

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

COMO APLICAR A ETIQUETA NAS MISSÕES
DIPLOMÁTICAS: um ensaio sobre como organizar e receber
missões estrangeiras.

ANA MARIA BEZERRA SANTOS

BRASÍLIA

2022

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

COMO APLICAR A ETIQUETA NAS MISSÕES
DIPLOMÁTICAS: um ensaio sobre como organizar e receber
missões estrangeiras.

Trabalho de conclusão do curso de Etiqueta, apresentado para 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

BRASÍLIA

2022

COMO APLICAR A ETIQUETA NAS MISSÕES DIPLOMÁTICAS: um ensaio sobre como organizar e receber missões estrangeiras.

ANA MARIA BEZERRA DOS SANTOS

Resumo

Este trabalho enfatiza a importância da etiqueta no dia a dia e em todas as circunstâncias protocolares, baseada na minha experiência de vida lidando com pessoas desde o início de minha trajetória profissional e experiência de trabalho em organismo internacional.

Palavras-chave: Diplomacia, ONU, Embaixadas, Consulados, OIT, Planejamento e etiqueta.

Capítulo 1. Definições no meio diplomático

Diplomacia: podemos definir diplomacia como fineza, delicadeza, educação, ponderação, sensatez, astúcia e habilidade. A diplomacia é a forma como os países civilizados procuram se relacionar e lidar com conflitos e divergências sem o uso de violência ou de ofensas, de forma a manter um convívio pacífico perante diferentes situações e comportamentos.

Diplomata: é

um representante oficial de um país junto ao governo de outro, presente nas embaixadas e/ou organismos internacionais.

Embaixada: é a representação de um país dentro de outro, ou seja, em território estrangeiro. Ela se responsabiliza pelos temas que dizem respeito a Estados, isto é, os temas políticos, econômicos e sociais. Esta representação, geralmente é instalada na capital do país, para facilitar a comunicação com o governo do Estado. A Embaixada é representada por um **Embaixador**, que é o representante do país com maior autoridade em território estrangeiro. No Brasil todas as embaixadas estão instaladas em Brasília, cidade planejada por Oscar Niemeyer com projeto urbanístico de Lúcio Costa. Suas formas e traços foram bem pensados para acomodam com excelência e estilo todas as representações estrangeiras.

Consulado: Enquanto a Embaixada cuida das questões políticas, econômicas e sociais, o Consulado trata das questões envolvendo cidadãos de um país, tais como, repatriações, prisões, emissão de vistos, legalização de documentos, emissão de passaportes, certidão de casamento, votação eleitoral, dentre outras funções. O Consulado pode estar fixado dentro de uma embaixada ou fora dela.

Organização das Nações Unidas (ONU): a ONU uma organização intergovernamental que foi criada em 24 de outubro de 1945, após o término da Segunda Guerra Mundial, com a intenção de impedir outro conflito como aquele. A sua sede fica em Manhattan, em Nova York. A ONU é financiada com contribuições avaliadas e voluntárias dos países-membros. Atualmente são 193 países-membros, dentre eles o Brasil.

Os seus objetivos incluem manter a segurança e a paz mundial, promover os direitos humanos, auxiliar no desenvolvimento econômico e no progresso social, proteger o meio ambiente e promover ajuda humanitária em caso de fome, desastres naturais e conflito armados.

Para conseguir cumprir sua missão, várias agências e programas foram criados, cada um com seu papel específico, a saber:

FAO - Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura

FIDA - Populações rurais

OIT - Organização Internacional do Trabalho

FMI - Fundo Monetário Internacional

OIM - Organização Internacional para as Migrações

UIT - Agência especializada para tecnologias da informação e comunicação

ACNUDH - Direitos Humanos

OPAS/OMS - Saúde

CEPAL - Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe

PNUMA - Programa para o meio ambiente

HABITAT - Programa para um futuro urbano melhor

ONU Mulheres - Entidade dedicada a igualdade de gênero

UNAIDS - Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/AIDS

PNUD - Erradicação da pobreza

UNDSS - Serviços profissionais de salvaguarda e segurança

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UNFPA - Fundo de População das Nações Unidas

ACNUR - Agência de Refugiados da ONU

UNIC - Centros de Informação

UNICEF - Defesa e direitos da criança

UNIDO - Erradicação da pobreza

UNDRR - Coordenação da redução de desastres

UNODC - Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime

UNOPS - Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos

UNV - Voluntários

WFP - Programa Mundial de Alimentos

OMPI - Propriedade intelectual internacional

Banco Mundial - Financiar projetos voltados para o desenvolvimento objetivando redução da pobreza e desigualdade.

