

**Parlem amb Isabel Amaral, presidenta de
l'Associació Portuguesa d'Estudis de Protocol (APEP)**
(por Josep Solà i Parés)

“No som guardians de veritats eternes i
hem d'aprendre tots els dies,
adaptant-nos a cada situació que pugui succeir.”

Trajectòria acadèmica i professional

Isabel Amaral és llicenciada en Relacions Internacionals i màster en la mateixa disciplina per la Universitat de Lisboa.

Presidenta i fundadora de l'APEP (Associació Portuguesa d'Estudis de Protocol) el 2005.

Coordinadora de totes les edicions de les Jornades Internacionals de Protocol de l'APEP realitzats des de 2006.

Consultora de protocol en actes institucionals i empresarials.

Professora en el curs d'Estudis Diplomàtics de l'Institut Superior de Ciències Socials i Polítiques de la Universitat de Lisboa.

Acadèmica corresponent de l'Acadèmia Argentina de Cerimonial des de 2005.

Isabel, com i quan comences a treballar amb el Protocol i les Relacions Institucionals?

Comecei a trabalhar em relações institucionais quando em 1989 aceitei o convite para ser Assessora para os Assunto Culturais do Primeiro-ministro de Portugal, Prof. Aníbal Cavaco Silva, e desempenhei essas funções até finais de 1995. Durante esses sete anos, apercebi-me do papel fundamental do protocolo para transmitir uma imagem positiva de credibilidade e legitimidade do poder e dos seus representantes. Em 1996 decidi lançar uma empresa de formação e consultoria nos domínios do protocolo e da imagem profissional. E nunca mais parei...

Vaig començar a treballar en les relacions institucionals el 1989, quan vaig acceptar la invitació per ser la Assessor Cultural en Afers Culturals per al Primer Ministre de Portugal, Prof. Aníbal Cavaco Silva, i vaig exercir aquestes funcions fins a finals de 1995. Durant aquests set anys, em vaig adonar del paper fonamental del protocol per transmetre una imatge positiva de la credibilitat i la legitimitat del poder i dels seus representants. El 1996, vaig decidir llançar una empresa de formació i consultoria en les àrees de protocol i imatge professional. I des de llavors que no he parat ...

Defineix Protocol amb una paraula o una frase.

Protocolo é ordem e credibilidade.

O protocolo é um conjunto de regras e procedimentos que, estabelecendo precedências, privilégios e distinções, regulam as relações dos órgãos e agentes do poder (ou dos poderes) no seio de uma comunidade, nacional ou internacional. Sem esta ordem introduzida pelo protocolo teríamos o caos e o descrédito das instituições.

Protocol és ordre i credibilitat.

El protocol és un conjunt de normes i procediments on, establint precedències, privilegis i distincions, regulen les relacions dels òrgans i agents del poder (o poders) dins d'una comunitat, nacional o internacional. Sense aquest ordre introduït pel protocol tindríem el caos i la desconfiança en les institucions.

Un bon cap / una bona cap de Protocol i Relacions Institucionals ha de ser una persona ...

... com muitas e variadas competências. Não basta ter um diploma, nem ter bom senso, boa educação e bom gosto. Um chefe de protocolo, além destas qualidades, precisa de manter-se sempre actualizado sobre a legislação em vigor, precisa de saber comunicar com pessoas de todas as culturas e educações mas precisa, sobretudo, de saber lidar calmamente com os inevitáveis imprevistos para poder desempenhar as suas funções com segurança, competência e autoridade. Ajuda ter alguns conhecimentos de psicologia para fazer uma boa gestão dos «egos» de todos os participantes nas cerimónias. O protocolo é, muitas vezes, a gestão desses egos gigantescos...

... amb moltes i variades habilitats. No n'hi ha prou en obtenir un títol, tenir sentit comú, bona educació i bon gust. Un cap de protocol, més enllà d'aquestes qualitats, cal mantenir-se sempre al dia sobre la legislació, ha de saber com comunicar-se amb persones de totes les cultures i educacions, però, sobretot, ha de saber tractar amb calma els imprevistos inevitables per poder fer les seves funcions amb seguretat, competència i autoritat. És útil tenir certs coneixements de la psicologia per fer-ne una bona gestió dels "egos" de tots els participants en les cerimònies. El protocol és sovint la gestió d'aquests egos gegantins ...

Podries definir quines són les tasques del professional del Protocol?

