

THE BRITISH SCHOOL OF ETIQUETTE BRASIL  
ESCOLA BRASILEIRA DE ETIQUETA  
CURSO MASTER EM ETIQUETA

ETIQUETA PROTOCOLAR: um ensaio sobre as recepções  
internacionais

ANA JUREMA DOS SANTOS LOURENÇO ARCANJO

LUANDA  
2022

THE BRITISH SCHOOL OF ETIQUETTE BRAZIL  
ESCOLA BRASILEIRA DE ETIQUETA  
CURSO MASTER EM ETIQUETA

ETIQUETA PROTOCOLAR: Um Ensaio sobre as Recepções  
Internacionais

O presente trabalho de conclusão do curso de Etiqueta, é apresentado para a avaliação do Programa Master em Etiqueta, da Escola Brasileira de Etiqueta (EBE), filiada à The British School of Etiquette, como requisito para finalização da 3ª Etapa da Jornada do Profissional de Etiqueta

LUANDA  
2022

ETIQUETA PROTOCOLAR: um ensaio sobre as recepções internacionais

Ana Jurema Arcanjo

## **RESUMO**

No presente trabalho a ideia fundamental é demonstrar a importância dos profissionais protocolares, bem como a contextualização das suas ferramentas as práticas internacionalmente aceites, o enquadramento na Etiqueta, com vista a fortalecer relações de trabalho e diplomáticas, através do comportamento e boas maneiras. A Etiqueta como ferramenta de desenvolvimento da pessoa humana, nos apresenta os pilares da boa conduta social, que passam pelo autoconhecimento,

civilidade, empatia e respeito, indispensáveis em todas as situações quotidianas.

**Palavras-chave:** protocolos, cerimonial, boas maneiras, civilidade, empatia, relações humanas

## **I. INTRODUÇÃO**

1. O presente trabalho tem como objectivo apresentar em linhas gerais, os termos técnicos e funcionalidades desenvolvidas pelo profissional protocolar, durante os eventos em que são recebidas entidades internacionais, mediante as regras e protocolos específicos.
2. Com a pandemia do covid-19, ocorreram alterações no modus operandi, internacionais, tendo-se observado, uma grande capacidade de adaptação e resiliência dos profissionais protocolares ao contexto, e também a inclusão de novos protocolos para os eventos híbridos, que passaram a fazer parte da nova realidade.
3. Durante a abordagem, serão apresentados os conceitos técnicos dos protocolos e cerimonialistas, relacionados com a actividade desenvolvida, bem como será feito um enquadramento das tarefas e funções aos conceitos básicos da etiqueta e aplicabilidade dos pilares da Etiqueta.

## **II. DESENVOLVIMENTO**

### **1. RECEBER BEM**

A arte do Receber Bem engloba, para além do ato de se abrir um espaço para acomodar as pessoas, um conjunto de regras de

convivência, que passam pela Etiqueta, boas maneiras e cerimonial. O receber em casa, no escritório ou no restaurante propicia o reforço dos vínculos afectivos entre as pessoas. Deste modo, podemos considerar o evento ou recepção como o meio utilizado no processo e a mesa a ferramenta chave.

Nas suas publicações, a Escola Brasileira de Etiqueta, defende que é à mesa que nós fortalecemos os nossos laços com a família, criamos o nosso carácter, os nossos valores e a nossa história de vida.

De acordo com *Cobra, Rubem Q. – Cerimonial, Protocolo, Etiqueta e Boas Maneiras, 2013*, os eventos são classificados, segundo a sua solenidade, objecto, protocolo ou ritual. Assim, na sua visão, um **Evento social** é uma ocorrência, episódio, sucesso ou acontecimento que consiste na reunião de pessoas em um determinado local, planejada para a realização de um propósito, segundo os princípios da Ética e da Civilidade; os **Eventos Sociais Formais** compreendem as recepções (jantares, chás, coquetéis, etc.) comandadas por um anfitrião que faz os convites e recebe os convidados à porta, tendo um Protocolo que poderá ser de maior ou menor rigidez; os **Eventos Sociais Informais<sup>1</sup>** são caracterizados pelos debates, conferências, bailes, jogos, manifestações políticas, etc, e têm como finalidade, reunir um grupo pessoas para distração ou discussão de negócios, promovida por um ou mais dos participantes. Nestes eventos informais, as boas maneiras e as regras de Etiqueta não são desprezadas, mas obedecem a uma pauta mais simples.

