

**Hablamos con Isabel Amaral, presidenta de la
Asociación Portuguesa de Estudios de Protocolo (APEP)**
(por Josep Solà i Parés)

**“No somos guardianes de verdades eternas y tenemos
que aprender todos los días, adaptandonos a cada
situación que pueda suceder”**

Traectoria académica y profesional

Isabel Amaral es licenciada en Relaciones Internacionales y máster en la misma disciplina por la Universidad de Lisboa.

Presidenta y fundadora de la APEP (Asociación Portuguesa de Estudios de Protocolo) el año 2005.

Coordinadora de todas las ediciones de las Jornadas Internacionales de Protocolo de la APEP realizados desde el año 2006.

Consultora de protocolo en actos institucionales y empresariales.

Profesora en el curso de Estudios Diplomáticos del Instituto Superior de Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad de Lisboa.

Académica correspondiente de la Academia Argentina de Ceremonial desde el año 2005.

Isabel, ¿Cómo y cuándo empiezas a trabajar con el Protocolo y las Relaciones Institucionales?

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...

Empecé a trabajar en las relaciones institucionales el año 1989, cuando acepté la invitación para ser la Asesora Cultural en Asuntos Culturales para el Primer Ministro de Portugal, Prof. Aníbal Cavaco Silva, y ejercí estas funciones hasta finales del año 1985. A lo largo de estos siete años, me di cuenta del papel fundamental del protocolo para transmitir una imagen positiva de la credibilidad y la legitimidad del poder y de sus representantes. El año 1996, decidí lanzar una empresa de formación y consultoría en las áreas de protocolo e imagen profesional. Y desde entonces que no he parado ...

Define Protocolo con una palabra 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.

Protocolo es orden y credibilidad.

El protocolo es un conjunto de normas y procedimientos donde, estableciendo precedencias, privilegios y distinciones se regulan las relaciones de los órganos y agentes del poder (o poderes) dentro de una comunidad, nacional o internacional. Sin este orden introducido por el protocolo tendríamos el caos y la desconfianza en las instituciones.

Un buen jefe / una buena jefa de Protocolo y Relaciones Institucionales debe 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 gigantesco...

... con muchas y variadas habilidades. No es suficiente solo con obtener un título, tener sentido común, buena educación y buen gusto. Un jefe de protocolo, más allá de estas cualidades, debe mantener-se siempre al día sobre la legislación, debe saber comunicarse con personas de todas las culturas y educaciones, pero, sobre todo, debe saber tratar con calma aquellos imprevistos inevitables para poder realizar sus funciones con seguridad, competencia y autoridad. Es útil tener ciertos conocimientos de la psicología para hacer una buena gestión de los "egos" de todos los participantes en las ceremonias. El protocolo es a menudo la gestión de estos egos gigantesco ...

¿Me podrías definir cuáles son las funciones del profesional del Protocolo?

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 función esencial de un profesional de protocolo, es colaborar en la organización de una ceremonia, es saber poner a cada uno en el lugar que le corresponda de acuerdo a la función que desarrolla sin provocar molestias. Además de esta función, que requiere un amplio conocimiento de las leyes y las prácticas y costumbres tradicionales, los profesionales del protocolo realizamos otras muchas funciones e incluso pueden ser los responsables del evento. En este caso, se debe buscar que los asistentes se vayan del acto con buenos recuerdos de momentos inolvidables. No es suficiente tener conocimientos de protocolo, se deben tener conocimientos de marketing, de escenografía, de política de comunicación, etc.

¿Qué consejo darías a la gente que está estudiando Protocolo o a la que ahora está empezando en esta profesión?

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 no dejen de estudiar nunca, y de aprender, aprovechando todas las oportunidades para ganar experiencia y conocimiento. Esta generación tiene la suerte de contar con estudios superiores especializados en protocolo, a diferencia de la mía donde debíamos aprender sobre el terreno, cometiendo errores y aprendiendo de las experiencias de otros profesionales. Al completar los estudios superiores se debe tratar de encontrar un trabajo y no solo un empleo o una profesión. Con la experiencia que van adquiriendo en el sector de servicios, de eventos, de restauración, de política, etc. ya puedan adquirir habilidades que le den acceso a otras oportunidades de trabajo en el campo de ceremonial y protocolo.