Organização Internacional do Trabalho (OIT): como parte do Tratado de Versailles, a OIT foi criada em 1919 com a responsabilidade de formular e aplicar as normas internacionais do trabalho (Convenções e Recomendações). **As convenções** são definidas como tratados internacionais sujeitos a ratificação por parte de cada um dos estados-membros da organização. **Recomendações:** são considerados instrumentos que servem de orientação geral para as políticas nacionais.

Até o presente 189 Convenções Internacionais de Trabalho e 205 Recomendações sobre diversos temas, tais como emprego, proteção social, saúde e segurança no trabalho etc. Os primeiros 40 anos de existência da OIT foram dedicados a desenvolvimento e garantia de aplicação de normas internacionais do trabalho.

Em resumo, a OIT tem a missão de promover, através de programas e projetos, oportunidades para que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente e produtivo, com salário digno, segurança e dignidade, objetivando a redução da pobreza e da desigualdade social.

A OIT tem sede em Genebra (Suíça) e tem representação no Brasil desde a década de 1950. Em 2006, através da assinatura de um Memorando do Entendimento, foi lançada Agenda de Trabalho Decente. Desde então, a OIT tem priorizado 1) a geração de emprego, com igualdade de oportunidade para todos e todas; 2) erradicação do trabalho escravo e do trabalho infantil; 3) fortalecimento dos atores tripartites (governo, trabalhadores e empregadores) e do diálogo social.

Com vasta experiência adquirida em mais de 50 anos em cooperação para o desenvolvimento em todos os continentes e em todas as etapas de desenvolvimento, hoje a OIT possui mais de 600 programas e projetos em mais de 100 países, com o apoio de centenas de parceiros.

Com o nascimento da Organização das Nações Unidas (ONU), com o objetivo de manter a paz por meio do diálogo entre as nações, em 1946 a OIT se tornou a sua primeira agência especializada, sendo sua única agência com estrutura tripartite, isto é, representantes de governos, de organizações de empregadores e de trabalhadores de 187 Estados-Membros participam em situação de igualdade das diversas instâncias da Organização.

Considerando a existência de Embaixadas e Organismos Internacionais espalhados pelo mundo, o fluxo de oficiais estrangeiros em missões diplomáticas é constante. Ao planejar uma missão/visita a um país estrangeiro, algumas questões deverão ser observadas antecipadamente. Portanto, para uma viagem de sucesso, é imprescindível um bom planejamento.

Toda e qualquer viagem oficial tem um objetivo proposto. Quer seja participar de eventos envolvendo projetos, visita aos escritórios do país, inauguração de novos escritórios internacionais, assinatura de Memorando de Entendimento ou a convite para participar em conferência, workshops, congressos, seminário ou mesmo para uma agenda oficial com o governo.

Segundo o *Manual do Cerimonial e Protocolo de Eventos, da Escola do Distrito Federal de Brasília, 2002*, eis as definições de alguns tipos de eventos:

Reuniões: é o encontro entre 2 ou mais pessoas, para discutir, definir ou solucionar questões sobre um determinado tema.

Cerimonial e Protocolo: De acordo com o *Manual do Curso de Cerimonial e Protocolo da Escola de Governo do Distrito Federal*, “**Cerimonial**” é o conjunto de formalidades que devem ser seguidas em atos públicos e solenes. A palavra *cerimonial* vem do latim e significa *cerimoniale* e referia-se a cerimônias religiosas. **Protocolo** é a regra cerimonial e diplomática por decreto ou pelos costumes. A palavra vem do grego protókolon.

No Brasil, desde 9 de março de 1972, vigora o Decreto 70.274 que aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de procedência, que deverão ser observadas nas solenidades oficiais.