A função essencial de um profissional de protocolo, ao colaborar na organização de uma cerimónia, é saber dar a cada um o lugar que ocupa conforme a função que desempenha sem provocar choques nem atropelos. Para além desta função, que exige amplos conhecimentos da legislação e dos usos e costumes tradicionais, os profissionais de protocolo desempenham muitas outras funções e podem inclusive ser os gestores do evento. Nesse caso, devem procurar que toda a gente saia do evento com boas recordações de momentos inesquecíveis. Não basta terem conhecimentos de protocolo, devem ter também conhecimentos de marketing, de cenografia, de comunicação política, etc.

La funció essencial d'un professional de protocol, és col·laborar en l'organització d'una cerimònia, és saber donar a cada un el lloc que li pertoca d'acord a la funció que desenvolupa sense provocar molèsties. A més d'aquesta funció, que requereix un ampli coneixement de les lleis i les pràctiques i costums tradicionals, els professionals del protocol realitzen moltes altres funcions i fins i tot poden ser els responsables de l'esdeveniment. En aquest cas, s'ha de buscar que tothom marxi de l'acte amb bons records de moments inoblidables. No n'hi ha prou amb tenir coneixements de protocol, s'han de tenir també coneixements de màrqueting, d'escenografia, de política de comunicació, etc.

Quin consell donaries a la gent que està estudiant Protocol o a la que ara està començant en aquesta professió?

Que não parem nunca de estudar e de aprender, aproveitando todas as oportunidades para ganhar experiência e saber. Esta geração tem a sorte de ter estudos superiores especializados em protocolo, ao contrário da minha em que aprendíamos no terreno, fazendo erros e aprendendo com a experiência de outros profissionais. Quando completarem os estudos superiores, devem procurar encontrar um trabalho e não querer apenas encontrar um emprego ou uma profissão. Com a experiência que forem adquirindo no sector dos serviços, dos eventos, da restauração, da política, etc. podem adquirir competências que lhe dêem acesso a outras oportunidades de emprego na área do cerimonial e do protocolo.

Que mai no deixin d'estudiar i aprendre, aprofitant totes les oportunitats per guanyar experiència i coneixement. Aquesta generació té la sort de comptar amb estudis superiors especialitzats en protocol, a diferència de la meva on havíem d'aprendre sobre el terreny, cometent errors i aprenent de l'experiència d'altres professionals. En completar els estudis superiors s'ha de tractar de trobar una feina i no voler només trobar una ocupació o una professió. Amb l'experiència que estem adquirint en els sectors de serveis, d'esdeveniments, de restauració, de política, etc. puguin adquirir habilitats que li donin accés a d'altres oportunitats de treball en el camp de cerimonial i protocol.

Quines noves disciplines/àrees/estudis creus que calen per a un bon professional del Protocol del segle XXI?

Poderia enumerar muitas disciplinas que constam da maioria dos cursos de protocolo como marketing, imagem, teoria da comunicação, etc. Mas no século XXI um bom profissional de protocolo precisa sobretudo de aprender a dominar as novas tecnologias para poder contribuir para a realização de cerimónias memoráveis e por isso esta disciplina não deveria faltar nunca. No plano de estudos não podem ainda faltar aulas práticas. E não estou a falar de exercícios de grupo ou estágios mas da oportunidade de colaborar na organização de vários eventos ao longo dos estudos. Em Espanha isto é prática corrente mas em Portugal não. Em 2003, desenhei e lancei uma pós graduação em Imagem, protocolo e Organização de eventos em Portugal, onde pela primeira vez o protocolo era estudado com tanta profundidade como a organização de eventos ou o marketing. Este curso teve um êxito indiscutível com 19 edições até 2011, altura em que abandonei o projecto sem nunca ter conseguido convencer os responsáveis daquela instituição de que sem esta componente prática os alunos partiam para o mercado de trabalho mal preparados. A grande maioria desses pós graduados portugueses não conseguiu emprego no sector do protocolo e organização de eventos por não ter no seu currículo nenhuma experiência prática.