---

1

Ex.: “reunir amigos para uma bebida”. “Reunir amigos para um churrasco”. “Reuniu amigos para comemorar com queijos e vinhos”, “reunião de empresários”, “reunião da irmandade”, “reunião do condomínio promovida pelo síndico”. “Reunião de professores convocada pelo Conselho”

O promotor do encontro nem sempre procede como um anfitrião. Convida os amigos ou os interessados pessoalmente, ou o faz por e-mail ou telefone, pode não conhecer boa parte dos participantes no evento que promove. Segundo ainda o Ruben Queiroz Cobra, uma reunião informal é o mais simples dos eventos sociais;

Na óptica do Rubem Queiroz, os eventos sociais ocasionais são quaisquer eventos, não vinculados a uma celebração ou comemoração, realizados para entretenimento ou negociações, mas que podem ser planeados como informais ou formais. Os eventos sociais solenes, são eventos sociais que obedecem a um protocolo, estão sujeitos a um cerimonial e incluem um ritual específico. Para além das cerimónias de casamentos e batizados, também enquadrados nos eventos sociais solenes, as reuniões solenes, com ritual segundo um regimento, estabelecendo o traje a ser usado (farda, uniformes de gala, faixas, etc.) e procedimentos para seu início, transcurso e encerramento.

Segundo o manual *Cerimonial e Protocolo de eventos*, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002, para receber de acordo com as regras de Etiqueta, as boas maneiras e os protocolos, são necessários os seguintes passos, abaixo enumerados:

#### **a) Fazer o Planeamento**

Um evento bem planejado deve ter um roteiro com respostas para o seguinte: nome do evento, local, data e horário, objetivo, público-alvo, número de convidados/participantes, cronograma, pauta ou roteiro do evento, equipe organizadora, custos e a checklist, com as providências adicionais detalhadas.

Ainda na senda do manual, o roteiro preenchido, cujo objetivo é a organização e a realização do evento, tendo em conta o custo-benefício, é um grande passo para a finalização do projeto do evento com êxito.

### **b) Estruturar a Organização**

Estando ultrapassada a fase do planeamento, é necessário, segundo o conteúdo do manual de cerimonial e protocolo de eventos, fazer-se uma reunião preparatória com todos os profissionais envolvidos no evento, distribuindo-se as tarefas, elaborando-se uma checklist, para se evitar surpresas e aborrecimentos de última hora, e definirem-se os coordenadores de equipa, que têm a responsabilidade de esclarecer as dúvidas, tratar de novidades, visitar o local do evento, orientar a vistoria nos serviços terceirizados. No decorrer desta fase, apresentam-se as providências, que podem servir como orientação para a execução de qualquer tipo de acontecimento, desde que sejam feitas as adaptações pertinentes.

### **c) Conhecer os tipos de eventos**

*O Manual do Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002*, descreve detalhadamente os tipos de eventos, que permitem ao profissional destacado, ajustar as actividades ao objetivo esperado. Podemos ler assim as seguintes definições:

**Conferência:** apresentação de um tema informativo, de conteúdo técnico ou científico para um grande número de pessoas;

**Palestra:** apresentação de um tema a um grupo pequeno, que já possui noções sobre o assunto. O palestrante domina o assunto, mas não é necessariamente um especialista;

**Colóquio:** exposição de um tema em reunião fechada, que tem por objetivo esclarecer e tomar decisão, sob coordenação. Meirelles (1999, p. 34) acrescenta que, após a apresentação do tema, o plenário deve ser dividido em grupos para debates e estudos, e o resultado, apresentado pelos líderes de cada grupo. A decisão final fica por conta da votação do plenário;

**Videoconferência:** apresentação feita com apoio de recursos audiovisuais e eletrônicos, com grupos de pessoas que possuem interesses em comum e que estão fisicamente dispostas em espaços distintos;

**Workshop** (oficina de trabalho): reuniões de pessoas com objetivos em comum ou que pertencem a um mesmo segmento de mercado. É dividido em uma parte teórica e uma prática;

**Seminário:** evento inicialmente acadêmico. Atualmente, seu conceito ampliou-se, passando a caracterizar evento com o objetivo de discutir um tema previamente proposto, no qual se estudam e se pesquisam todos os seus aspectos. É apresentado por um representante e não há tomada de decisão.

**Simpósio:** evento apresentado por um especialista, sobre um tema geral de grande interesse, dividido em subtemas. Geralmente ocorre dentro de um evento maior.

