

# Protocolo & Etiqueta Business

written by Cláudia Mendes | 2 de Maio, 2026

**OCIDADAÇÃO**  
Journalism & Law

**OPINIÃO**  
**Cláudia Mendes**



O que está a comunicar sem dizer uma única palavra?

Num ambiente profissional, a comunicação começa muito antes da primeira palavra. Ela inicia-se no momento em que alguém entra num espaço, cruza um olhar ou simplesmente se posiciona diante de outros. É nesse instante que se constrói a chamada “primeira leitura”: rápida, silenciosa e, muitas vezes, determinante.

A forma como se caminha, como se cumprimenta, como se ocupa uma cadeira numa reunião, como se vestir adequadamente ou até como se reage ao inesperado comunica, de forma direta, o nível de segurança, respeito e consciência social de um profissional. Não se trata de encenação, mas de coerência. O corpo fala aquilo que a mente, por vezes, tenta ajustar depois.

No contexto dos negócios, essa leitura não é superficial. É estratégica. Um aperto de mão demasiado frouxo pode transmitir insegurança; um excesso de informalidade pode ser interpretado como falta de noção de contexto; uma postura fechada pode sugerir resistência ou desinteresse. São detalhes que passam despercebidos por quem os pratica, mas não por quem os observa.

Mais do que isso, existe um fator ainda mais relevante: consistência. Não basta apresentar uma postura adequada num primeiro momento e, ao longo da interação, deixar que comportamentos desalinhados surjam.

A credibilidade constrói-se na repetição de sinais coerentes, na forma de ouvir, de responder, de respeitar o tempo do outro e de se adaptar ao ambiente.

É aqui que o protocolo se revela como ferramenta prática. Ele não impõe rigidez, mas oferece referências claras para que o profissional saiba como se posicionar em diferentes contextos sem gerar ruído. Saber quando interromper (ou não), como conduzir uma conversa, como se apresentar num ambiente formal ou num evento social ligado aos negócios, tudo isso faz parte de uma comunicação eficaz.

Num mundo onde todos falam, destaca-se quem sabe comunicar antes mesmo de abrir a boca.

Porque, na prática, as oportunidades não surgem apenas para quem tem conteúdo, mas para quem sabe transmiti-lo com presença.