Podria enumerar moltes disciplines incloses en la majoria dels cursos de protocol com el màrqueting, la imatge, teoria de la comunicació, etc. Però al segle XXI un bon professional del protocol ha d'aprendre sobretot a aprofitar les noves tecnologies per contribuir a la realització de cerimònies memorables i per això aquesta disciplina no ha de faltar mai. En el pla d'estudis no poden faltar classes pràctiques. I no estic parlant d'exercicis de grup, però sí l'oportunitat de col·laborar en l'organització de diversos esdeveniments al llarg dels estudis. A Espanya és la pràctica comuna, però no a Portugal. El 2003, vaig dissenyar i llançar un títol de postgrau de la imatge, protocol i organització d'esdeveniments a Portugal, on per primera vegada el protocol s'estudiava amb tanta profunditat com l'organització d'esdeveniments o el màrqueting. Aquest curs va tenir un èxit indiscutible amb 19 edicions fins a 2011, quan vaig abandonar el projecte sense haver estat capaç de convèncer els dirigents d'aquesta institució que, sense aquesta pràctica per part dels alumnes sortirien cap el mercat laboral sense preparació. La gran majoria d'aquests postgraus portuguesos no han aconseguit ocupació en el sector del protocol i l'organització d'esdeveniments per no tenir cap experiència a la pràctica en el seu currículum.

Tens la impressió que el mon del Protocol ha tingut l'evolució que esperaves?

Quando lancei a minha empresa em 1996 o futuro parecia radioso, o interesse pelas questões de protocolo era muito e havia poucos especialistas. Hoje tudo mudou. Os tempos difíceis que atravessamos podem ter contribuído para um certo abrandamento na evolução do interesse pela disciplina do Protocolo, pelo menos em Portugal. Neste momento os estudos de protocolo registam pouca procura em Portugal. O número de alunos da única pós graduação de protocolo que ainda existe diminuiu drasticamente talvez por continuar a não gerar saídas profissionais. Existem muitos cursos a nível intermédio de organização de eventos onde o protocolo é uma disciplina com pouco peso. Mas nenhuma universidade pública tem a disciplina de protocolo nos seus planos de estudo, talvez por ainda não termos nenhum doutoramento nesta matéria. O único sinal positivo a nível académico é saber que já várias pessoas fizeram mestrados apresentando teses sobre protocolo tanto em universidades públicas como privadas. Em Espanha vejo que há cada vez mais universidades a oferecerem este tipo de especialização e que os encontros de profissionais e investigadores nesta área se continuam a realizar com o patrocínio de várias universidades e instituições de ensino. Era bom que nos contagiassem...

Quan vaig posar en marxa la meua empresa el 1996, el futur es veia radiant, era molt l'interès pels aspectes de protocol i pocs els especialistes. Avui tot ha canviat. Els temps difícils que estem vivint pot haver contribuït a una certa moderació en l'evolució de l'interès per la disciplina del Protocol, almenys a Portugal. A dia d'avui els estudis de protocol registren poca demanda a Portugal. El nombre d'estudiants de l'únic postgrau de protocol que encara existeix es va reduir dràsticament potser pel fet de no generar sortides professionals. Hi ha molts cursos a nivell intermedi de l'organització dels esdeveniments en què el protocol és una disciplina amb poc pes. Però cap universitat pública té la disciplina del protocol en els seus plans d'estudi, potser perquè encara no tenim cap doctorat en aquest camp. L'únic senyal positiu a nivell acadèmic és saber que hi ha diverses persones que han presentat tesi de mestratge en protocol tant a les universitats públiques com les privades. A Espanya veig que cada vegada més les universitats ofereixin aquest tipus d'experiència i que les trobades de professionals i investigadors en aquest àmbit se seguiran realitzant sota el patrocini de diverses universitats i institucions educatives. Seria bo que ens contagiéssim ...

Quina opinió en tens sobre el futur del Protocol i les Relacions Institucionals?

Apesar dos sinais visíveis da crise, continuo a ter uma visão muito otimista sobre o futuro do mundo do protocolo e das relações institucionais. Quando comecei a dar cursos de protocolo em 1996, as pessoas consideravam o protocolo como algo superficial, como a cereja no topo do bolo («la guinda del pastel»). Hoje o protocolo já é visto por muita gente que trabalha nesta área como um elemento fundamental para o êxito dos eventos institucionais. O protocolo não pode dissociar-se do sector dos eventos pois não existe apenas protocolo oficial. As grandes empresas de organização de eventos recorrem cada vez mais à consultoria protocolar para a realização de eventos institucionais. O profissional de protocolo é visto como um fornecedor idêntico aos outros (catering, logística, som, etc.) que é chamado a colaborar nas diversas fases desde o planeamento até ao acompanhamento presencial, contribuindo para o êxito do evento. Tenho esperança de que o protocolo possa vir a ser considerado daqui a alguns anos como o fermento (levadura) dos eventos, ou seja, aquilo que transforma um evento num grande acontecimento