**Congresso:** reunião formal e periódica de pessoas pertencentes a um determinado grupo profissional que compartilha interesses em comum, promovida por entidades de classe ou associativas. É imprescindível a existência de uma comissão organizadora que irá elaborar e aprovar previamente o regulamento e o regimento das sessões.

**Encontro:** reunião de pessoas de uma mesma categoria profissional para debater temas polêmicos apresentados por representantes dos grupos participantes. Cabem também todos os tipos de eventos expositivos, tais como mostra e feira. O encontro assemelha-se ao congresso, sendo que no encontro reúnem-se profissionais de um mesmo segmento profissional, como por exemplo: médicos dermatologistas, advogados tributaristas.

**Convenção:** reunião promovida por entidade empresarial ou política, como: reunião de membros de um partido político para escolha de candidatos, reunião de vendedores, revendedores ou concessionárias para conhecimento e troca de informações e experiências, convenção de vendas.

**Debate:** debate entre dois oradores, com ponto de vista antagônico e polêmico. Pode ser aberto ao público ou transmitido por veículos de mídia. Conta com a presença de um moderador que coordena os trabalhos, ditando as regras do evento.

**Mesa-redonda:** os expositores ficam sob a coordenação de um moderador, com tempo limitado para a exposição, e posterior discussão. A plateia pode encaminhar perguntas à mesa.



**Painel:** quadro de apresentações que conta com a participação de um orador e até quatro painelistas que explanam sua visão sobre um tema predefinido. Um moderador coordena os trabalhos. Primeiro, o tema é apresentado pelo orador principal e pelos painelistas, tendo o orador maior tempo de explanação. Em seguida, os painelistas debatem entre si e respondem às perguntas da plateia.

**Fórum:** proporciona a troca de informações e o livre debate de ideias e argumentos. Tem como objetivo a conscientização ou a adesão de um público sobre determinado tema. Ao final, o coordenador da mesa colhe as opiniões e apresenta uma conclusão, representando a opinião da maioria. Pode ter a duração de um ou mais dias. Esse evento tem-se popularizado para conscientizar e sensibilizar a opinião pública para certos problemas sociais. Exemplo: Fórum Internacional do Meio Ambiente.

**Entrevista coletiva ou coletiva de imprensa:** um especialista em determinado assunto ou um representante de empresa, entidade ou governo é questionado por representantes da imprensa. Quando existe somente um questionador, ela é definida como entrevista exclusiva.

**Reunião:** encontro de duas ou mais pessoas, com o objetivo de debater ou solucionar questões sobre determinado tema.

**Semana:** tipo de encontro semelhante ao congresso, mas que ocorre no meio acadêmico, no qual as pessoas se reúnem para discutir assuntos de interesse comum. Tem duração de vários dias e a mesma dinâmica de um congresso.

**Curso:** evento com objetivo educativo, de capacitação, aperfeiçoamento ou reciclagem, caracterizado pela apresentação de um tema específico.

Eventos sociais e recreativos não têm como objetivo tomar decisões, discutir, debater ou informar. No entanto, permitem o estreitamento das relações, o entrosamento, proporcionando clima positivo e retornos financeiro e institucional surpreendentes.

#### **d) Conhecer os tipos de eventos sociais e recreativos**

*Brunch (breakfast + lunch):* café da manhã/almoço servido em estilo buffet.

*Coffee break* (parada para o café): pode ser no período da manhã ou da tarde, caracterizado por um descanso entre duas fases de um evento.

*Coquetel:* reunião de pessoas com objetivo de confraternização ou de comemoração de algum acontecimento.

*Happy hour (hora alegre):* confraternização de uma seção, departamento ou instituição, normalmente fora do local de trabalho, sempre no final da tarde.

*Café da manhã:* evento muito utilizado, podendo estar associado a reuniões ou a apresentações de novos produtos e serviços. O horário é um facilitador no processo de assimilação e na aprendizagem dos dirigentes e funcionários.

## 2. PROTOCOLO INTERNACIONAL

De acordo com *Cobra, Rubem Q. – Cerimonial, Protocolo, Etiqueta e Boas Maneiras, 2013*, protocolo é o termo que designa o plano para a execução de uma cerimônia com previsão de suas etapas, de seu ritual, e das precedências a serem observadas entre seus participantes. Ele se aplica à organização das cerimônias, como instrumento do Cerimonial.

