



Isabel Amaral

especialista em
Protocolo

MARIA DO ROSÁRIO BARARDO*

“Whatever is worth doing at all is worth doing well”

Lord Chesterfield (1694/1773)

Isabel Maria Lencastre Teixeira da Mota Amaral, que apresentamos como Isabel Amaral, é uma das mais conceituadas e requisitadas especialistas em questões de Protocolo, sendo pioneira numa atividade profissional, que,

.....

* Universidade NOVA de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais, *Faces de Eva*-Estudos sobre a Mulher, 1069-061 Lisboa, Portugal, rosario.barardo@gmail.com

quando começou, em Portugal, era, por tradição, um domínio reservado aos diplomatas, que, até por dever de ofício, não são pessoas habituadas a partilhar informações.

Mestre em Relações Internacionais pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, da Universidade de Lisboa (ISCSP-UL), Isabel Amaral é Presidente da Associação Portuguesa de Estudos de Protocolo, desde 2005, e investigadora do Instituto do Oriente, desde 2013. Tem participado em diversas publicações nacionais e internacionais e pertence a várias associações, como o CNCP – Comité Nacional de Cerimonial Público, a Academia Argentina de Protocolo, entre outras.

É a única portuguesa especialista em Protocolo a ser reconhecida internacionalmente, tendo dado aulas e proferido conferências em muitos países, nomeadamente, Argentina, Bélgica, Brasil, Espanha, França, Hungria, Itália, Países Baixos, Reino Unido e República Popular da China. É ainda consultora e formadora em Protocolo, Imagem Corporativa e Comunicação Intercultural, oradora internacional, empresária, *coach* executiva e docente convidada em universidades portuguesas e estrangeiras.

Pelas funções que Isabel Amaral tem desenvolvido ao longo da sua carreira nacional e internacional, e sempre atenta às mudanças e inovações das regras que orientam o protocolo, mesmo as que são fundadas nos usos ou costumes que mudam de país para país, também lhe têm sido atribuídas várias honrosas distinções, das quais destacamos: Diploma de Mérito do Ministério dos Negócios Estrangeiros da República Popular da China (agosto 2015); Medalha de Mérito em Protocolo da AEP – Asociación Española de Protocolo (fevereiro 2006); Diploma de Mérito em Cerimonial do CNCP – Comité Nacional do Cerimonial Público, (novembro 2006).

Numa primeira abordagem, Isabel Amaral confidenciou-nos que não gosta de escrever sobre si própria, a sua vida e a sua carreira, mas dispôs-se afavelmente a dispensar-nos um tempo da sua preenchida agenda, proporcionando-nos uma agradável e informal conversa. Transmitiu-nos alguns dos passos que a levaram a iniciar a carreira de empreendedorismo em Protocolo, numa época em que as mulheres ainda não estavam muito despertas para se afirmarem no campo empresarial, sobretudo neste domínio específico.

Desde logo, ficámos a saber que uma das frases de adoção de Isabel Amaral, e que destacamos no início deste texto (*O que vale a pena fazer, vale*

a pena fazer bem feito) caracteriza de forma perfeita a nossa entrevistada, que disse reger-se por esta filosofia de trabalho, uma vez que a perfeição nas tarefas que executa é o seu grande objetivo enquanto profissional. E realça: “Não é a busca da excelência *per se*, é empenhar-me em fazer, o melhor possível, todas as tarefas que me foram entregues ao longo da vida. Aceitei todos os desafios *worth doing* (e foram tantos!) com a convicção de que mereciam ser superados para me sentir bem comigo mesma e não para merecer o aplauso dos outros.”

Isabel Amaral desvendou-nos um pouco da sua vida familiar. É oriunda de uma família em que os valores humanistas passaram de geração em geração, o que se tornou muito importante para a sua formação. Nasceu em Lisboa, mais propriamente no Bairro do Príncipe Real, num clã alargado, com oito irmãos (ao todo eram seis rapazes e três raparigas), onde a diversidade de idades e de ideias era uma constante; teve sempre de provar que as mulheres não eram inferiores aos homens. O pai, revelou-nos, ficava orgulhoso porque os filhos tinham opiniões próprias. Disse-nos, com um humor que esteve subtilmente implícito ao longo da nossa conversa, estar “traumatizada” por uma infância muito feliz, com uns pais que educaram os filhos para a vida e onde o apelo à dignidade era uma constante. Acentuou que as longas conversas em família, e até as saudáveis discussões, foram sempre muito compensadoras.

