O ideal é jamais manter um visitante à espera mais do que cinco minutos além da hora marcada. Se não tiver outra alternativa, vá até ele e justifique pessoalmente o atraso. Oferecer um café ou uma revista é um gesto simpático.

■ Quando a reunião é com mais do que uma pessoa, e você chega quando ela já começou, entre silenciosamente. No final, justifique-se do atraso. E que o motivo seja válido!

■ Se não sabe onde se sentar, espere que a secretária ou o executivo que convocou a reunião indique o seu lugar. Se isso não acontecer, evite as cabeceiras da mesa, que usualmente são ocupadas pelas pessoas que irão presidir ao encontro.

■ Se é o leitor que convoca a reunião, e o seu escritório é um daqueles open-space sem muita privacidade, em que as salas de reuniões são de vidro, tenha o cuidado de colocar o cliente de costas.



■ Telemóvel indiscreto. Você ainda tem coragem de entrar para uma reunião com o telemóvel ligado? Se estiver à espera de um telefonema realmente importante, deve pedir autorização para manter o aparelho ligado durante a reunião. É o mínimo.

■ Interrupções. De forma delicada — e firme — peça ao seu interlocutor que o deixe terminar de falar.

■ Se a reunião começou atrasada e você tem um compromisso, explique a quem está no comando que precisa de sair um pouco antes. Feito isto, sente-se estrategicamente para se ir embora sem atrapalhar os outros. Quando chegar a hora, acene para o chefe ou o «dono» da reunião e saia discretamente.

## A indumentária para a reunião... em especial no Verão

Ficar elegante debaixo de um calor de 30 graus não é fácil, principalmente porque altas temperaturas suplicam roupas leves. Mas ir trabalhar exibindo modelos muito ventilados pode queimar a sua imagem. Além de coisas óbvias — que valem para qualquer estação — como manter a barba em dia e não exagerar na maquilhagem ou no perfume, tome nota de algumas dicas simples para pôr as mangas de fora sem perder a classe:

### PARA AS MULHERES

■ Barriga à mostra, tatuagens e piercings em evidência, calças com a cintura baixa demais, podem ser perfeitos para o fim-de-semana, mas são totalmente desadequados para usar na empresa.

■ Tome cuidado com sandálias rasteiras e abertas. Elimine por completo as «havaianas» da sua indumentária profissional. Prefira sandálias fechadas, com salto baixo.

■ Blusas sem mangas? Não tem problema, desde que não sejam muito decotadas.

■ Não exagere no branco. É uma cor muito sensível a qualquer mancha. Além disso, cuidado com a escolha da lingerie. Providencie conjuntos à prova de transparências, para se sentir mais confortável.

### PARA OS HOMENS

■ Se a empresa exige que use gravata, faça a coisa certa: gravatas são acessórios formais, que exigem camisas de manga comprida. Vestir uma t-shirt de algodão debaixo da camisa é a solução ideal para quem transpira demais.

■ Mocassins combinam com calças de ganga e de sarja e podem ser usados sem meias, mas deixam-no com cara de fim-de-semana. Cuidado!

■ Na sexta-feira «casual», tome redobrado cuidado com o que veste. «Se não tem muito dinheiro, compre dois pólos de boa qualidade e dois pares de calças de sarja», aconselha Isabel Amaral. Regra de ouro: quanto mais formal for o compromisso social ou profissional, e quanto mais para a noite tiver lugar, mais escuro deve ser o fato. Por isso, pode ir a um almoço com um fato claro.

## O que fazer com os cartões de visita

■ Evite dobrar os cantos dos cartões — excepto quando pretende que não sejam utilizados para mais nada. É, por exemplo, o caso dos enterros. «Quando deixa o cartão numa bandeja, à entrada da igreja, deve ser dobrado, para que ninguém faça dele um uso indevido», explica Isabel Amaral. Por isso, quando entrega um cartão em mãos a alguém, nunca deve dobrá-lo. «Demonstra não confiar no uso

que a pessoa fará do cartão que lhe foi entregue.»