Ainda na senda de *Cobra, Rubem Q. – Cerimonial, Protocolo, Etiqueta e Boas Maneiras, 2013*, os protocolos internacionais são um conjunto de regras aplicáveis a qualquer individualidade, no decorrer de evento formal ou informal, e reconhecidos internacionalmente, que permitem uma desenvoltura dos acontecimentos de forma organizada, mediante uma pauta protocolar.

### a) Perfil Profissional

Dentro dos protocolos internacionais existem as categorias de profissionais que desenvolvem as suas tarefas nos eventos, e claramente são notáveis as diferenças entre o Mestre cerimônia e outros profissionais do ramo. Sobre o papel do Mestre de Cerimônia, expressou a sua definição com muita propriedade a *Marielza Andrade*, cujo conteúdo passo a citar:

Ele cuida da tarefa específica de leitura do script, que é elaborado pelo chefe do cerimonial. Esse profissional não é livre. Não anuncia em seu nome nem faz comentários ou elogios próprios. Ele não passa palavra, pois a palavra não é dele. No entanto, seu papel é importantíssimo, pois toda a cerimônia, do começo ao fim, está em suas mãos. Por isso, é necessário que seja uma pessoa de confiança do chefe do cerimonial. Precisa ter postura profissional e muito boa dicção. (ANDRADE, 2002, p. 13).

Segundo Edvalda Bomfim, no manual Protocolo e Cerimonial, 2015, O Mestre de Cerimónia executa o que lhe for determinado e a Etiqueta melhora a qualidade dos relacionamentos (fornecendo-lhes a cortesia, respeito e atenção em todo convívio), permitindo às pessoas uma comunicação mais fácil, segura e eficiente entre os interlocutores, para que possam transitar com naturalidade e desenvoltura, conquistando lugares nos quais o Protocolo lhes garanta privilégios e direitos.

Segundo o manual Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002, os roteiros de solenidades têm uma ordem a ser obedecida, onde quase todos os procedimentos devem ser feitos no momento certo.

Ainda no manual Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002, é possível observar os itens seguintes, como características chave do perfil de um mestre de cerimónias: conhecer normas do cerimonial público, possuir boa voz e dicção perfeita, saber improvisar, demonstrar e possuir segurança, conhecer todas as etapas do evento, possuir zelo com a aparência (cabelos e unhas bem cuidados), ter a postura correta, trajar roupas discretas e adequadas.

A selecção da equipa é uma tarefa difícil, pois exige cautela, mais acima de tudo, é necessário compor o pessoal para que haja uma equipe unida, discreta, competente e comprometida.

Quanto a isso, Marielza Andrade escreve:

Toda equipe de cerimonial bem-sucedida é formada por pessoas que amam o que fazem. São bem-humoradas, discretas e flexíveis. Geralmente, pessoas que precisam ser “puxadas para trás” são as mais indicadas, pois têm visão e iniciativa. Só é necessário observar se o excesso de iniciativa está voltado para o trabalho em si ou tão somente para o brilho pessoal. Neste caso, a pessoa se torna dispensável, pois, geralmente acredita que a sua presença é mais do que suficiente para abrilhantar qualquer evento. (ANDRADE, 2002, p. 14).

## **b) Hierarquia e Precedência**

Para o cumprimento dos protocolos hierárquicos e se estabelecer a ordem de precedência, há que se analisar os seguintes pontos: hierarquia, antiguidade na diplomacia, cargo, idade, ordem alfabética e o bom senso. Este último não é um critério de precedência, mas deve ser praticado em todas as ações da equipa em serviço.

Segundo Sara Gomes, no manual *Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002*, p. 31, precedência é: “Ordem pela qual é estabelecida uma estrutura hierárquica de instituições, dirigentes, bandeiras, para que haja disciplina”.

Segundo Nelson Speers, em *Cerimonial para relações públicas, 3º Vols, 1998* “A precedência é reconhecer a primazia de uma hierarquia sobre a outra e tem sido, desde os tempos mais antigos, e em todas as partes, motivo de normas escritas, cuja falta de acatamento provoca desgraças”.