Em jovem, Isabel Amaral iniciou a sua formação académica no Curso Superior de Tradução (1969-1972), estudando também em Inglaterra. Começou por trabalhar como tradutora para os Cadernos Dom Quixote, onde disse ter tido o privilégio de conhecer Snu Abecassis que, em 1965, fundara a editora. A Dom Quixote, sob a direção da própria fundadora, a dinamarquesa que, antes de chegar a Lisboa, viveu em vários países, fez abalar a censura do Estado Novo com os grandes desafios literários que questionavam a falta de liberdade de expressão, numa sociedade fechada e sujeita ao regime da ditadura como era a portuguesa.

A nossa entrevistada também nos transmitiu que sempre se sentiu motivada para a busca de algo que correspondesse à sua personalidade determinada, com uma enorme vontade de se envolver em projetos e de recusar a ideia de vir a ter como profissão o secretariado ou a docência. No entanto, o caminho foi sendo trilhado, e surgiu a hipótese de desempenhar funções de secretariado, que exerceu durante cerca de dez anos, sempre

“com espírito de perfeição e profissionalismo”. Talvez pelas características que lhe são intrínsecas – uma grande curiosidade por novas competências, acrescentar saberes e ampliar novos cenários –, outras oportunidades de trabalho foram surgindo.

Convidada a trabalhar no gabinete do Vice-Primeiro-Ministro Diogo Freitas do Amaral, em 1980, teve oportunidade de desenvolver tarefas diferenciadas. Com o fim deste governo em 1981, na sequência da tragédia de Camarate, em que faleceu o Primeiro-Ministro Francisco Sá Carneiro, em dezembro de 1980, Isabel Amaral regressou à empresa pública onde já trabalhara, sendo convocada para novas funções, que acentuaram o seu gosto pela evolução e inovação. Entretanto, esta empresa seria deslocada para Sines e, para não se afastar da família, Isabel Amaral decidiu não sair de Lisboa.

Com um espírito persistente e lutador, percebeu que, para fazer bem aquilo que queria fazer, deveria regressar à Universidade, lançando-se, assim, noutra graduação superior, agora a licenciatura em Relações Internacionais (ISCSP-UL). No final da licenciatura, em 1987, foi convidada para assistente universitária e, nesse mesmo ano, iniciou um Mestrado em Relações Internacionais, tendo concluído uma tese intitulada “O protocolo como instrumento de relações internacionais”, que foi, aliás, a primeira tese de mestrado sobre este tema naquele Instituto Superior. No plano académico é considerado um ato de pioneirismo, pelo reconhecimento do Protocolo como uma disciplina das ciências sociais.

Mas foi através de um convite do Gabinete do Primeiro-Ministro Cavaco Silva que Isabel Amaral veio a desempenhar funções de assessoria e de conselheira para os assuntos culturais. Confidenciou-nos que, embora fossem anos de trabalho muito intenso, revestiram-se de grande interesse, pois o exercício dessas novas ocupações fê-la descobrir a clara importância do protocolo para transmitir credibilidade e prestígio. Apesar de sempre ter gostado de teatro, foi a primeira vez que percebeu que o protocolo era uma ferramenta indispensável para a encenação do espetáculo do poder político. Os conhecimentos adquiridos e práticas apreendidas durante a sua permanência no Gabinete Ministerial, onde vivenciou a função protocolar, permitiram-lhe adquirir uma larga experiência mesmo antes de regressar ao mercado profissional. Enquanto exerceu funções no Gabinete, Isabel Amaral era constantemente solicitada para facultar esclarecimentos e orientações relativas a normas protocolares de Estado: por exemplo, “toda

a gente telefonava a colocar as mais diversas perguntas: como colocar as bandeiras (um dos erros mais comuns é a colocação da bandeira nacional); como receber altas individualidades; como fazer um convite, entre outras e inúmeras questões protocolares”.

Confrontada de novo com a situação de desemprego em 1995, ano em que o Governo cessou funções, mais uma vez conseguiu dar a volta à situação, começando por criar uma empresa de consultoria, onde desenvolveu novas atividades na área da formação em Protocolo, à qual se tem dedicado desde 1996.

No plano editorial, Isabel Amaral foi pioneira ao escrever o primeiro livro sobre Protocolo Empresarial em Portugal. *Imagem e Sucesso – Guia de protocolo para empresas*, publicado pela Editorial Verbo, teve a sua primeira edição em 1997 e a oitava, esgotada, em 2008, o que demonstra que este é um tema que continua a interessar a muita gente. Um novo livro surgiu, entretanto, em 2009: *Imagem e Internacionalização – Como ter êxito no mercado global*, também da Editorial Verbo (segunda edição). Mais recentemente, numa edição de 2017, foi publicado *Imagem e Sucesso – Guia de protocolo para pessoas e empresas*, pela Casa das Letras. É ainda coautora de uma vasta obra académica publicada em Portugal e no estrangeiro, designadamente a *Enciclopédia das Relações Internacionais*. Colabora também com a Universidade de Vigo, a Fundación Universidad Complutense, de Madrid, e a Editora Cultura Acadêmica, do Brasil.

