

MANUAL DO DIRETOR DE PROTOCOLO

PARA ROTARY CLUBS BRASILEIROS



AGOSTO 2014

www.rotary4420.org.br

Rotary
DISTRITO 4420



APRESENTAÇÃO

Agosto de 2014

Em todos os setores da sociedade a adequada organização de uma reunião é extremamente importante para o sucesso do evento.

Como não é diferente no Rotary Club, o desempenho do Diretor de Protocolo reveste-se de importância especial, pois ele é o coordenador de todo e qualquer evento rotário, sempre em estreita colaboração com aquele que o preside.

Seu trabalho é relativamente simples na imensa maioria das reuniões rotárias, mas poderá ser bastante complexo nos encontros em que autoridades civís, militares e rotárias participem conjuntamente.

É importante destacar que a denominação correta é Diretor de Protocolo e não simplesmente Protocolo, como muitas vezes se ouve. Protocolo pode ser definido como conjunto de formalidades e preceitos que se devem observar em cerimônias oficiais ou atos solenes, ou seja, é o ato e não a pessoa.

Como organização que respeita os símbolos do nosso país e é relevante para a sociedade, deve o Rotary Club ser um exemplo de serviço protocolar bem feito, especialmente neste momento em que observamos certo relaxamento das rotinas e diversidade de comportamento.

A adoção de normas claras torna mais fácil o trabalho e diminui consideravelmente as possibilidades de equívocos.

Este manual não tem a pretensão de esgotar o assunto e sim, orientar os Diretores de Protocolo dos Rotary Clubs brasileiros a respeito dos procedimentos que podem ser adotados na grande maioria das reuniões rotárias.

Informações adicionais podem ser encontradas na bibliografia que está disponibilizada ao final.

Atenciosamente,

Fernando Dias Sobrinho
Diretor de Protocolo 2014-2015 do Distrito 4420
Governador 2011-2012 do Distrito 4420

ÍNDICE

Apresentação	1
Índice	2
O Diretor de Protocolo	3
A Bandeira Nacional	4
Panóplias e bandeiras	5
A mesa da presidência	9
Precedência - Recomendações do Rotary International	10
Precedência- Diretores, curadores, coordenadores e comissões	11
Precedência - Regras gerais - Colégio de Governadores	12
Precedência - Clubes do Distrito	13
Precedência - Ordem geral para autoridades oficiais	14
Como organizar a mesa da presidência	15
Mesa da presidência nas reuniões habituais	16
Mesa da presidência nas festas de posse	17
Mesa da presidência na visita oficial do governador	18
Hino Nacional	19
Apêndices	
1 - Como programar as reuniões semanais	20
2 - Aspectos importantes da reunião semanal	21
Bibliografia	22
Contato	23

“Com ordem e tempo se encontra o segredo de fazer tudo, e fazê-lo bem.”

Pitágoras

“Aqueles que têm um grande autocontrole, ou que estão totalmente absorvidos no trabalho, falam pouco. Palavra e ação juntas não andam bem. Repare na natureza: trabalha continuamente, mas em silêncio.”

Gandhi

O DIRETOR DE PROTOCOLO

COMO ESCOLHER?

O escolhido para o cargo deve ter:

1. Boa dicção e postura corporal.
2. Bom senso, finura no trato e tolerância.
3. Considerável conhecimento rotário.
4. Tempo hábil para que possa se preparar para o desempenho da função.

COMPORTAMENTO

O diretor de protocolo deve:

1. Ser o mais discreto possível, bem como sério e objetivo.
2. Utilizar roupas que configurem elegância, pois normas protocolares assim exigem.
3. Permanecer na tribuna apenas no momento das apresentações protocolares, afastando-se em seguida.
4. Ficar atento ao desenrolar da reunião e procurar manter a programação no horário determinado.

O diretor de protocolo não deve:

1. Fazer na tribuna comentários desnecessários ou que revele intimidade pessoal com qualquer um dos presentes.
2. Fazer discursos.
3. Utilizar gíria.
4. Tentar ser engraçado.
5. Anunciar retardatários, exceto casos especiais.

ATRIBUIÇÕES

1. Chegar com antecedência.
2. Verificar tribuna, panóplia, sino e malhete.
3. Verificar o sistema de som.
4. Informar-se sobre a refeição.
5. Organizar a mesa da presidência.
6. Verificar as necessidades do orador.
7. Acomodar os convidados.
8. Avisar o presidente que tudo está em ordem e a reunião pode iniciar-se.
9. Ficar atento aos detalhes e manutenção da ordem durante toda a reunião.

DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DO PROTOCOLO PARA O ANO ROTÁRIO

Os seguintes critérios devem ser discutidos com o presidente do clube e/ou conselho diretor, preferencialmente antes do início do ano rotário:

1. Aniversariantes da semana vão à mesa? Quando houver mais de um aniversariante qual o critério a ser adotado na escolha?
2. Se o clube possuir um ex-governador qual será o tratamento dado a ele? Em toda a reunião, por ser uma autoridade rotária, irá à mesa da presidência? Apenas fará parte dela em ocasiões especiais?
3. O rotariano do clube cuja profissão seja lembrada durante a semana deverá participar da mesa da presidência? Se sim, o que fazer quando existirem mais de um rotariano com a mesma classificação?
4. Qual o procedimento a ser adotado no caso de alguém que não estiver incluído na pauta pedir para usar a tribuna? A autorização partirá do presidente após ouvir o motivo e o tempo necessário?