Precedência: determina por sua vez, a ordem e a hierarquia de uma pessoa sobre outra e/ou de um Estado sobre outro. Do latim *praecedere*, sentar-se na frente, donde deriva, por contaminação semântica, passar na frente, situar-se antes. É o conceito ou ordem pela qual se estabelece a estrutura máxima do Estado, na medida em que se determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades do Estado, de um Organismo ou de um grupo social.

Conferência: Apresentação de um tema informativo, de conteúdo técnico ou científico para muitas pessoas.

Palestra: Apresentação de um tema a um grupo pequeno de pessoas que já possui noção sobre o assunto.

Seminário: é um evento oral com o objetivo de discutir ou apresentar um tema previamente proposto, no qual se estudam e se pesquisam todos os seus aspectos.

Congresso: reunião formal e periódica de pessoas pertencentes a um determinado grupo profissional que compartilham interesses em comum, promovido por entidades de classe ou associativa.

Capítulo 2. Etiqueta no contexto diplomático e corporativo

O planejamento é o primeiro passo para a realização de qualquer evento. Toda solenidade precisa ser planejada e executada com muito profissionalismo e seriedade que exige o tema. Em se tratando de uma missão, é definir com antecedência e clareza o objetivo da viagem (missão) identificando as atividades que serão empenhadas e os objetivos a serem alcançados. Nesta etapa definir quem fará parte da equipe, data da viagem, definição de agendas, verificação de documentos (passaporte válido) e permissão para entrada no país, são fundamentais. Não esquecendo que ter os contatos dos “Focal Points” no país a ser visitado, telefones de emergências, hospitais e embaixadas / consulados são de suma importância.

Conciliar agendas oficiais nem sempre é uma tarefa fácil como parece. Ao redigir uma correspondência solicitando uma reunião ou audiência, o cuidado começa com a escrita, observando os *templates* da organização e, como sugestão, ter sempre como referência o **Manual de Redação da Presidência da República**. A solicitação quer seja por e-mail ou através de ofício, deve constar sugestão de data e horário, pauta clara e concisa, nomes e cargos das pessoas que participarão, observando sempre os pronomes de tratamento.

Se nas reuniões participam pessoas que falam idiomas distintos, é importante saber / informar com antecedência, em qual idioma a reunião será conduzida, se haverá intérprete, e se é permitido a presença de fotógrafos para registrar o momento. Normalmente, o departamento de **Cerimonial e Protocolo** se encarrega destas responsabilidades. Nestes encontros a pontualidade é o seu cartão de visita. Mesmo nos encontros no formato virtual devemos manter a postura profissional respeitando horários, cumprimentando e agradecendo, mantendo a boa aparência, sendo tolerante, deixando o celular no “mudo”. Em resumo: procurar manter a boa etiqueta corporativa.

Diplomacia, Cerimonial e Protocolo e Etiqueta devem andar juntos. Estes 3 pilares nos ensinam que saber conectar-se com pessoas e manter um relacionamento profissional pautado na cordialidade, faz toda a diferença em qualquer esfera e auxilia a atingir os objetivos com mais fluidez.

Recentemente recebemos a visita oficial do Diretor-Geral da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em sua última missão antes de sua aposentadoria após 10 anos na função. Por ocasião de sua visita ao Brasil para reinauguração do prédio da OIT em Brasília, algumas reuniões oficiais com governo e tribunais foram incluídas na programação. Apesar de ter sido uma viagem breve, todos os cuidados de segurança e protocolos foram observados, incluindo o *Protocolo de Segurança da Covid19*.

Cidadão de nacionalidade britânica, fluente em inglês, francês, espanhol e alemão. No Curriculum, milhares de viagens e encontros internacionais ao redor do mundo com autoridades e pessoas de todos os níveis sociais e culturais.

Neste caso, a equipe responsável pela construção de uma agenda bem-sucedida no Brasil, seguiu os seguintes passos:

- Escolha de voo mais direto conciliando custo/benefício;
- Contato junto ao Itamaraty para agilizar as formalidades na imigração;
- Contratação de motorista bilíngue;
- Reserva de hotel observando localização e segurança;
- Reuniões oficiais com governo e tribunais. Para tais, contratação de intérpretes através de licitação;
- Reserva em restaurantes observando restrição alimentar e gastronomia tipicamente brasileira;
- Preparação de “talking Points” para discurso;
- Definição e confirmação de lista de convidados para participação da reinauguração do prédio da OIT após a reforma;
- Contratação de Buffet para coquetel volante;
- Organização de reunião interna para apresentação do staff em geral, dos Programas e Projetos executados no Brasil e seus resultados. Em um ambiente mais informal, os funcionários tinham a liberdade de se expressar em um dos 3 principais idiomas falados na instituição (inglês, francês e espanhol). Não havendo necessidade de tradutores.
- Atentar a cultura e costumes de seu país de origem (no caso Reino Unido).

