

## «Numa cerimónia fúnebre, os conhecimentos de protocolo são fundamentais»

Isabel Amaral é uma das mais requisitadas especialistas portuguesas em questões de imagem, comunicação e protocolo. Em entrevista à *i-nova*, a também presidente da Associação Portuguesa de Estudos de Protocolo (APorEP) explica a importância das regras de ordenamento nas cerimónias fúnebres públicas, realçando o respeito pelo processo de luto das pessoas mais próximas do falecido.

Inês Romos

### À luz das regras protocolares, o que distingue os funerais privados dos públicos?

Os rituais em torno da morte remontam aos primórdios da Humanidade. Quando estudamos as civilizações antigas, constatamos o respeito que todos os povos demonstram pelos mortos através de cerimónias muito cuidadas. Relativamente ao comportamento, é necessário fazer a distinção entre cerimónias fúnebres públicas – por exemplo, de altas entidades nacionais, em que é necessário aplicar regras e protocolo oficial – e privadas, regidas por normas de protocolo social.

Quando se trata de nos despedirmos de um familiar ou amigo, as demonstrações de desgosto e de tristeza são normais. Nesses momentos, para muita gente, saber como se comportar é intuitivo. Considero que pessoas que riem ou falam alto durante um velório não sabem comportar-se em público e nem sequer respeitam o desgosto alheio. Para essas pessoas, existem muitos livros de etiqueta em Portugal que abordam este tema. Nas cerimónias fúnebres públicas, como a de um Presidente da República, já não basta ter boa educação. Os conhecimentos de protocolo são fundamentais. Por isso é que a organização destas cerimónias de Estado, pela sua imprevisibilidade e complexidade, é da responsabilidade do Serviço de Protocolo de Estado do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

### Qual a importância do protocolo numa cerimónia fúnebre?

O protocolo é um sistema de comunicação verbal e não-verbal, que aplica regras de ordenamento sistemático e regras de comportamento e de vestuário na organização de atos públicos ou privados. O protocolo recorre, por isso, à linguagem cénica para fazer com que todos assimilem, sem necessidade de palavras, aquilo que se pretende transmitir: alegria ou tristeza, glória ou humildade, luxo ou sobriedade. Estas regras contribuem para a solenidade e para a dignidade de todas as cerimónias, sejam públicas ou privadas.

Numa cerimónia fúnebre, os lugares onde sentar familiares, autoridades, amigos e conhecidos devem estabelecer-se antecipadamente. Um momento particularmente importante é a apresentação dos pêsames no final de uma missa de corpo presente. Não há nada pior, em minha opinião, do que ver toda a gente a precipitar-se para chegar ao banco da frente onde está a família enlutada, fazendo atropelos desnecessários. Uma fila de receção de pêsames bem organizada, num local onde a circulação se possa fazer com facilidade e dignidade, faz transparecer uma boa organização.

### Qual o lugar dos afetos numa cerimónia protocolar?

Os procedimentos das exéquias de Estado devem ser aprovados pela família. Os responsáveis pelo protocolo não podem nunca



**Isabel Amaral**

Presidente da Associação Portuguesa de Estudos de Protocolo

ignorar o processo de luto pelo qual estão a passar as pessoas mais próximas do falecido, respeitando as suas decisões e adaptando a cerimónia às circunstâncias específicas de cada caso. Por outro lado, a cultura também influencia profundamente o cerimonial. Por exemplo, a cerimónia fúnebre de Hugo Chávez mais parecia uma parada com demonstrações de histerismo coletivo. Na América do Sul tudo é mais «colorido» do que na Europa. Comparando com as cerimónias em memória de Margaret Thatcher, em Londres, poucos meses depois, o cerimonial rigoroso britânico transmitiu uma imagem de maior dignidade, mas de menor calor humano.

### Como analisa a atuação da Servilusa na organização de funerais mediáticos?

De uma perspetiva pessoal, considero adequada a atuação dos colaboradores desta empresa. Tratando-se de um momento muito doloroso para os clientes, que se despedem de um familiar ou amigo, todos os cuidados são poucos para que tudo corra bem. Relativamente às cerimónias mais mediáticas, de figuras públicas, impressionou-me pela positiva o cuidado da Servilusa com a organização protocolar.

A formação dos colaboradores é fundamental, especialmente porque, até há poucos anos, a atuação de alguns profissionais do setor funerário deixava bastante a desejar. Para realizar cerimónias fúnebres dignas e humanas, é fundamental dominar três «bês»: bom senso, boa educação e bom gosto. O bom senso ajuda a saber adaptar-se a circunstâncias (diferentes de caso para caso), a boa educação ajuda a lidar com situações mais complicadas e o bom gosto ajuda a criar um cenário em que todos possam associar-se à dor de quem está de luto, transmitindo uma imagem de tristeza e dignidade. ●