A BANDEIRA NACIONAL

A BANDEIRA NACIONAL

Apesar de contribuírem para ornamentar um ambiente e sugerir credibilidade ao evento, as bandeiras não são simples objetos decorativos, mas símbolos oficiais que devem ser respeitados e seu uso, conservação e localização devem seguir leis e normas protocolares internacionais.

Apesar do assunto não ser complicado, como a disposição das bandeiras não costuma receber a atenção que é dispensada a outros elementos de uma cerimônia, torna-se fácil errar. Aliás, a disposição de bandeiras em uma solenidade deveria ser um dos elementos com menor incidência de equívocos, uma vez que existem dispositivos legais que regulamentam o assunto.

REGRAS GERAIS

Segundo as normas do cerimonial público estabelecidas pelo decreto número 70.274 de 9 de março de 1972:

1. A Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite (Artigo 27).
2. Durante a noite a Bandeira Nacional deve estar devidamente iluminada (Artigo 27 - § 3º).
2. Quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o topo e a última a dele descer (Artigo 28).
3. Quando em funeral, a Bandeira Nacional fica a meio-mastro ou a meia-adriça. Nesse caso, no hasteamento ou arriamento deve ser levada inicialmente até o topo (Artigo 29).

POSIÇÃO

Segundo o Artigo 31 do decreto 70.274:

A Bandeira Nacional em todas as apresentações no território nacional, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição:

- I - Central ou a mais próxima do centro e à direita deste, quando com outras bandeiras pavilhões ou estandartes, em linha de mastros, panóplias, escudos ou peças semelhantes;
- II - Destacada à frente de outras bandeiras, quando conduzida em formaturas ou desfiles;
- III - À direita de tribunais, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho.

Parágrafo único - Considera-se a direita de um dispositivo de bandeira a direita de uma pessoa colocada junto a ele e voltada para a rua, para a plateia ou de modo geral, para o público que observa o dispositivo.

COLOCAÇÃO DA PANÓPLIA OU DA BANDEIRA NACIONAL ATRÁS DA MESA DA PRESIDÊNCIA

Isso só é permitido se o Pavilhão Nacional não ficar encoberto, isto é, se as pessoas sentadas à mesa não impedirem a sua visualização pelas que estão na platéia ou sala.

SAUDAÇÃO

Apesar da legislação vetar qualquer forma de saudação ao Pavilhão Nacional além da atitude de respeito, em pé e em silêncio, considera-se aceitável aplaudí-lo no início e no final da reunião, como uma demonstração de respeito à Pátria e exaltação ao espírito cívico que deve estar presente nas reuniões rotárias.

É comum os presidentes pedirem uma salva de palmas também às demais bandeiras, o que não é correto.

O gesto de tocar ou puxar a bandeira, com o sentido de distendê-la, destacá-la ou desfraldá-la como forma de saudação não é considerado adequado.

PANÓPLIA E BANDEIRAS

PANÓPLIA

A panóplia não deve faltar nas reuniões rotárias e deverá estar sempre presente à direita de quem, da mesa da presidência, olha para o público. O diretor de protocolo deverá dispensar muitos cuidados com a mesma, evitando o desleixo com um dos símbolos máximos de nossa nação.

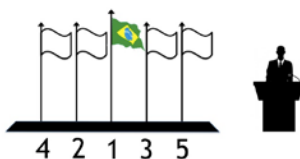
POSIÇÃO DAS BANDEIRAS NA PANÓPLIA

Nenhuma bandeira deverá estar em posição mais elevada ou recebendo maior destaque que a Bandeira Nacional. Em relação às demais, as normas apresentadas nesta e nas próximas páginas devem ser adotadas. Considere sempre a expressão à **direita** o lado direito de quem olha a plateia a partir da mesa da presidência.



PANÓPLIA COM NÚMERO IMPAR DE BANDEIRAS

Neste caso teremos sempre a Bandeira Nacional no centro da panóplia. As demais serão dispostas por ordem de importância. Devemos considerar que os lugares pares estarão à direita e os ímpares à esquerda. Protocolarmente, a segunda bandeira mais importante estará no lugar número 2, a terceira mais importante no lugar número 3 e assim por diante.



EXEMPLOS BÁSICOS PARA CLUBES DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Bandeira Nacional (centro) + estado de São Paulo (lugar número 2) + município (lugar número 3).



2. Bandeira Nacional (centro) + estado (à direita) + Rotary (à esquerda).



3. Bandeira Nacional (centro) + estado de São Paulo (à direita) + município (à esquerda) + Rotary (lugar número 4) + Rotaract (lugar número 5).



4. Bandeira Nacional (centro) + estado de São Paulo (lugar número 2) + Rotary (lugar número 3) + Rotaract (lugar número 4) + Interact (lugar número 5).



