

XI CONCEP – Brasília, 5 de Novembro de 2004

RECEBENDO VISITANTES ESTRANGEIROS

Isabel Amaral

Receber visitantes estrangeiros, fazendo-os sentir em casa, é uma arte que nem todos dominam. E, no entanto, «não há hoje actividade profissional, cultural ou empresarial que possa isolar-se dentro de portas.»¹. Segundo o Prof. Nelson Speers² : «estando o cerimonial inerente a todo convívio do homem, certamente ele está envolvido na actividade económica da “globalização”. Em decorrência, o homem dentro dessa circunstância da globalização, terá que viver certamente em mais de uma cultura. Os meios de comunicação, incluindo os transportes e a Internet, tornam intenso o ritmo dessa convivência, resultando em uma necessidade cada vez maior de informações.»

Quando se trabalha em cerimonial, o desconhecimento dos valores e tabus das outras culturas pode levar-nos a cometer erros e a melindrar pessoas involuntariamente. É certo que em cada país prevalece o cerimonial nacional e que quem organiza uma cerimónia com representantes de 30 países não precisa de conhecer as regras que regem o cerimonial em cada um destes países. Mas saber um pouco mais sobre a cultura de cada um dos participantes pode ajudar ao êxito da reunião ou encontro.

Quando o Protocolo de Estado organiza a visita de um chefe de Estado, nunca se esquece dos três princípios básicos da Convenção de Viena:

1. Igualdade de todos os Estados
2. Soberania
3. Não discriminação e reciprocidade

Talvez seja o princípio da reciprocidade, que explique por que razão os programas de visitas oficiais são praticamente iguais em todo o mundo. Em Portugal, a visita começa com a cerimónia da chegada, sempre com honras militares, hinos e cumprimentos, segue-se a instalação do chefe de Estado visitante no Palácio de Queluz, que passa a ser a sua residência em Portugal. Além das audiências e programas de trabalho, como as

¹ AMARAL, Isabel «Imagem e Internacionalização» Lisboa, Ed. Verbo (2000) pg.11

² in X CONCEP, S. Luís do Maranhão

visitas ao Parlamento, ao Primeiro-ministro e à Câmara Municipal de Lisboa, organizam-se os banquetes que costumam ser três: um almoço no Palácio de Sintra, oferecido pelo Primeiro-ministro, um jantar no Palácio da Ajuda, oferecido pelo Presidente da República e um banquete, oferecido pelo Chefe de Estado Visitante, no Palácio de Queluz. Além dos banquetes é oferecida uma recepção na Embaixada respectiva a toda a comunidade residente.

Além destas cerimónias, trocam-se condecorações, que só poderão ser exibidas na sua glória máxima, se houver um jantar de gala, pois em Portugal só se podem usar as condecorações com casaca e vestido comprido. Mas é costume, no jantar oferecido pelo Presidente da República, mesmo que o traje não seja de gala, os condecorados exibirem a roseta correspondente à condecoração, recebida horas antes, na lapela do casaco (*terno*).

O protocolo de Estado também tem de supervisionar as visitas privadas de chefes de Estado (o rei de Espanha tem laços antigos com Portugal e gosta de visitar discretamente os amigos ou participar em regatas de vela) e as visitas não oficiais de chefes de Estado ou do Governo para inaugurar eventos, exposições, etc. Muitas vezes, o Serviço do Protocolo de Estado tem de trabalhar com a equipa de relações públicas da empresa privada que promove o evento, o que nem sempre é fácil pois em Portugal não existem «cerimonialistas» profissionais. É neste tipo de visitas que sou chamada a intervir, muitas vezes por recomendação ou indicação expressa do próprio do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Ainda que se trate de uma visita não-oficial, todos os chefes de Estado têm de ser recebidos com honras especiais. Os pilares da organização deste tipo de visitas são, em primeiro lugar, o cerimonial e a segurança, cada vez mais necessária nos tempos que correm. O Ministério dos Negócios Estrangeiros é a entidade responsável pela organização da estadia do chefe de Estado visitante e da sua comitiva e Ministério da Administração Interna, que tutela as polícias, pela segurança. Entre estes dois ministérios a comunicação costuma ser fácil. Os problemas surgem quando a empresa que patrocina o evento aproveita a ocasião para convidar todos os seus clientes e amigos e é necessário ordenar além das altas autoridades todos os convidados. Como nenhuma

empresa está interessada em patrocinar um evento que não tenha divulgação pública os organizadores têm de construir o outro pilar de qualquer evento: a comunicação.

O essencial, a meu ver, é haver coordenação entre todos os responsáveis para haver um planeamento eficaz. Reuniões antes do evento para detectar eventuais problemas, visita (s) preparatória(s) ao local (a *precursora*), contactos frequentes entre as várias equipas (cerimonial, comunicação e segurança). Quando existe este planeamento e esta colaboração estreita entre as diversas pessoas envolvidas na organização, o evento decorre sem problemas de maior.

Para facilitar este planeamento, é fundamental elaborar um manual protocolar, uma espécie de guião ou roteiro para que todos saibam seu papel e o possam desempenhar sem hesitação. Este roteiro vai sendo enriquecido ao longo das várias reuniões e muitas vezes ainda está sendo alterado meia hora antes do evento começar. O importante é distribuir a folha com as alterações de ultima hora por todos os intervenientes antes do início da cerimónia.