■ Se não tiver cartões da empresa e estiver em início de carreira, pode mandar fazer cartões de apresentação apenas com o seu nome, morada, telefone e e-mail. Atenção: por amor de Deus, não escreva «Eng. António Santos».

■ Nas linhas impressas, deve riscar o cargo (e o apelido, se houver mais intimidade) e, a seguir, escrever a mensagem.

■ O melhor é trocar cartões logo no início da reunião. Assim, permite à pessoa ter sempre presente o seu nome próprio e evitar embaraços.

## Cumprimentos no escritório

- Algumas multinacionais aboliram os títulos académicos e instituíram o tratamento pelo nome próprio. «Mas se trabalha numa empresa tradicional, deve tratar as chefias pelo título académico ou pelo cargo», lembra Isabel Amaral.
- Se tiver de lidar com um membro do Governo, escusa de usar o ultrapassado «sua excelência». Basta dizer «senhor ministro», por exemplo. Mas, quando se dirige por escrito a um governante, o «excelência» é da praxe: «Senhor Ministro das Finanças, Excelência.» Ou, no subscrito: «Sua Excelência, o Ministro das Finanças.»
- «O tratamento por 'você' incomoda muita gente», afirma Isabel Amaral, em jeito de aviso. «É preferível tratar pelo nome próprio.»
- Não cumprimente os colegas com um beijinho ou aperto de mão. Um «bom dia» é suficiente.

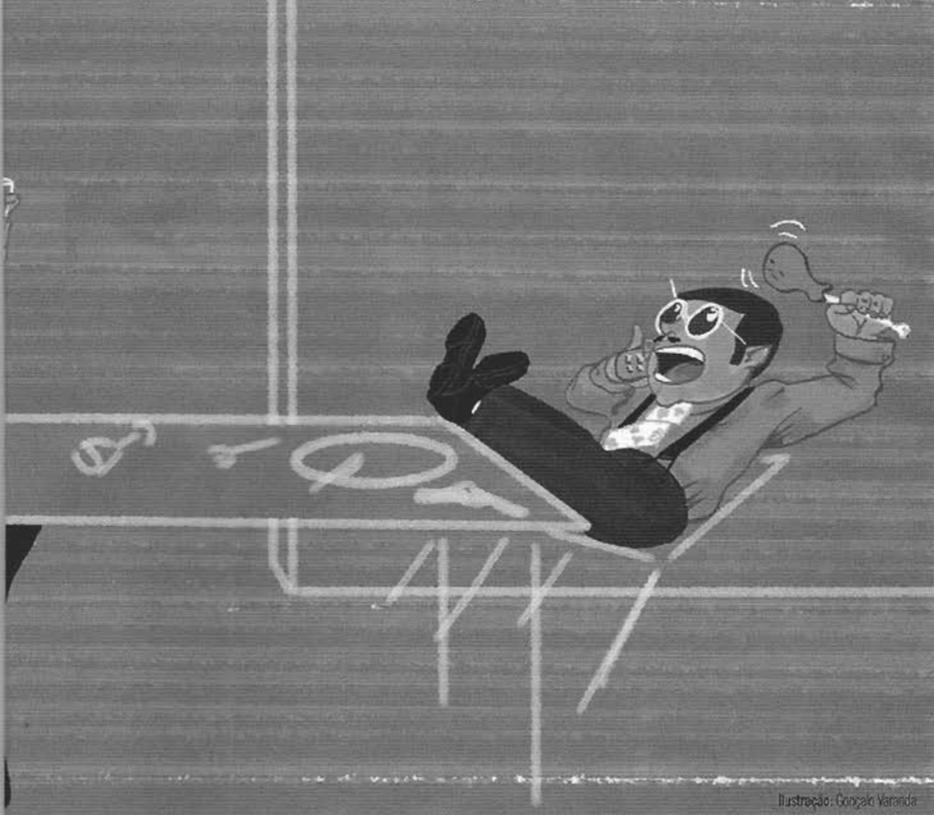


Ilustração: Gonçalo Varanda

## Jantares em sua casa

- Convide as pessoas uma semana antes, para dar tempo para que se organizem.
- O convidado de honra deve ser o último a chegar. Deste modo, peça aos outros convidados para chegarem um pouco mais cedo. Os donos da

casa devem receber todos pessoalmente.