Malgrat els signes visibles de la crisi, encara tinc una visió molt optimista sobre el futur del món del protocol i relacions institucionals. Quan vaig començar a donar cursos de Protocol el 1996, la gent considerava el protocol com una cosa superficial, com la guinda del pastís («la cirereta del pastís»). Avui dia el protocol ja és vist per moltes persones que treballen en aquesta àrea com a element clau per a l'èxit dels esdeveniments institucionals. El protocol no es pot dissociar del sector d'esdeveniments, perquè només hi ha protocol oficial. Les grans empreses d'organització d'esdeveniments s'estan convertint cada vegada més en el protocol de consultoria per a la realització d'esdeveniments corporatius. El professional de protocol és vist com un treballador idèntic als altres (càtering, logística, so, etc.) que està cridat a col·laborar en les diferents fases, des de la planificació a l'acompanyament presencial, contribuint a l'èxit de l'esdeveniment. Espero que el protocol pugui ser considerat en pocs anys com el ferment (llevat) dels esdeveniments, és a dir, que transformi un acte en un gran esdeveniment.

El Protocol i les noves tecnologies, creus que fan el treball més fàcil o senzillament diferent?

Pessoalmente considero que as novas tecnologias vieram facilitar o trabalho dos profissionais de protocolo. Numa primeira fase é mais fácil antever cenários e prever situações complicadas. Para quem faz consultoria de eventos como eu, facilita ter acesso online a *mailing lists*, convites, gestão de confirmações e desenho de planos de sala, sem ter de sair do meu escritório. A acreditação de alguns eventos já é feita em iPads em rede. Na fase final, é mais fácil solucionar os inevitáveis imprevistos se toda a equipa estiver ligada permanentemente durante o evento. Colaborei recentemente num evento em que a primeira fila da plateia tinha de mudar ao longo do dia. Foi muito fácil para a equipe de protocolo que permanecia no auditório com iPads e wifi, desempenhar as suas funções de forma discreta e eficaz em contacto permanente com a equipa da produção e da acreditação que estava noutra zona do evento.

Personalment, crec que les noves tecnologies han facilitat la tasca dels professionals de protocol. Inicialment és més fàcil d'imaginar escenaris i predir situacions complicades. Pels que fem consultoria d'esdeveniments com jo, facilita el tenir accés online a llistes de correu, invitacions, gestió de confirmacions i disseny de planells de sala, sense haver

de sortir de la meua oficina. L'acreditació d'alguns esdeveniments ja es fa en xarxa via iPads. En l'etapa final, és més fàcil de resoldre els imprevistos inevitables si tot l'equip està lligat permanent durant tot l'esdeveniment. Fa poc vaig col·laborar en un esdeveniment on la primera fila de la platea havia de canviar al llarg del dia. Era molt fàcil per a l'equip de protocol que es trobava a l'auditori amb iPads i wifi, exercir les seves funcions de manera discreta i eficaç en contacte permanent amb l'equip de producció i d'acreditació que es trobava en una altra part de l'esdeveniment.

La normativa, tant autonòmica com estatal, respon a les necessitats actuals? En quin sentit hauria de renovar-se?

Desde que entrou em vigor a Lei nº40/2006 de 25 de Agosto, aprovada na Assembleia da República que o trabalho dos profissionais de protocolo, ou de quem tem de organizar cerimónias com a presença de entidades oficiais, ficou muito facilitado. Apesar de ser uma normativa protocolar recente, já ocorreram algumas alterações no panorama político-administrativo português e na orgânica das instâncias europeias, com a entrada em vigor do Tratado de Lisboa, que podem levar à regulamentação de alguns artigos desta lei.

Des que va entrar en vigor la Llei núm. 40/2006 de 25 d'agost, aprovada a l'Assemblea Nacional de la República que la feina del professional de protocol, o qui ha d'organitzar cerimònies amb presència d'institucions oficials, sigui facilitats al màxim. Tot i ser una normativa protocol·lària recent, ja hi ha hagut algunes alteracions al panorama polític-administratiu portugués i a instàncies europees, com l'entrada en vigor del Tractat de Lisboa, que pot portar a la regulació d'alguns articles de la llei.