¿Qué nuevas disciplinas/áreas/estudios crees que son necesarios para un buen profesional del Protocolo del siglo 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 colaborarem 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.

Podría enumerar muchas disciplinas incluidas en la mayoría de cursos de protocolo como el marketing, la imagen, teoría de la comunicación, etc. Pero en el siglo XXI un buen profesional del protocolo debe aprender sobre todo a aprovechar las nuevas tecnologías para contribuir a la realización de ceremonias memorables y por este motivo no debe faltar nunca esta disciplina. En el plan de estudios no pueden faltar clases prácticas. Y no estoy hablando de ejercicios de grupo, pero si la oportunidad de colaborar en la organización de diversos eventos a lo largo de los estudios. En España es la práctica común, pero no en Portugal. El año 2003, he diseñado y lanzado un título de postgrado de la imagen, protocolo y organización de eventos en Portugal, donde por primera vez el protocolo se estudiaba con tanta profundidad como la organización de eventos o el marketing. Este curso tuvo un éxito indiscutible con 19 ediciones hasta el 2011, cuando abandoné el proyecto sin haber sido capaz de convencer los dirigentes de esta institución que sin esta práctica por parte de los alumnos saldrían hacia el mercado laboral sin preparación. La gran mayoría de estos postgrados portugueses no han conseguido ocupación en el sector del protocolo y a la organización de eventos al no tener ninguna experiencia en la práctica en su currículum.

¿Tienes la impresión que el mundo del Protocolo ha tenido la evolución que esperabas?

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...

Quando puse en marcha mi empresa el año 1996, el futuro se veía radiante, era mucho el interés por los aspectos de protocolo y pocos los especialistas. Hoy ha cambiado todo. Los tiempos difíciles que estamos viviendo puede haber contribuido a una cierta moderación en la evolución del interés por la disciplina del Protocolo, al menos en Portugal. En la actualidad los estudios de protocolo registran poca demanda en Portugal. El número de estudiantes del único postgrado de protocolo que aún existe se redujo drásticamente quizás por no generar salidas profesionales. Hay muchos cursos a nivel intermedio de la organización de los eventos donde el protocolo es una disciplina con poco peso. Pero ninguna universidad pública tiene la disciplina del protocolo en sus planes de estudio, quizás porque aun no disponemos de ningún doctorado en este campo. La única señal positiva a nivel académico es saber que hay diversas personas que han presentado tesis de maestrado en protocolo tanto en las universidades públicas como en las privadas.

En España observo que cada vez más las universidades ofrecen este tipo de experiencia y que los encuentros de profesionales e investigadores en este ámbito se seguirán realizando bajo el patrocinio de diversas universidades e instituciones educativas. Sería bueno que nos contagiásemos...

¿Qué opinión tienes del futuro del Protocolo y las Relaciones Institucionales?

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

A pesar de los signos visibles de la crisis, aun tengo una visión muy optimista sobre el futuro del mundo del protocolo y las relaciones institucionales. Cuando empecé a dar cursos de Protocolo el año 1996, la gente consideraba el protocolo como una cosa superficial, como la guinda del pastel («la cereza del pastel»). Hoy en día el protocolo ya es visto por muchas personas que trabajan en esta área como un elemento clave para el éxito de los eventos institucionales. El protocolo no se puede disociar del sector de eventos, porque solo hay un protocolo. Las grandes empresas de organización de eventos se están convirtiendo cada vez más en el protocolo de consultoría para la realización de eventos corporativos. El profesional de protocolo es visto como un trabajador idéntico a los otros (catering, logística, sonido, etc.) que está llamado a colaborar en las diferentes fases, desde la planificación al acompañamiento presencial, contribuyendo al éxito del evento. Espero que el protocolo pueda ser considerado en pocos años como el fermento (levadura) de los eventos, es decir, que transforme un acto en un gran evento.