PANÓPLIA E BANDEIRAS

EXEMPLOS COM BANDEIRAS DE OUTROS PAÍSES- REUNIÕES REALIZADAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

Nestes casos devemos seguir os protocolos nacional e estadual. Após a Bandeira Nacional virá, no lugar número 2, uma bandeira internacional (por exemplo, na visita do Presidente do Rotary International, a do país do Presidente do RI). A seguir, no lugar número 3, a do estado (**muita atenção!**). Na sequência as bandeiras dos demais países em ordem alfabética no nosso idioma. Por fim a do clube rotário. Havendo bandeira do município ela será colocada antes da bandeira do Rotary Club.

1. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Japão (lugar número 2)] + estado de São Paulo (lugar número 3).



2. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Japão (à direita)] + Rotary (lugar número 3).



3. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Portugal (à direita)] + estado de São Paulo (à esquerda) + município (lugar número 4) + Rotary (lugar número 5).



4. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Portugal (à direita)] + estado de São Paulo (à esquerda) + Rotary (lugar número 4) + Interact (lugar número 5).



5. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Suécia (à direita)] + estado de São Paulo (à esquerda) + Estados Unidos (lugar número 4) + Portugal (lugar número 5) + município (lugar número 6) + Rotary (lugar número 7).



6. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Suécia (à direita)] + estado de São Paulo (à esquerda) + Estados Unidos (lugar número 4) + Portugal (lugar número 5) + Taiwan (lugar número 6) + Rotary (lugar número 7).



7. Bandeira Nacional (centro) + país visitante [Argentina (lugar número 2)] + estado de São Paulo (lugar número 3) + demais países em ordem alfabética (Estados Unidos, Portugal, Suécia e Taiwan).



PANÓPLIA E BANDEIRAS

EXEMPLOS COM A BANDEIRA DA ONU - REUNIÕES REALIZADAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

De acordo com os cerimoniais do Governo do Estado de São Paulo e outros, a bandeira da ONU, por ser uma organização que congrega as nações de todo mundo, pode ser utilizada como a primeira bandeira internacional a ser introduzida na panóplia. As bandeiras dos demais países virão por ordem alfabética em nosso idioma. No caso de haver país visitante este terá prioridade. Se um Rotary Club não possuir a bandeira do país que está representado na sua reunião poderá utilizar a bandeira da ONU em seu lugar.

1. Típica panóplia de reunião rotária no estado de São Paulo com bandeira do município na posição 4.

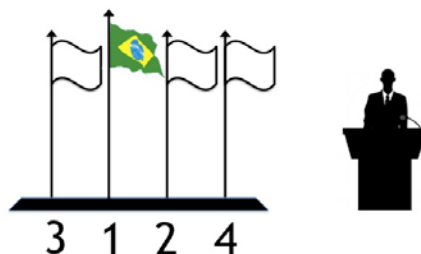


2. Adequada panóplia de reunião rotária, sendo que a bandeira da Suécia (posição 4) pode ser substituída por outra de qualquer país não visitante.



PANÓPLIA COM NÚMERO PAR DE BANDEIRAS

Neste caso definimos virtualmente o centro da panóplia e imediatamente à direita deste centro, hasteamos a Bandeira do Brasil em posição mais elevada. A segunda bandeira mais importante virá à esquerda deste centro virtual. A terceira bandeira virá à direita da do Brasil e assim por diante.



EXEMPLOS COM NÚMERO PAR DE BANDEIRAS - REUNIÕES REALIZADAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Bandeira Nacional, estadual, município e Rotary.



2. Com vários países não representados utiliza-se a ordem alfabética (EUA, Japão, Portugal, Suécia e Taiwan).



PANÓPLIA E BANDEIRAS

PANÓPLIA COM BANDEIRAS DE VÁRIOS ROTARY CLUBS

Se mais de um Rotary Club for o anfitrião de um evento rotário a precedência será do mais antigo.

PANÓPLIA COM BANDEIRAS ESTADUAIS

Com bandeiras de vários estados devemos colocar a do estado anfitrião no lugar número 2. Os demais estados serão posicionados na sequência obedecendo-se o critério de preferência por ordem cronológica de criação. Se forem incluídas, as bandeiras de países virão em ordem alfabética após a bandeira do estado anfitrião, exceto quando houver um representante de determinado país presente - neste caso utilizar a bandeira daquele país ou da ONU.

ORDEM DE PRECEDÊNCIA DE ACORDO COM A DATA DA CRIAÇÃO

1) Bahia; 2) Rio de Janeiro; 3) Maranhão; 4) Pará; 5) Pernambuco; 6) São Paulo; 7) Minas Gerais; 8) Goiás; 9) Mato Grosso; 10) Rio Grande do Sul; 11) Ceará; 12) Paraíba; 13) Espírito Santo; 14) Piauí; 15) Rio Grande do Norte; 16) Santa Catarina; 17) Alagoas; 18) Sergipe; 19) Amazonas; 20) Paraná; 21) Acre; 22) Mato Grosso do Sul; 23) Distrito Federal; 24) Amapá; 25) Rondônia; 26) Roraima; 27) Tocantins.

EXEMPLOS COM BANDEIRAS ESTADUAIS

1. Panóplia com as bandeiras da Bahia (estado anfitrião), São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná, Município e Rotary.