No manual *Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002* observamos que a precedência em cerimônias de caráter público no Brasil, é baseada no Decreto no 70.274/1972:

- O presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer;
- O vice-presidente presidirá a cerimônia, caso o presidente da República não compareça;
- Os antigos chefes de Estado passarão logo após o presidente do Supremo Tribunal Federal, desde que não exerçam qualquer função pública. Neste caso, a sua precedência será determinada pela função que estiverem exercendo;
- Quando o presidente da República se fizer representar em solenidades ou cerimônias, o lugar que compete a seu representante é à direita da autoridade que as presidir;
- Os antigos vice-presidentes da República passarão logo após os antigos chefes de Estado;
- os ministros de Estado presidirão as solenidades promovidas pelos respectivos ministérios e órgãos subordinados;
- Os presidentes de instituições federais, caso o ministro não compareça;
- Nos estados, no Distrito Federal e nos territórios, o governador presidirá as solenidades a que comparecer, salvo as dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente militar, nas

quais será observado o respectivo cerimonial;

- Quando, para as cerimônias militares, for convidado o governador, ser-lhe-á dado o lugar de honra;
- No respectivo estado, o governador, o vice-governador, o presidente da Assembleia Legislativa e o presidente do Tribunal de Justiça terão, nessa ordem, precedência sobre as autoridades federais;
- Nos municípios, o prefeito presidirá as solenidades municipais.
- Lê-se ainda no manual *Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002*, que se tratando de presidência do evento pelo anfitrião, temos o seguinte:
- Se o anfitrião for a maior autoridade no evento, ele mesmo o presidirá;
- Não sendo a maior autoridade, pode-se colocar o anfitrião à esquerda da maior autoridade, se houver convidado de honra, ou no lugar onde a precedência para o seu cargo requeira;
- No âmbito do Poder Executivo, o anfitrião, isto é, dirigente do órgão que realiza o evento, não preside a cerimônia quando nesta estiver presente o presidente da República ou o vice-presidente da República, em qualquer parte do território nacional; no estado da Federação, quando o governador estiver presente; no município, quando o prefeito estiver presente; nos órgãos subordinados aos ministérios, quando o ministro se fizer presente;
- O lugar do convidado de honra é à direita de quem preside;
- Em igualdade de categoria, a precedência, em cerimônias de caráter federal, segundo o manual *Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002*, será a seguinte:
- 1º os estrangeiros;

- 2º as autoridades e os funcionários da União;
- 3º as autoridades e os funcionários estaduais e municipais. Quando o funcionário da carreira de diplomata ou militar da ativa exercer função administrativa civil ou militar, observar-se-á a precedência que o beneficiar.

### **3. DIFERENÇAS CULTURAIS**

Segundo Gilda Fleury Meirelles, no manual Protocolo e Cerimonial, 2015, “Os costumes de cada região do planeta trazem consigo a tradição cultural dos respectivos povos. Alguns podem parecer exóticos para estrangeiros, mas tudo depende do ponto de vista. Afinal, terno e gravata, para um aborígine da Austrália, também deve parecer bem esquisito...” “Enquanto na Malásia não se pode vestir nada em amarelo, porque é cor restrita da monarquia, na Venezuela é de bom tom ter adorno de roupa em vermelho. Para não fugir do mundo das cores, saber que somente as Rainhas visitam de branco o Papa da Igreja Católica, todos os demais devem trajar preto.” “Em recepções internacionais, as bandeiras devem ser utilizadas na lapela pelos anfitriões somente se dominam o idioma, porque este é o entendimento do protocolo internacional e não como ato de simpatia. “...espalhar ouro em pó no caminho de um príncipe árabe é uma atitude vista como cortesia; e há a exigência de locação de frota de 60 carros iguais para comitiva norte-americana (protocolo de segurança); a solicitação de cama gigante para sultão, em dimensões não fabricadas no Brasil e incompatíveis até mesmo com a metragem das suítes dos melhores hotéis.

Na área de alimentação e bebidas, Gilda Fleury Meirelles, no manual Protocolo e Cerimonial, 2015, dá muitas dicas para evitar gafes com pratos ou costumes típicos, como o suco de rã liquidificada viva oferecido no Peru ou a galinha com sangue quente em Taiwan.” “Brindes: enquanto na Alemanha devemos evitar arranjos com cravos e crisântemos, na Irlanda o cuidado é com as rosas vermelhas. Para japoneses, nunca dê um relógio de parede; e para os chineses, evite os lenços. Aos russos, deve-se oferecer um momento de silêncio antes da despedida final, como rito de passagem. Não fazer qualquer alusão ao número quatro na Coreia, pois é sinal de azar. Não presentear com bebidas alcoólicas, mesmo típicas, os indianos. “ “Na Tailândia, é falta

de respeito conversar com alguém com as mãos nos bolsos. No México, colocar as mãos no quadril e olhar diretamente nos olhos é sinal de que vem briga por aí. Voltando ao Oriente, assoar o nariz em alguma rua da Coreia do Sul não só é falta de educação como também é considerada uma ofensa gravíssima. Beijo é um hábito universal, mas em cada país tem um significado diferente.