Este roteiro ou «check list» começa por responder às perguntas básicas: o quê, onde, quando, quem e quantos. Para responder à pergunta como? é necessário ter um programa, ainda que provisório. Ao elaborar o programa começam a surgir as dúvidas (quem deve estar a receber quem e quando, como se processa a visita, que tipo de transporte vai ser utilizado, quem é convidado, se há pedidos especiais quanto às comidas e bebidas, como se sentam as pessoas, necessidade de intérpretes, que cardápio e em que língua, que traje, que oferta e quando deve ser entregue, ordem de intervenções, bandeiras, etc.).

Este roteiro vai sendo construído nos dias que antecedem o evento e por vezes inclui dois cenários. Por exemplo, a «check list» para a visita de Sua Majestade a Rainha dos Países Baixos ao Porto, no dia 13 de Janeiro de 2001, indicava que apesar da possibilidade de que SAR o Príncipe Claus acompanhasse esta visita fosse reduzida, no entanto, para efeitos de planeamento, devia ser tida em conta. Foi, por isso, necessário estabelecer planos alternativos para distribuição de lugares nos automóveis, durante o almoço, o concerto e o jantar, assim como a reserva de um quarto extra no hotel (para

trocar de roupa entre concerto e jantar, visto que não permaneceriam no hotel mais do que uma hora).

Quem trabalha na organização de um evento internacional deve preocupar-se com todos os convidados e nunca impor a sua cultura a pessoas que não a aceitam ou especialidades gastronómicas a quem não as pode apreciar por razões religiosas, ou outras. Por exemplo, em Portugal, não brindar com vinho do Porto no fim de um banquete oficial é quase um crime de lesa-majestade e brindar com água dá azar. Há tempos, foi recebida em Portugal uma delegação iraniana, que colocou como condição «sine qua non» para a sua vinda que não fossem servidas bebidas alcoólicas em nenhuma refeição. A solução encontrada pelo cerimonial do Ministério dos Negócios Estrangeiros foi retirar o banquete do programa oficial, sendo substituído por uma recepção ao fim do dia, em que apenas se serviram bebidas não alcoólicas.

Nas reuniões internacionais nenhum pormenor deve ser deixado ao acaso. Até a cor e a altura do arranjo floral são importantes. Branco é a cor do luto no Oriente e a cor da pureza no Ocidente. O amarelo, por seu turno, é a cor da saudade na Arménia, do ódio no Irão e da traição em França...E se o arranjo tapar algum dos intervenientes, independentemente da cor das flores, pode ser considerado um insulto imperdoável...

Uma outra questão a ter em conta é a das refeições. As ementas devem ser elaboradas com extremo cuidado: alguns judeus só comem comida «kosher»³ e a maioria não come porco nem alguns mariscos (lagosta e caranguejo); os muçulmanos além de não comerem porco e marisco não bebem bebidas alcoólicas; a maioria dos hindus não come carne de vaca e alguns são completamente vegetarianos, etc. Quando se prepara uma reunião internacional, é fundamental perguntar se há alguma restrição alimentar. E ter o cuidado de olhar para a ementa e ver se a tradução de certos nomes de comida não provocará mal-estar: «peru» é o nome de um país, que se traduz em inglês por «turkey» que é o nome de outro país...Nem o representante do Peru, nem o da Turquia gostarão de saber que o seu país consta do cardápio...

³ Os animais são abatidos obedecendo a um ritual supervisionado por um rabino e a comida é servida em louça especial.

Infelizmente os imprevistos acontecem, mesmo quando há uma preparação meticulosa do acontecimento. Em cerimonial, devemos contar sempre com o imprevisto, evitando a todo o custo o improvisado. Quando se está a trabalhar sob uma grande tensão, nem sempre as soluções surgem na altura em que os problemas se colocam. A qualidade que reputo essencial para qualquer cerimonialista é a capacidade de se adaptar às circunstâncias e de saber manter a calma quando tudo parece ruir à sua volta. Se o visitante se assustar com a decoração floral em tons de branco é sempre possível, alguns minutos antes do jantar, providenciar um arranjo floral bem colorido para a mesa principal; se o anfitrião se atrasa, é possível avisar o convidado de honra para dar mais um passeio e não chegar à entrada do edifício antes de estar alguém a recebê-lo; se a bandeira de um dos países visitantes não tiver sido entregue a tempo e horas, é preferível retirar todas as bandeiras do cenário, etc.

Ainda que nos assegurem que a globalização transformará o vasto mundo numa pequena aldeia, persistem distâncias, diferenças e dificuldades que é preciso ultrapassar para se comunicar sem obstáculos. Cada povo tem a sua maneira de ser, o seu modo de vida, os seus usos e costumes, os seus valores e as suas convicções, a sua identidade cultural. E essa identidade condiciona sempre a comunicação e a negociação entre pessoas oriundas de países diversos – por mais próximos que eles estejam.

Quanto mais formal for um país, mais importante é conhecer e cumprir os rituais protocolares, para eliminar as interferências no ciclo de comunicação. Todas as culturas são únicas; cada país é um caso particular. Quando se prepara uma reunião internacional a melhor maneira de conhecer as regras de cerimonial desse país, é contactar a respectiva embaixada ou consulado.

Em suma, para receber bem visitantes estrangeiros, talvez o requisito fundamental seja preocupar-se com os outros. Ou seja: fazer tudo o que estiver ao seu alcance para evitar que os seus convidados ou parceiros estrangeiros se melindrem ou se sintam pouco à vontade.

Brasília, 5 de Novembro de 2004