2. Panóplia de reunião rotária em um município de São Paulo com bandeiras da Bahia, Rio Grande do Sul e Paraná.



3. Panóplia de reunião do Interact com as bandeiras de São Paulo (estado anfitrião), Portugal [lugar número 2 (representado na reunião)], Rio Grande do Sul, Paraná, Rotary e Interact.



4. A mesma situação em clube que não possui a bandeira de Portugal (usa-se a bandeira da ONU).



5. Panóplia com número par de bandeiras em reunião que conta com representante de Taiwan (lugar número 2) e se realiza no estado de São Paulo.



A MESA DA PRESIDÊNCIA

GENERALIDADES

Além daquele que dirige a reunião, quase sempre o presidente do clube, a mesa da presidência é composta pelas pessoas de maior destaque no encontro, por exemplo, o orador e o governador distrital.

O nome correto é mesa da presidência e não “mesa diretora” ou “mesa que dirige os trabalhos”, pois mesa é um objeto e não dirige uma reunião.

Em relação à mesa, cabe ao diretor de protocolo observar a presença, nos locais adequados, do sino, malhete, números, água e, se for o caso, talheres, pratos e copos, evitando que eventuais falhas prejudiquem o bom andamento do encontro. A falta de cuidado para com a mesa da presidência sempre dará péssima impressão aos visitantes e convidados.

É importante destacar que o diretor de protocolo deve zelar pelo adequado brilho do sino rotário, símbolo da ordem e disciplina, promovendo o seu polimento sempre que necessário, bem como a integridade do malhete, que representa a autoridade do líder da reunião.

Para constituir de forma adequada a mesa da presidência, o diretor de protocolo necessita conhecer as regras de precedência, ou seja, qual a hierarquia entre os ocupantes da mesma.

Esta é a parte protocolar mais difícil, causa de inúmeros dissabores nas reuniões rotárias, já que muitos participantes se incomodam quando posicionados de forma hierarquicamente incorreta.

A melhor maneira de não errar é fazer uma lista das pessoas que participarão da mesa para, em seguida e se necessário com a ajuda da literatura, verificar o correto posicionamento.

Na maioria das reuniões rotárias a mesa da presidência é composta por 3 a 5 pessoas. É fácil compreender que quanto menor o número de componentes menor a chance de erro.

Quando o número de componentes é ímpar, o lugar número 1 será o central e os lugares pares ficarão à direita de quem, estando no lugar número 1, olha para a plateia. Para um número par de componentes, o lugar número 1 estará imediatamente à direita da linha mediana e o lugar número 2 imediatamente à esquerda desta linha.



Quando os componentes da mesa são chamados pelo microfone, designando-lhes os lugares, não se faz a apresentação da mesa depois de composta. Se a reunião for iniciada com todos em seus lugares, o diretor de protocolo fará a apresentação de cada um, começando pelo lugar de número 1. Deve na sequência anunciar os lugares pares e finalmente os ímpares, sempre utilizando a numeração crescente.

Após anunciar os componentes da mesa da presidência o diretor de protocolo solicitará uma saudação aos seus membros. Assim que concluir os procedimentos iniciais não deve “devolver a palavra ao presidente”, pois esta é uma prerrogativa do mesmo.

O anúncio do número do distrito deve ser feito por extenso, por exemplo, distrito quatro mil quatrocentos e vinte, e não quarenta e quatro vinte, ou quatro, quatro, dois, zero. O mesmo comportamento serve para o anúncio do ano rotário, por exemplo, ano rotário dois mil e quatorze, dois mil e quinze.

Também é importante lembrar que a palavra gestão deve ser evitada quando da citação do período administrativo rotário, mesmo porque ela não é encontrada nos manuais do Rotary. A forma correta é ano rotário. Por exemplo, ano rotário dois mil e onze, dois mil e doze.

PRECEDÊNCIA - RECOMENDAÇÕES DO ROTARY INTERNATIONAL

PRECEDÊNCIA

A primeira reunião do Conselho Diretor 2014-2015 do Rotary International, realizada nos dias 6 e 7 de junho de 2014 em Sidney, Austrália, determinou que a seguinte ordem deve ser seguida para apresentar, reconhecer e reservar assentos para administradores atuais, passados e futuros do Rotary International e da Fundação Rotária, membros de comissão, e respectivos cônjuges, em todas as reuniões, eventos, fila de cumprimentos e publicações rotárias:

Presidente do Rotary International (ou representante do presidente)
Ex-presidentes (começando pelos que exerceram a função há mais tempo)
Presidente eleito
Presidente indicado
Vice-presidente
Tesoureiro
Diretor presidente da Comissão Executiva
Outros diretores
Chair da Fundação Rotária
Chair eleito da Fundação Rotária
Vice-chair da Fundação Rotária
Outros curadores
Secretário-geral
Ex-diretores (começando pelos que exerceram a função há mais tempo)
Diretores eleitos
Ex-curadores (começando pelos que exerceram a função há mais tempo)
Curadores entrantes
Diretores indicados
Ex-secretários-gerais (começando pelos que exerceram a função há mais tempo)
Presidente, último ex-presidente, vice-presidente e tesoureiro honorário do RIBI
Governadores de distrito
Ex-governadores (começando pelos que exerceram a função há mais tempo)
Coordenadores do Rotary, coordenadores da imagem pública do Rotary e coordenadores da Fundação Rotária
Governadores eleitos
Governadores indicados