- É usual os convidados levarem algo para a dona da casa, como flores ou chocolates. No caso das flores, deve pô-las de imediato numa jarra bem à vista. Os chocolates devem ser servidos com o café. Se lhe tiverem oferecido vinho, só deve ser aberto se chegar para todos os convidados.

- Durante o jantar, evite assuntos polémicos. Para acautelar conversas indesejadas, proceda a todas as apresentações. Só assim evitará situações embaraçosas, como a que viveu Isabel Amaral: num jantar em sua casa, uma das pessoas não sabia que a outra era um ministro e disse algo desagradável sobre o Governo...

## Almocos de negócio

- O melhor lugar da mesa é para o seu convidado: aquele que tiver melhor vista.
- O convidado mais importante deve sentar-se à frente ou à direita do anfitrião.
- Pode tirar o casaco, se o seu convidado o fizer primeiro. Mesmo num almoço pouco formal, não desaperte a gravata nem arregace as mangas.
- Nunca vá directo ao assunto. O melhor é começar sempre com uma breve conversa de circunstância, para quebrar o gelo.
- O convidado não deve escolher o prato mais caro — nem o mais barato — do menu.
- E como comer e conversar ao mesmo tempo?

«O melhor é cortar pedaços pequenos de comida, para evitar gaffes», aconselha Isabel Amaral.

- Regra básica: quem convida, paga a conta. Se faz cerimónia com o convidado, deve levantar-se discretamente para proceder ao pagamento. Se quem convida é uma mulher, ela deve também levantar-se e pagar a conta. Caso contrário, é natural que o homem teime em ser ele a arcar com a despesa. Esclareça-se, no entanto, uma regra. Na vida social, a cortesia manda que as senhoras passem à frente dos homens e os mais velhos à frente dos mais novos. No escritório, o protocolo ordena as pessoas pela hierarquia do cargo, a seguir pela antiguidade na empresa e, só depois, elas passam à frente deles.
- Na hora da conta, o anfitrião deve cuidar para que os convidados não vejam o valor. O ideal é a

conta nem sequer vir à mesa: ser enviada directamente para o escritório. Com pessoas com quem não tem confiança, evite conferir o valor ou reclamar em público de algum erro.

- Se entrar no restaurante e vir, sentado numa mesa, alguém conhecido, mesmo que íntimo, é de bom-tom não interromper a conversa. Faça apenas um aceno de cabeça. Caso contrário, obrigará à pessoa que interrompa o almoço, levante-se e lhe apresente o seu convidado. «Pode causar embaraços», avizra Isabel Amaral.
- Imagine agora a seguinte situação: você é convidado para um almoço e quem o convidou não tem pressa de se ir embora. O que fazer? «Dê uma desculpa simpática, diga que não deu pelo tempo passar e que tem já pessoas à sua espera no escritório», orienta Isabel Amaral.

## Comunicar via e-mail

- No código cibernético, é importante compor mensagens curtas, não abusar do terminal da empresa para uso pessoal e ser gramaticalmente correcto. Para não causar conflitos internos.
- Escreva textos de leitura fácil e aborde só um assunto. «Se a mensagem for muito extensa, é preferível mandá-la como documento anexo e uma

comunicação do tipo: 'Para apreciação e comentário', explica Isabel Amaral.

- Separe os parágrafos por linhas em branco. Não escreva só em maiúsculas, que devem ser reservadas para dar ênfase a algumas partes do texto. Maiúsculas são gritos, alerta Isabel Amaral. E nada deixa pior impressão do que uma mensagem cheia de gralhas. Nunca mande uma mensagem sem a ler.
- Seja educado em todos os e-mails, mas sem exageros protocolares. «O correio electrónico é quase tão informal como um telefonema, mas fica escrito como uma carta.»