

## **PROTOCOLO E RELAÇÕES PÚBLICAS**

Curso Técnico Superior Profissional em Assessoria e Comunicação Empresarial

Curso Técnico Superior Profissional em Organização e Gestão de Eventos

---

Código: 344027

Área Científica Predominante: Turismo e marketing

Docente: Cláudia Maria de Pinho Ribeiro Nogueira Rodrigues

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 60h Carga Trabalho: 108h

ECTS: 6,0

---

### **Objetivos**

A unidade curricular de Protocolo e Relações Públicas procura desenvolver uma reflexão crítica sobre a importância do protocolo e das relações públicas como instrumentos de comunicação numa empresa moderna, fomentando as relações internas e externas e facilitando a comunicação entre a empresa e os seus diversos públicos.

### **Resultados da Aprendizagem**

No final da unidade curricular, os alunos deverão ser capazes de:

- Conhecer diversos tipos de protocolo e contextos de aplicação;
- Conhecer o conceito de protocolo empresarial e a sua importância na transmissão de uma imagem organizacional de qualidade;
- Reconhecer as exigências fundamentais das normas protocolares aplicadas a um contexto empresarial;
- Aperfeiçoar comportamentos para a projeção de uma imagem profissional positiva;
- Estabelecer contactos pessoais em representação da empresa e contactos escritos ambos de feição protocolar;
- Reconhecer e aplicar adequadamente as regras de organização de eventos e relações públicas.
- Intervir no planeamento e organização de ações profissionais de carácter social;

### **Conteúdos Programáticos**

1. Introdução ao protocolo

1.1 Distinção entre os conceitos de protocolo, cortesia e etiqueta

1.2 Tipos de protocolo: protocolo oficial, multicultural e empresarial

## 2. Protocolo oficial:

### 2.1 Definição e aplicação;

### 2.2 A lei das Precedências;

### 2.3 A lei do uso da bandeira nacional

### 2.4 Precedências à mesa

## 3. Protocolo multicultural

### 3.1 Definição e cuidados a considerar quando se recebe visitantes estrangeiros e quando se visita um país em negócios

## 4. Protocolo empresarial

### 4.1 Definição e âmbitos de aplicação;

### 4.2 A função do protocolo nas empresas modernas

### 4.3 Apresentações no contexto profissional e os cumprimentos

### 4.4 As precedências no contexto empresarial

## 5. Comportamento e protocolo em contexto empresarial

### 5.1 Importância da Imagem e Comunicação Não Verbal

#### 5.1.1 A importância da primeira impressão nos relacionamentos interpessoais

#### 5.1.2 Construção e gestão de uma boa imagem profissional

#### 5.1.3 Vestuário, postura

### 5.2 O protocolo numa entrevista profissional - a importância do vestuário

### 5.3 Protocolo em encontros ou refeições de negócios, a pontualidade; os agradecimentos

### 5.4 Protocolo em contexto de trabalho colaborativo

## 6. Protocolo na comunicação escrita

### 6.1 Formas de tratamento e endereçamento

### 6.2 Felicitações, agradecimentos e pêsames - a utilização dos cartões de visita

### 6.3 Convites e respetivas respostas

6.4A comunicação eletrónica: a utilização do email e das redes sociais

7.O protocolo na comunicação telefónica

7.1A comunicação telefónica ou por telemóvel: regras básicas para estabelecer um contacto eficaz

8.Falar em publico

8.1Características de orador persuasivo

8.2Discursos e brindes

9.As Relações Públicas

9.1Definição, objetivos e função

9.2O domínio das Relações Públicas

9.3Os públicos das Relações Públicas

9.4As Relações Públicas e os vários tipos de comunicação

### **Bibliografia Recomendada**

Amaral, I. (1997). Imagem e Sucesso: Guia de protocolo para empresas. Lisboa: Verbo.

Cabrero, J.D.B. Cabrero, M.B. (1996). O Livro de Ouro das Relações Públicas. Porto: Porto Editora.

Sebastião, S.P.(2009). Comunicação estratégica : as relações públicas. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Serrano, J.B. (2011) O Livro do Protocolo.Lisboa: A Esfera

Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português, Lei nº 40 /2006 de 25 de abril, Diário da República, 1ª série, 6185

### **Métodos de Ensino e de Aprendizagem**

A unidade curricular de Protocolo e Relações Públicas privilegia uma metodologia de aprendizagem ativa e centrada no papel do aluno enquanto construtor da sua própria aprendizagem. Tendo em conta os objetivos definidos para a unidade curricular, as metodologias a utilizar, centradas na aprendizagem, articulam a fundamentação teórica dos conteúdos com debates e atividades práticas e reflexivas que contribuam para o desenvolvimento de competências a nível pessoal e profissional, nomeadamente através da discussão e análise dos conceitos incluídos nas áreas temáticas, bem como através da análise e reflexão crítica, nomeadamente sobre a prática profissional no âmbito do curso em que se insere a unidade curricular.

### **Métodos de Avaliação**

A unidade curricular de Protocolo e Relações Públicas prevê uma metodologia de avaliação contínua baseada na realização de um teste de avaliação, um trabalho de grupo e um trabalho individual de apresentação pública. Tanto a realização dos testes de avaliação, como dos trabalhos, é obrigatória.

Para os alunos com estatuto trabalhador estudante pode-se avaliar a possibilidade de realizarem um trabalho individual, mediante solicitação.

Os alunos serão avaliados da seguinte forma:

1 teste: 45%

1 Trabalho de grupo: 30%

1 Trabalho individual com apresentação pública: 15 %

Interesse e Participação nas aulas: 10%