Após as funções citadas acima, a seguinte ordem é recomendada, podendo ser modificada de acordo com costumes e práticas locais:

Membros de comissão regional e zonal
Governadores assistentes
Secretários e tesoureiros de distrito
Membros de comissão distrital
Presidentes de clube
Presidentes eleitos de clube
Vice-presidentes de clube
Secretários de clube
Tesoureiros de clube
Diretores de protocolo de clube
Outros membros de conselho diretor de clube
Presidentes de comissão de clube
Ex-governadores assistentes
Rotarianos
Alumni da Fundação Rotária
Familiares de rotarianos

PRECEDÊNCIA - DIRETORES - CURADORES - COORDENADORES - COMISSÕES

Para as autoridades rotárias abaixo relacionadas, a precedência recomendada pelo Rotary International obedecerá a seguinte ordem: diretor, curador, ex-diretores, diretor eleito, ex-curadores, coordenadores do Rotary, membros de comissão regional ou zonal. Atualmente tais cargos tem os seguintes ocupantes:

DIRETORA DO ROTARY INTERNATIONAL
2013-2015 - Célia Cruz de Giay

CURADOR DA FUNDAÇÃO ROTÁRIA
2011-2015 - Antonio Hallage

DIRETOR ELEITO DO ROTARY INTERNATIONAL
2015-2017 - José Ubiracy Silva

EX-DIRETORES DO ROTARY INTERNATIONAL
1985-1987 - Mário de Oliveira Antonino
1993-1995 - Gerson Gonçalves
1995-1997 - José Alfredo Pretoni
2001-2003 - Alceu Ântimo Vezozzo
2003-2005 - Luiz Coelho De Oliveira
2007-2009 - Temistocles Américo Caldas Pinho
2009-2011 - Antonio Hallage
2011-2013 - José Antonio Figueiredo Antiório

EX-CURADOR DA FUNDAÇÃO ROTÁRIA
2000-2004 - José Alfredo Pretoni

COORDENADORES REGIONAIS - ZONA 22-B
Coordenador da Fundação Rotária 2012-2015- Celso Alves
Coordenador de Rotary 2013-2016 - Antonio Henrique Barbosa de Vasconcelos
Coordenador Imagem Pública 2014-2017 - Vera Bertagnoli

COORDENADORES REGIONAIS - ZONAS 22-A E 23-A
Coordenador da Fundação Rotária 2014-2017- Paulo Augusto Zanardi
Coordenador do Rotary 2012-2015 - Altimar Augusto Fernandes
Coordenador da Imagem Pública 2014-2017 - Ernoe Eger

CONSULTORES DE DOAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS - FUNDO DE DOTAÇÕES
Para a Zona 22-A e 23-A - Roberto Luiz Barroso Filho
Para a Zona 22-B - Altimar Augusto Fernandes

LIDER DE PROJETO DO PLANO TRIENAL DO DESENVOLVIMENTO DO QUADRO ASSOCIATIVO
José Luiz Fonseca

PRECEDÊNCIA - REGRAS GERAIS - COLÉGIO DE GOVERNADORES

COMO SAUDAR

Em eventos rotários, os administradores devem ser saudados apenas uma vez na forma estabelecida pelo protocolo, sendo que os cônjuges devem ser incluídos na hora da apresentação.

Um rotariano com mais de uma função deve ser categorizado com base no nível hierárquico mais alto que ele ocupa ou ocupou.

Em eventos distritais, rotarianos que estejam visitando o país podem ter prioridade com relação a rotarianos locais do mesmo nível hierárquico, como forma de cortesia. Além disso, não rotarianos com funções de destaque podem ter precedência sobre os demais, conforme costumes locais. Clubes e distritos devem informar os convidados sobre o protocolo seguido, caso rotarianos tenham precedência sobre não rotarianos. (Cód. Norm. Rotary 26.080.).

O governador que já deixou o cargo não deve ser saudado como ex-governador ou EGD. A maneira correta será formada pelo cargo, ano rotário, distrito e nome, nesta ordem.

RELAÇÃO DOS MEMBROS DO COLÉGIO DE GOVERNADORES

Relacione abaixo os membros do Colégio de Governadores do seu distrito.



PRECEDÊNCIA - CLUBES DO DISTRITO

DATA DE ADMISSÃO DOS CLUBES DO DISTRITO

Relacione abaixo os clubes do distrito com a respectiva data de admissão no Rotary International. O RI Brazil Office pode fornecer uma listagem atualizada.

PRECEDÊNCIA - ORDEM GERAL PARA AUTORIDADES OFICIAIS

OBSERVAÇÕES A RESPEITO DO DECRETO NÚMERO 70.274 DE 9 DE MARÇO DE 1972

A composição da mesa da presidência na presença de autoridades oficiais é o momento em que se exige mais conhecimento da ordem de precedência e, ao mesmo tempo, paciência e flexibilidade do diretor de protocolo.