Entre os árabes, é comum os homens se beijarem na bochecha e andarem de mãos dadas. Já na Rússia, homem se beijar na boca é sinal de gratidão. Cuide bem do seu sapato e evita cruzar as pernas, se for para o Oriente Médio. Lá é falta de educação mostrar a sola do sapato para os outros. Nas lojas do Havaí, quem adquire aquelas conchas fechadas com pérolas dentro deve se preparar para o ritual de abertura da concha. Se a pérola for mesmo encontrada, lojista e cliente devem gritar 'Aloha' três vezes e badalar um sino disponível em todos os estabelecimentos comerciais do gênero. Pela comemoração, todos na redondeza ficam sabendo se o cliente foi 'premiado' ou não. Tapinha nas costas de um alemão é a mesma coisa que chamá-lo para briga. Eles odeiam este tipo de aproximação. Um cumprimento com as mãos já é suficiente para mostrar boa educação. Cuidado com o polegar para cima. Se no Brasil quer dizer tudo bem, na Nigéria e na Austrália trata-se de um xingamento obsceno e na Turquia, é um convite para um encontro homossexual.”

### III. O PROFISSIONAL E A ETIQUETA PROTOCOLAR

Como todo o indivíduo inserido no mercado de trabalho, o profissional de protocolo deve conhecer as regras de etiqueta, conhecer os protocolos internacionais e as diferentes culturas à volta do mundo e desenvolver as suas habilidades profissionais para criar repertório profissional e se distinguir pelo comportamento.

No exercício da sua função, este profissional deve agregar todo o conhecimento sobre as **regras de receber bem**, que lhe proporcionarão a segurança necessária no enquadramento dos termos técnicos e os **protocolos adequados** à cada comemoração ou celebração, que lhe



darão segurança na execução das tarefas. É importante que este aprendizado seja consistente com os seus atos, para que os seus valores e os seus princípios pessoais convirjam para os objectivos colectivos e os fortaleçam.

Neste trabalho é visível a aplicação de todos os conceitos abordados, no dia a dia do profissional protocolar, que ajudam a criar uma imagem positiva da entidade anfitriã perante aos seus parceiros nacionais ou estrangeiros, ajudam a fortalecer os laços institucionais ou diplomáticos e contribuem para a integração e diversificação cultural através da demonstração dos protocolos nacionais ou aplicação dos protocolos internacionais.

#### **IV. CONCLUSÃO**

Do ensaio apresentado, podem ser observadas as seguintes conclusões:

- Há uma relação estreita entre o profissional, os protocolos, as boas maneiras e civilidade o que propicia o desempenho desta função com assertividade, direcionando os objectivos traçados para a satisfação efectiva do consumidor final. Esta relação permite aos destinatários do serviço, desfrutarem de experiências memoráveis e a fortalecerem as suas relações para atingir com sucesso um determinado resultado esperado;
- O Receber Bem, segundo os conceitos da etiqueta e protocolos proporciona aos profissionais do ramo protocolar, o conhecimento das ferramentas chave e do conjunto de regras de convivência, que o ajudam a organizar e estruturar de forma eficiente o seu trabalho e a reforçar os vínculos entre as pessoas;
- O conhecimento dos costumes, das convenções e da tradição cultural de várias regiões, permite aos profissionais protocolares, quebrar as

possíveis barreiras de comunicação que surjam e participar na integração das pessoas na sociedade;

- A tomada de consciência da importância destes profissionais, para a sociedade, permite obter uma visão global da necessidade de se intensificar a capacitação profissional, factor fundamental para o crescimento e desenvolvimento do nível de consciência humana, numa sociedade que se quer civilizada no contexto globalizado.

## **V. BIBLIOGRAFIA**

- *Cobra, Rubem Q. – Cerimonial, Protocolo, Etiqueta e Boas Maneiras, 2013.*
- *Manual Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002.*
- *Manual Protocolo e Cerimonial, Zilda Cristina Venttura Fajoses Gonçalves, 2015.*
- *Cerimonial, Protocolo e Eventos, Zélia Freiburger; Marlene de Oliveira, 2012.*
- *Manual de Etiqueta da Escola Brasileira de Etiqueta, 2020.*