



#### A AUTORA

Cristina Fernandes nasceu em Lisboa, em 1967. Profissional de Comunicação, Cerimonial e Protocolo, Secretariado e Organização de Eventos, desenvolve projectos de formação e consultoria em diversas organizações públicas e privadas, em Portugal, Angola e Brasil.

É Doutoranda e Mestre em Ciências da Comunicação pela Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, tem duas Pós-Graduações pelo ISLA | Campus Lisboa (em Assessoria Empresarial, e Imagem, Protocolo e Organização de Eventos), uma Especialização pela Escola Internacional de Protocolo de Madrid (em Protocolo e Cerimonial), uma licenciatura pela UAL (em Línguas e Literaturas Modernas, variante de Estudos Portugueses e Ingleses) e um Bacharelato pela *European Secretarial Academy* (em Secretariado), além de formação em Protocolo e Imagem, obtida em Espanha, na Bélgica e no Brasil.

#### A OBRA

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

#### Catarina Zagalo

Marketing & Communications Senior Manager  
Deloitte

Cristina Fernandes

Cristina Fernandes

MANUAL DE

# PROTOCOLO EMPRESARIAL

MANUAL DE PROTOCOLO EMPRESARIAL

conceito O<sub>2</sub>

galp energia



www.uceditora.ucp.pt  
ISBN: 978-972-54-0430-0





*Catalogação recomendada*

FERNANDES, Cristina Alexandra Marques

Manual de protocolo empresarial / Cristina Fernandes. - Lisboa : Universidade Católica Editora, 2014. - 168 p. ; 23 cm

ISBN 978-972-54-0430-0

I - Tit.

CDU 65.01

© Universidade Católica Editora | Lisboa 2014

**Edição:** Universidade Católica Editora, Unipessoal, Lda.

**Revisão editorial:** Helena Romão

**Capa:** Ana Luísa Bolsa | 4 ELEMENTOS

**Composição:** acentográfico

**Impressão e acabamento:** Sersilito-Empresa Gráfica, Lda.

**Data:** Outubro 2014

**Depósito Legal:** 382548/14

**ISBN:** 978-972-54-0430-0

Universidade Católica Editora

Palma de Cima – 1649-023 Lisboa

tel. (351) 217 214 020 fax (351) 217 214 029

uce@uceditora.ucp.pt | www.uceditora.ucp.pt

A Autora escreve segundo a antiga ortografia.

# Índice

Prefácio de Catarina Zagalo	13
<b>Parte I O enquadramento do protocolo</b>	
<b>1 O protocolo</b>	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
<b>2 Os símbolos do Estado Português e da União Europeia</b>	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
<b>3 As precedências</b>	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
<b>4 O protocolo empresarial</b>	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
<b>Parte II O protocolo enquanto instrumento de comunicação</b>	
<b>5 Comunicar protocolarmente</b>	46
5.1. Os tratamentos verbais e escritos em ambiente profissional	46



5.2. Os títulos académicos	48
5.3. Os tratamentos honoríficos	48
<b>6 Comunicação escrita</b>	<b>52</b>
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
<b>7 Comunicação verbal</b>	<b>59</b>
7.1. Comunicar presencialmente	60
7.2. Comunicar por telefone fixo	61
7.3. Comunicar por telefone móvel	63
<b>8 Comunicar por e-mail</b>	<b>64</b>
<b>Parte III A aplicação do protocolo aos eventos empresariais</b>	
<b>9 A função do protocolo em eventos</b>	<b>68</b>
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
<b>10 A organização de reuniões</b>	<b>85</b>
10.1. Fase prévia à reunião	86
10.2. Durante a reunião	89
10.3. Após a reunião	89
<b>11 A aplicação do protocolo em refeições</b>	<b>91</b>
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**

<b>12 Apresentação visual e vestuário</b>	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**

<b>13 A conduta adequada de um profissional na vida quotidiana</b>	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
<b>14 Em viagens profissionais</b>	141
14.1. Viajar de avião	142
14.2. Viajar de comboio	143
14.3. Hospedar-se em unidades hoteleiras	144



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