As regras básicas são:

1. O presidente da República sempre preside as cerimônias a que comparece, e nenhuma autoridade poderá se fazer representar na ocasião. Se o presidente não comparecer à cerimônia, o vice-presidente da República é quem preside. Quando o presidente enviar um representante, tal autoridade ocupará o lugar número 2.
2. Nos estados, os respectivos governadores presidem as cerimônias a que comparecerem. Na ausência do governador do estado, o vice-governador preside a solenidade. Aqui também, havendo representante, o lugar a ser ocupado será o de número 2.
3. Nos municípios, os prefeitos presidem as cerimônias municipais, salvo as dos Poderes Legislativo e Judiciário e as de caráter exclusivamente militar. Similarmente, o vice-prefeito preside a solenidade na ausência do prefeito. Entretanto, se o governador ou vice-governador comparecer ao evento, estes terão precedência porque os municípios são parte integrante do estado.
4. Em cerimônias sociais - almoço e jantar -, nenhum convidado poderá se fazer representar, a não ser que se imponha a presença da pessoa impedida para atender ao programa.

Os elementos da ordem de precedência para as autoridades oficiais podem ser encontrados, por exemplo, no site do Palácio do Planalto (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm).

REUNIÃO ROTÁRIA COM A PRESENÇA DE AUTORIDADE DO MUNICÍPIO

Vale a pena recordar que o Código Normativo 26.080 do Rotary indica que não rotarianos com funções de destaque podem ter precedência sobre os demais conforme costumes locais, e que clubes e distritos devem informar os convidados sobre o protocolo seguido, caso rotarianos tenham precedência sobre não rotarianos; conclui-se, portanto, que é possível intercalar autoridades rotárias com oficiais sem passar a ideia de desrespeito, desde que se informe ao convidado os hábitos adotados pelo Rotary Club.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Nem todas as autoridades que compõem a mesa da presidência fazem uso da palavra. O presidente ou anfitrião do evento deverá decidir quem discursará, para que se possa comunicar o orador com antecedência.
2. Nem todas as pessoas que estão inseridas na ordem dos trabalhos de uma solenidade compõem a mesa da presidência. Às vezes isso ocorre por limitação física da mesa; outras vezes, porque a pessoa em questão não goza da mesma hierarquia dos outros integrantes. Nesses casos, é importante que essa pessoa que não compõe a mesa, mas está inserida na ordem dos trabalhos, tenha lugar reservado o mais próximo à tribuna, para facilitar seu acesso a ela.
3. A reserva de lugares também é importante para prestigiar e mostrar deferência àqueles que não fazem parte da ordem do dia, apesar de serem autoridades, mas confirmaram sua presença no evento.
4. Para um diretor de protocolo o cerimonial não é ciência exata com verdades absolutas. O desafio é adequar os conceitos básicos com a realidade do clube.

COMO ORGANIZAR A MESA DA PRESIDÊNCIA



CRITÉRIOS GERAIS

Para organizar a mesa da presidência o diretor de protocolo levará em consideração os critérios estabelecidos no começo do ano rotário e as normas da precedência estipulada para autoridades rotárias e oficiais.

As regras básicas são:

1. O tamanho ideal é aquele que comporte todas as autoridades e convidados especiais.
2. O lugar mais importante da mesa da presidência é o centro, ou lugar n° 1, normalmente ocupado pelo presidente do clube.
3. O lugar n° 2 é o lugar de destaque na mesa da presidência, devendo sempre ser destinado ao orador, quando houver, ao governador de distrito quando em visita oficial ao clube, ou ao rotariano mais importante segundo o critério da precedência.
4. Se o orador não for rotariano terá, por se tratar de um convidado, precedência sobre qualquer rotariano, a menos que esteja presente o governador ou outro administrador do Rotary International.
5. Se o orador for rotariano a precedência recomendada pelo Rotary deverá ser respeitada.
6. O lugar n° 3 é, na maioria das vezes, destinado ao secretário do clube, no entanto, quando houver necessidade o mesmo poderá ser deslocado para outro lugar da mesa ou mesmo ficar fora desta.
7. Após o lugar n° 3 os lugares subsequentes serão ocupados tomando-se sempre por critério a precedência dos rotarianos e das autoridades oficiais.
8. Em eventos distritais, rotarianos que estejam visitando o país podem ter prioridade com relação a rotarianos locais do mesmo nível hierárquico, como forma de cortesia.
9. Não rotarianos com funções de destaque podem ter precedência sobre os demais, conforme costumes locais.
10. Clubes e distritos devem informar os convidados sobre o protocolo seguido, caso rotarianos tenham precedência sobre não rotarianos. (Cód. Norm. Rotary 26.080.)
11. Se vários presidentes de clubes rotários estiverem na reunião o presidente do clube padrinho ou do mais antigo do distrito representará os demais.
12. Apesar das controvérsias, mesmo quando o governador estiver presente o governador assistente poderá compor a mesa da presidência, já que ele faz parte da equipe de líderes distritais e não é apenas um representante do governador (veja a precedência na página 10 deste manual).
13. O costume de não colocar uma mulher na extremidade da mesa da presidência não se aplica a uma mulher que ocupa o lugar inerente ao seu cargo.
14. Faltando alguns minutos para o início da reunião o diretor de protocolo deverá distribuir a cada componente da mesa uma ficha com o número correspondente ao lugar que ocupará na mesma.

