

Protocolo Business – O detalhe invisível que define resultados

written by Cláudia Mendes | 20 de Abril, 2026

OCIDADÃO
Journalism Live

OPINIÃO
Cláudia Mendes



Durante muito tempo, o Protocolo foi associado a formalismo excessivo, elitismo ou mera ostentação. No entanto, no contexto atual, global, dinâmico e altamente competitivo, essa leitura tornou-se redutora. O Protocolo Business não se resume à forma: traduz posicionamento, inteligência relacional e capacidade de interpretar o contexto. É uma ferramenta estratégica que influencia diretamente a forma como profissionais e organizações são percebidos e, por consequência, como constroem relações e concretizam negócios.

Mais do que um conjunto de regras, o Protocolo funciona como uma linguagem silenciosa. A forma de cumprimentar, o momento certo para intervir, a postura numa reunião ou até a escolha

de um lugar à mesa comunicam antes de qualquer palavra. E essa comunicação constrói credibilidade ou fragiliza-a. Num ambiente em que muitas decisões se consolidam fora da formalidade dos contratos, saber estar é tão determinante quanto saber negociar.

É neste contexto que o traquejo social assume um papel central. Trata-se da capacidade de circular com segurança, naturalidade e empatia em diferentes ambientes, sejam eles formais ou informais. Desenvolve-se pela atenção aos detalhes: perceber quando falar, quando escutar, quando intervir ou simplesmente observar. Em jantares corporativos, por exemplo, o uso adequado dos talheres, a forma como se interage com os profissionais do espaço e a cortesia com os colegas revelam mais do que educação, demonstram maturidade relacional.

Persiste, ainda, um equívoco frequente: confundir elegância com sinais exteriores de estatuto. Marcas, relógios, viaturas ou acessórios luxuosos não substituem a ausência de etiqueta, bom senso e consciência do ambiente. A verdadeira elegância revela-se na discrição, na coerência e na capacidade de fazer o outro sentir-se respeitado. São os pequenos detalhes, muitas vezes imperceptíveis, que constroem impressões duradouras.

É, aliás, nos momentos menos previsíveis que o Protocolo se evidencia. Situações inesperadas não se resolvem com fórmulas decoradas, mas com presença, adaptabilidade e critério. Saber como agir, o que dizer e, por vezes, o que evitar em diferentes contextos, incluindo culturais, é hoje uma competência essencial. No final, os negócios fazem-se entre pessoas, e as pessoas escolhem com base na confiança que sentem.

Num mercado cada vez mais exigente, o Protocolo afirma-se como uma verdadeira vantagem competitiva. Não se impõe nem se anuncia: revela-se. E é precisamente nessa subtileza que reside a sua força, no invisível que permanece e na forma como transforma presença em influência. Ao longo desta coluna, irei

partilhar princípios práticos e aplicáveis que fazem a diferença no dia a dia profissional, e que, quando bem compreendidos, elevam não só a presença, mas também as oportunidades que dela resultam.