Et sents valorada en el teu treball?

Não me posso queixar. O meu trabalho é multifacetado. Como **consultora de protocolo** para grandes eventos, sou muitas vezes felicitada pelos responsáveis de algumas empresas de topo que agradecem o contributo da minha equipa para o êxito de um evento sem falhas. Também me sinto valorizada como **investigadora de protocolo** porque a minha tese de mestrado em Relações Internacionais incidiu sobre o protocolo como instrumento de Relações Internacionais e teve uma avaliação final unânime do júri de «Excelente». Finalmente, como **autora de livros de protocolo**, ao escrever o primeiro livro sobre protocolo empresarial em Portugal, publicado em 1997, este esgotou 8 edições. Também aí sinto que o meu trabalho foi valorizado pelos leitores.

*No em puc queixar. La meua feina és polifacètica. Com a **consultora de protocol** per a grans esdeveniments, he estat felicitada moltes vegades pels responsables d'algunes empreses que reconeixen la contribució del meu equip per a l'èxit d'un esdeveniment sense faltes. També em sento valorada com a **investigadora de protocol** perquè la meua tesi de mestratge en Relacions Internacionals es va centrar en el protocol com una eina de relacions internacionals i va obtenir una avaluació final unànime del jurat d'"Excel·lent". Finalment, com **autora de llibres de protocol**, en escriure el primer llibre sobre protocol empresarial a Portugal, publicat el 1997, s'ha esgotat en vuit edicions. També he tingut la sensació que el meu treball ha estat valorat pels lectors.*

Ens pots explicar cap anècdota o situació compromesa que hagi viscut relacionada amb el Protocol?

Quando trabalhamos nesta área, assistimos a muito episódios e anedotas que a discrição me impede de relatar. Mas posso falar de um episódio público ocorrido em Lisboa no dia 5 de Outubro de 2012. Nesse dia celebrava-se o feriado comemorativo da implantação da república em Portugal. Todos os anos, o Presidente da República desloca-se ao edifício da Câmara Municipal (Ayuntamiento) e dirige-se à varanda - onde foi declarada a República em 1910 -, para desfraldar a bandeira nacional enquanto toca o hino nacional. Nesse dia a bandeira foi içada de pernas para o ar pelo nosso chefe de Estado e assim ficou perante o olhar atónito de quem se apercebeu deste erro protocolar. Claro que para os jornalistas presentes esta gafe protocolar foi aproveitada para demonstrar que o nosso país também estava de pernas para o ar e prestes a afundar-se. O protocolo só é notícia quando algo corre mal.

Quan es treballa en aquesta àrea, hem vist molts episodis i anècdotes que la discreció m'impedeix explicar. Però puc parlar d'un episodi ocorregut a Lisboa el 5 d'octubre de 2012. Aquest dia se celebrava la festa que commemora la creació de la República de Portugal. Cada any, el president de la República viatja a la Casa Consistorial (Ajuntament) i surt al balcó -on es va declarar la República el 1910-, per desplegar la bandera nacional mentre sona l'himne nacional. Aquest dia, la bandera va ser hissada a l'inrevés pel nostre Cap d'Estat davant la mirada atònita dels que es va adonar d'aquest error de protocol. Per descomptat, pels periodistes presents davant aquest "gafe protocolar" es va aprofitar per demostrar que el nostre país també estava cap per avall i a punt d'enfonsar-se. El protocol només és notícia quan alguna cosa surt malament.

Ens donaries cap consell?

Ao longo dos muitos anos em que venho investigando, ensinando e trabalhando em protocolo, apercebi-me de que o melhor conselho que posso dar a quem se interessa por estas questões é nunca parar de estudar e de aprofundar os conhecimentos. Não somos guardiões de verdades eternas e temos de aprender todos os dias, adaptando-nos a cada situação que possa ocorrer.

Al llarg dels molts anys que he estat investigant, ensenyant i treballant en protocol, m'he donat compte que el millor consell que puc donar a qualsevol persona interessada en aquests temes és no deixar mai d'estudiar i d'aprofundir en els coneixements. No som guardians de les veritats eternes, i hem d'aprendre tots els dies, adaptant-nos a cada situació que pugui ocórrer.

Alguna cosa més?

Moltes gràcies por haver-me permès respondre en portuguès! Obrigada!