Aparentemente parece tarefa fácil, mas não é. Portanto, a etiqueta é uma grande aliada na hora de lidar com imprevistos e situações delicadas. Ter a pessoa certa do seu lado compartilhando dos mesmos ideais conta muito. Por isto a importância de criar relacionamentos profissionais saudáveis e duradouros.

No seu livro: *‘A for Attitude – An Alphabet for Living, Patrícia Russell-McCloud* diz que a etiqueta nos ensina a sermos cuidadosos ao que falamos, a pensar no que falamos, como falamos e a quem falamos. Que devemos nos certificar de que a mensagem que estamos passando está de acordo com o nosso sentimento, crença e atitude (pág. 5). Assim sendo, a linguagem corporal não deve ser descuidada.

Capítulo 3. Conclusão

A palavra “**etiqueta**” tem origem francesa e vem da palavra “*étiquette*”, que significa pequena ética. A etiqueta vai além do “saber manusear os talheres”. **Segundo a Escola Brasileira de Etiqueta**, “etiqueta “é para se relacionar bem com as pessoas, de maneira confiante e segura. É a ferramenta perfeita para se desenvolver e passar a imagem correta. São normas de convivência que viram boas maneiras quando se torna um hábito.

No mundo corporativo e no âmbito diplomático, não basta ter uma boa aparência, ter um ótimo curriculum, ser inteligente e saber se comunicar em outros idiomas. É preciso saber se relacionar de maneira cortês e saber se conectar com as pessoas, respeitando as diferentes culturas e costumes.

A arte de receber bem não se aplica somente nas recepções em casa, também deve ser aplicada e observada no âmbito corporativo ao receber um colega ou um superior hierárquico em missão oficial vindo de outra região ou país. Neste caso, os protocolos internacionais são ferramentas importantes.

Quem deseja se destacar no mercado de trabalho deve criar um repertório profissional diferenciado, precisa conhecer bem as regras de etiqueta protocolares, saber diferenciar os tipos de eventos e estar atento aos códigos culturais, pois a identidade de uma país ou região se apresenta de diversas formas: pela música, cinema, comunicação não verbal, código de vestimenta, gastronomia etc.

Lembrando que se você está em viagem oficial, você está representando sua empresa e seu país e deve passar a imagem esperada. Se você está recebendo alguém no seu país, siga as mesmas regras. Mesmo nos eventos informais, a etiqueta não deve ser desprezada ou desconsiderada, porque a prática das boas maneiras deve ser exercida diariamente.

Criar conexão saudável quer seja com seus colegas de trabalho, de outros departamentos e ou de outros órgãos só aumenta a possibilidade de parceria frutífera e de objetivos atingidos com excelência, muitas vezes superando as expectativas.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972. Dispõe sobre as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Documento eletrônico. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d70274.htm>. Acesso em 25 de Setembro de 2022.

BRASIL. GDF. Escola de Governo do Distrito Federal, 2022. Cerimonial e protocolo de eventos: Documento eletrônico. Disponível em <<https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/Apostila-5.pdf>>. Acesso em 24 de setembro de 2022.

DIPLOMÁTICO, Guia. Embaixadas, Consulados, Diplomatas, 2021/2022. Documento eletrônico. Disponível em <<https://guiadiplomatico.com.br/inde>>. Acesso em 24 de Setembro de 2022.

OIT. Organização Internacional do Trabalho, 2022. Documento eletrônico. Disponível em <www.ilo.org>. Acesso em 24 de Setembro de 2022.

ONU. Organização das Nações Unidas, 2022. Documento eletrônico. Disponível em <www.un.org>. Acesso em 25 de Setembro de 2022.

MCLOUD. Patricia Russell. A is for Attitude: An Alphabet for Living, 2002.