MESA DA PRESIDÊNCIA NAS REUNIÕES HABITUAIS

NÚMERO DE COMPONENTES

Apesar de poder ter número par de componentes, a mesa da presidência usualmente é formada por número ímpar, portanto, este é o critério que usaremos em todos os exemplos.



REUNIÃO ORDINÁRIA

1. Presidente do clube - 2. Secretário do clube - 3. Um dos membros do clube.

REUNIÃO COM ORADOR OU HOMENAGEADO

1. Presidente do clube - 2. Orador ou homenageado - 3. Secretário do clube.

REUNIÃO COM A PRESENÇA DE AUTORIDADE DA CIDADE

1. Presidente do clube - 2. Autoridade - 3. Secretário do clube.

REUNIÃO COM A PRESENÇA DO GOVERNADOR ASSISTENTE E PRESIDENTE DE OUTRO ROTARY CLUB

1. Presidente do clube - 2. Governador assistente - 3. Presidente visitante - 4. Secretário - 5. Um rotariano do clube, por exemplo, o tesoureiro.

FÓRUM CONJUNTO DE 3 ROTARY CLUBS E PALESTRANTE

1. Presidente do clube anfitrião - 2. Palestrante - 3. Presidente do clube mais antigo - 4. Presidente do terceiro clube - 5. Secretário do encontro.

FÓRUM CONJUNTO DE 3 ROTARY CLUBS COM A PRESENÇA DO GOVERNADOR DISTRITAL

1. Presidente do clube anfitrião - 2. Governador do distrito - 3. Palestrante - 4. Presidente do clube mais antigo - 5. Presidente do terceiro clube.

REUNIÃO COM A PRESENÇA DO GOVERNADOR ASSISTENTE E MEMBRO DE COMISSÃO DISTRITAL

1. Presidente do clube anfitrião - 2. Governador assistente - 3. Membro de comissão distrital - 4. Secretário - 5. Vice-presidente do clube.

ASSEMBLEIA DE CLUBE

1. Presidente - 2. Presidente eleito - 3. Vice-presidente - 4. Secretário - 5. Tesoureiro.

MESA DA PRESIDÊNCIA NAS FESTIVAS DE POSSE

MESAS DA PRESIDÊNCIA QUE EXIGEM ATENÇÃO ESPECIAL

Uma festiva de posse pode reunir um grande número de presidentes, governadores e membros da equipe distrital, trazendo muitas vezes ao diretor de protocolo um verdadeiro desafio. Os próximos exemplos procuram abranger um grande número de situações.



9 LUGARES - BÁSICA

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Cônjuge do presidente sucessor - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Governador - 6. Presidente do clube mais antigo - 7. Cônjuge do governador - 8. Presidente do clube mais antigo - 9. Presidente do clube padrinho.

7 LUGARES - PRESIDENTE SUCESSOR SEM CÔNJUGE

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Governador - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Cônjuge do governador - 6. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 7. Autoridade local.

9 LUGARES - ANTES DE 1º DE JULHO - SEM O GOVERNADOR EM EXERCÍCIO

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Cônjuge do presidente sucessor - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Governador distrital mais antigo - 6. Governador eleito - 7. Cônjuge do governador mais antigo - 8. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 9. Autoridade local.

11 LUGARES - ANTES DE 1º DE JULHO - COM O GOVERNADOR EM EXERCÍCIO

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Cônjuge do presidente sucessor - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Governador em exercício (*representa o presidente do RI e tem precedência sobre o governador eleito até 30 de junho*) - 6. Governador eleito - 7. Cônjuge do governador em exercício - 8. Cônjuge do governador eleito - 9. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 10. Presidente da Casa da Amizade - ASFAR - 11. Autoridade local.

11 LUGARES - COM EX-DIRETOR DO RI, GOVERNADOR E GOVERNADOR ELEITO

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Cônjuge do presidente sucessor - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Governador - 6. Ex-diretor do RI - 7. Cônjuge do governador - 8. Governador mais antigo - 9. Governador eleito - 10. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 11. Autoridade local.

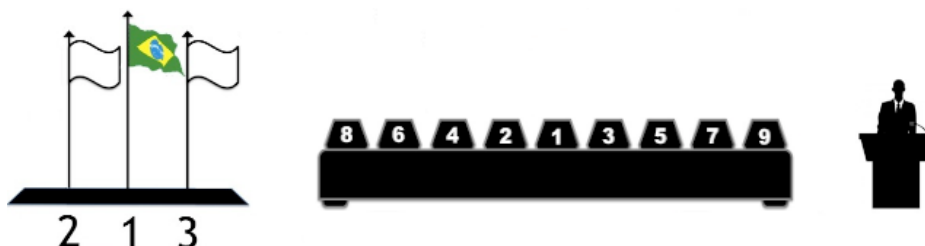
11 LUGARES - COM COORDENADOR DO ROTARY E GOVERNADOR INDICADO

1. Presidente do clube - 2. Presidente sucessor - 3. Cônjuge do presidente sucessor - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Governador - 6. Governador mais antigo - 7. Cônjuge do governador - 8. Coordenador do Rotary - 9. Governador indicado - 10. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 11. Autoridade local.

