Índice

Prefácio de Catarina Zagalo 13

Parte I O enquadramento do protocolo

1 O protocolo 16
1.1. Definição de Protocolo 16
1.2. Etimologia do termo 17
1.3. Âmbito, natureza e classes de Protocolo 18
1.4. Distinção entre Cerimonial, Etiqueta e Protocolo 18

2 Os símbolos do Estado Português e da União Europeia 20
2.1. A Bandeira Nacional 20
2.2. O Hino Nacional 24
2.3. Outros Símbolos do Estado Português 25
2.4. A Bandeira da União Europeia 25
2.5. O Hino da União Europeia 26

3 As precedências 27
3.1. As precedências no Estado Português 27
3.2. As precedências diplomáticas 28
3.3. As precedências militares 29
3.4. As precedências na Guarda Nacional Republicana 32
3.5. As precedências na Polícia de Segurança Pública 33
3.6. As precedências Eclesiásticas 34
3.7. As precedências na União Europeia 36

4 O protocolo empresarial 38
4.1. Definição e âmbito de aplicação do Protocolo Empresarial 38
4.2. Aspectos comuns entre Protocolo Oficial e Protocolo Empresarial 39
4.3. A integração do profissional e da função de Protocolo numa organização empresarial 40
4.4. Critérios a seguir no estabelecimento de precedências não-oficiais 40
4.5. Precedências em automóveis 43

Parte II O protocolo enquanto instrumento de comunicação

5 Comunicar protocolarmente 46
5.1. Os tratamentos verbais e escritos em ambiente profissional 46

5.2. Os títulos académicos 48
5.3. Os tratamentos honoríficos 48

6 Comunicação escrita 52
6.1. Regras para elaboração de uma carta comercial 52
6.2. Os cartões-de-visita 54
6.3. Os cartões de cumprimentos 56
6.4. As mensagens de felicitações e de agradecimentos 57
6.5. As mensagens de Boas Festas 57

7 Comunicação verbal 59
7.1. Comunicar presencialmente 60
7.2. Comunicar por telefone fixo 61
7.3. Comunicar por telefone móvel 63

8 Comunicar por *e-mail* 64

Parte III A aplicação do protocolo aos eventos empresariais

9 A função do protocolo em eventos 68
9.1. As responsabilidades do anfitrião 68
9.2. A elaboração de convites 70
9.3. Convidar altas entidades oficiais 74
9.4. Obrigações do convidado ao receber um convite 74
9.5. A Nota de Protocolo 75
9.6. Recebimento de autoridades e convidados de honra 75
9.7. A presidência 76
9.8. A ordenação de convidados 80
9.9. Os discursos e os brindes 82

10 A organização de reuniões 85
10.1. Fase prévia à reunião 86
10.2. Durante a reunião 89
10.3. Após a reunião 89

11 A aplicação do protocolo em refeições 91
11.1. Refeições de trabalho 91
11.2. Tipos de sala 92
11.3. Formatos de mesas 93
11.4. Presidências à mesa 95
11.5. Lugares à mesa 97

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

Parte IV A imagem do profissional: tudo comunica

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

Parte V Comportamento e atitude

13 A conduta adequada de um profissional na vida quotidiana 124
13.1. Pontualidade 124
13.2. Cumprimentar 125
13.3. Apresentar 126
13.4. Conversar 127
13.5. No elevador 129
13.6. Em reunião 131
13.7. Em ambiente de formação 132
13.8. Na rua, a pé 133
13.9. De carro 133
13.10. Em eventos de âmbito profissional 134
13.11. Em espectáculos 135
13.12. Em exposições 136
13.13. Em eventos desportivos 138
13.14. Em cerimónias fúnebres 138

14 Em viagens profissionais 141
14.1. Viajar de avião 142
14.2. Viajar de comboio 143
14.3. Hospedar-se em unidades hoteleiras 144

15 À mesa, com correcção e elegância 146
15.1. Actuar como anfitrião em casa 156
15.2. Actuar como convidado em casa de alguém 157

16 Saber oferecer e receber presentes 158
16.1. A obrigação de quem recebe 160
16.2. Os presentes em contexto internacional 161

Bibliografia 164