El Protocolo y las nuevas tecnologías. ¿Crees que hacen el trabajo más fácil o simplemente distinto?

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.

Personalmente, creo que las nuevas tecnologías han facilitado la tarea de los profesionales de protocolo. Inicialmente es más fácil de imaginar escenarios y predecir situaciones complicadas. Para los que hacemos consultoría de eventos como yo, facilita el tener acceso online a listas de correo, invitaciones, gestión de confirmaciones y diseño de planos de sala, sin tener que salir de mi oficina. La acreditación de algunos eventos ya se hace en red vía iPads. En la etapa final, es más fácil resolver los imprevistos inevitables si todo el equipo está ligado permanentemente durante todo el acto. Hace poco colaboré en un evento donde la primera fila de platea debía ir cambiando a lo largo del día. Era muy fácil para el equipo de protocolo que se encontraba en el auditorio con iPads y wifi, ejercer sus funciones de manera discreta y eficaz en contacto permanente con el equipo de producción y de acreditación que se encontraba en otra parte del evento.

La normativa, tanto autonómica como estatal, ¿responde a las necesidades actuales? ¿En qué sentido debería renovarse?

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.

Desde el momento que entró en vigor la Ley nº 40/2006 de 25 de agosto, aprobada en la Asamblea Nacional de la República que la tarea del profesional de protocolo, o quien debe organizar ceremonias con presencia de instituciones oficiales, sea facilitado al máximo. Aunque se trata de una normativa protocolaria reciente, ya ha tenido algunas alteraciones en el panorama político-administrativo portugués y a instancias europeas, como la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, que puede conllevar a la regulación de algunos artículos de la ley.

¿Te sientes valorado en tu trabajo?

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 me puedo quejar. Mi tarea es polifacética. Como **consultora de protocolo** para grandes eventos, he sido felicitada muchas veces por los responsables de algunas empresas que reconocen la contribución de mi equipo para el éxito de un evento sin faltas. También me siento valorada como **investigadora de protocolo** porque mi tesis de maestrazgo en Relaciones Internacionales se centró en el protocolo como una herramienta de relaciones internacionales y obtuvo una evaluación final unánime del*

*jurado de "Excelente". Finalmente, como **autora de libros de protocolo**, al escribir el primer libro sobre protocolo empresarial en Portugal, publicado el año 1997, se agotó en ocho ediciones. También he tenido la sensación que mi trabajo ha sido valorado por los lectores.*

¿Nos puedes explicar alguna anécdota o situación comprometida que hayas vivido relacionada con el Protocolo?

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.

Cuando se trabaja en esta área, hemos vivido muchos episodios y anécdotas que la discreción me impide explicar. Pero puedo comentar un episodio ocurrido en Lisboa el 5 de octubre de 2012. Este día se celebraba la fiesta que conmemora la creación de la República de Portugal. Cada año, el presidente de la República viaja a la Casa Consistorial (Ayuntamiento) y sale al balcón -donde se declaró la República el 1910-, para desplegar la bandera nacional mientras suena el himno nacional. Este día, la bandera fue izada al revés por parte de nuestro Jefe de Estado ante la mirada atónita de los que se dieron cuenta de este error de protocolo. Por descontado, para los periodistas presentes este "gafe protocolar" se aprovechó para demostrar que nuestro país también estaba boca abajo y a punto de hundirse. El protocolo solo es noticia cuando sale una cosa mal.

¿Nos darías algún consejo?

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.

A lo largo de los muchos años que he estado investigando, enseñando y trabajando en protocolo, me he dado cuenta que el mejor consejo que puedo dar a cualquier persona interesada en estos temas es no dejar nunca de estudiar y de profundar en los conocimientos. No somos guardianes de las verdades eternas, y debemos aprender todos los días, adaptándonos en cada situación que pueda suceder.

¿Alguna cosa más?

iMuchas gracias por haberme permitido contestar en portugués! iObrigada!