É com um vastíssimo currículo profissional que Isabel Amaral – que em jovem era dominada por preconceitos, que a levavam a considerar o protocolo uma atividade antiquada e sem interesse, o que faria pensar que esta matéria nunca seria a sua via profissional de eleição – cria a primeira empresa especializada em assuntos protocolares, transformando-se na conceituada pioneira de empreendedorismo em Protocolo, conciliando com êxito as atividades de gestora, investigadora, autora, oradora, formadora com a gestão familiar.

Para se impor no mercado, primeiro no nacional e depois no internacional, a nossa entrevistada superou obstáculos, rompeu burocracias e venceu todas as contrariedades que foram surgindo, procurando fazer sempre uma gestão colaborativa e muito próxima das pessoas, naquilo que podemos designar como uma gestão no feminino. Isabel Amaral acentua que a mulher tem as suas vantagens em relação ao homem, pois “é dotada

de uma intuição mais apurada, cria empatia com facilidade e preocupa-se mais com os outros”. Estavam, assim, reunidas as condições para o começo de uma carreira de sucesso numa área em que estas qualidades podem constituir uma mais-valia.

A aprazível conversa foi fluído e a entusiasta pioneira acabou por nos desvendar alguns dos seus interesses: o gosto pelas viagens, por cruzar fronteiras, descobrir outros modos de viver – a princípio foram viagens culturais, como curiosa e investigadora, convertendo-se posteriormente em viagens como conferencista, consultora, formadora; e ainda o grande fascínio por todas as expressões artísticas, muito especialmente o teatro, que frequenta assiduamente.

Sobre as regras básicas que envolvem o protocolo, Isabel Amaral transmitiu-nos as seguintes reflexões:

“A etiqueta, o protocolo e o cerimonial estão muito estreitamente ligados, mas são conceitos e práticas que importa distinguir: fazer cerimónia é uma questão de etiqueta e boas maneiras; fazer uma cerimónia é um problema de protocolo e cerimonial. Os conceitos de cerimonial e protocolo confundem-se, mas o protocolo é o conjunto de normas e documentos legais que regem os procedimentos das cerimónias oficiais, enquanto o cerimonial é a forma como estas cerimónias são encenadas, variando ao sabor dos tempos e das circunstâncias. Como o protocolo não é apenas o de Estado, com as regras que regem os atos oficiais, mas faz parte integrante da comunicação organizacional de qualquer grande instituição pública ou privada, podemos dizer que o protocolo, em geral, é um sistema de comunicação verbal e não verbal, que aplica técnicas de ordenamento sistemático e regras de comportamento e vestuário na organização de atos públicos ou privados. Em relação às regras essenciais da etiqueta tradicional – como o respeito pelo ‘peso’ da idade e a ‘fraqueza’ do sexo – estas são alteradas, desrespeitadas ou subvertidas pelo protocolo. No protocolo, com efeito, é o poder quem mais ordena: o mais velho só precede o mais novo se for mais poderoso do que ele; e uma mulher só passa adiante de um homem se tiver mais autoridade do que ele.”

Em modo de conclusão, acrescenta: “O protocolo não é portanto – ou, pelo menos, não é principalmente – uma questão de boas maneiras. É, acima de tudo, uma questão de poder – de afirmação e de encenação do poder.”

E assim terminámos a nossa conversa com Isabel Amaral, que nos disse: “Sempre gostei de investigar e de partilhar com os outros aquilo que vou aprendendo, e é isso que venho fazendo com muito gosto há mais de 20 anos”. E complementou: “Ultimamente dedico-me a uma matéria que me fascina – a comunicação entre culturas e o protocolo internacional, que me tem proporcionado novos desafios, tal como fazer uma palestra sobre este tema para representantes do Banco Mundial, reunidos em Lisboa, e em encontros internacionais em Lyon, Londres, Haia e Bruxelas.”

Pelo seu percurso académico e profissional, que a encaminhou para o pioneirismo em Protocolo, Isabel Amaral é um excelente exemplo para as jovens gerações femininas, encorajando-as a lutar pela igualdade e o empoderamento, contrariando as assimetrias de género.