MESA DA PRESIDÊNCIA NA VISITA OFICIAL

A PRECEDÊNCIA

Na visita oficial o governador do distrito ocupará sempre o lugar número 2, pois estará representando o presidente do Rotary International. Como esta visita frequentemente conta com a presença do governador assistente e presidentes da área, bem como ex-governadores de distrito e membros da equipe distrital, a precedência deverá ser avaliada com muita atenção (páginas 10 a 12).



7 LUGARES

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do governador - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Presidente do clube mais antigo - 6. Presidente do clube padrinho - 7. Autoridade local.

5 LUGARES - PRESIDENTE SEM CÔNJUGE

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do governador - 4. Presidente do clube mais antigo - 5. Presidente do clube padrinho.

9 LUGARES - COM EX-GOVERNADOR E ROTARACT

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do presidente do clube - 4. Cônjuge do governador - 5. Ex-governador mais antigo - 6. Presidente do clube mais antigo - 7. Cônjuge do ex-governador - 8. Presidente do clube padrinho - 9. Rotaract.

7 LUGARES - COM DIRETOR DO RI

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do governador - 4. Cônjuge do presidente do clube - 5. Diretor do RI - 6. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 7. Rotaract, Interact ou autoridade local.

9 LUGARES - COM DIRETOR DO RI, EX-GOVERNADOR E ASFAR

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do presidente do clube - 4. Cônjuge do governador - 5. Diretor do RI - 6. Ex-governador mais antigo - 7. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 8. Presidente da ASFAR - 9. Autoridade local.

11 LUGARES - COM EX-GOVERNADOR E CÔNJUGE, GOVERNADORES ELEITO E INDICADO, ASFAR E INTERACT

1. Presidente do clube - 2. Governador - 3. Cônjuge do presidente do clube - 4. Cônjuge do governador - 5. Ex-governador mais antigo - 6. Governador eleito - 7. Cônjuge do governador mais antigo - 8. Governador Indicado - 9. Presidente do clube padrinho ou presidente do clube mais antigo - 10. Presidente da ASFAR - 11. Presidente do Interact.

HINO NACIONAL

LEGISLAÇÃO

A execução do Hino Nacional pode ser instrumental ou vocal. Quando for instrumental, toca-se a música integralmente, ou seja, do começo até o fim da primeira parte do poema. Quando for vocal, as duas partes do poema sempre deverão ser cantadas; em outras palavras, a parte instrumental é repetida, e o canto tem de ser, necessariamente, em uníssono. A Lei 5.700, de 1º de setembro de 1971, veda quaisquer arranjos vocais ou artístico-instrumentais que não sejam autorizados pelo presidente da República. Esse é um cuidado que se deve ter ao contratar músicos e cantores para apresentações ao vivo em solenidade.

A Lei 5.700 também estabelece que, durante a execução do Hino Nacional, todos os presentes fiquem de pé e em silêncio (quando for instrumental), e os civis do sexo masculino, com a cabeça descoberta. Outro ponto importante, destacado no parágrafo único do Artigo 30, é a vedação de qualquer outra forma de saudação ao hino.

É justamente por conta deste artigo que é considerado incorreto aplaudir o hino ao finalizar sua execução, apesar de a Lei não dizê-lo explicitamente. Entretanto, esse ponto causa muita polêmica entre cerimonialistas, já que um grupo defende que nunca se deve aplaudir, enquanto outro defende que se pode aplaudir o artista que executar o hino ao vivo, seja instrumental ou cantado. Mas existe um ponto pacífico: jamais se aplaudem gravações.

Na ordem de trabalhos, o Hino Nacional é executado depois da composição da mesa de honra. Nas solenidades em que se opte por executar o hino do estado, o Hino Nacional terá precedência sobre ele. Porém, nas cerimônias em que se tenha que executar o hino nacional de outro país, este precederá o brasileiro, em virtude do princípio da cortesia. Nesses casos alguns cerimonialistas preferem executar a versão instrumental do Hino Nacional, visto que é menor, mesmo que o hino estrangeiro seja cantado.

Entende-se pois, que não se aplaude o Hino Nacional após sua execução; portanto, ao solicitar a execução do Hino Nacional, o presidente do Rotary Club ou o rotariano que dirige a reunião deverá solicitar o aplauso, ao final da execução, apenas para o Pavilhão Nacional e não para o Hino Nacional e/ou demais bandeiras da panóplia.

DEVEMOS OLHAR OU NÃO PARA A BANDEIRA NACIONAL DURANTE A EXECUÇÃO DO HINO NACIONAL?

O Hino Nacional, juntamente com a bandeira, as armas e o selo, são símbolos que representam a nação brasileira, a Pátria que amamos e respeitamos. Não há precedência e muito menos hierarquia entre os símbolos nacionais, já que todos, isoladamente ou em conjunto, são símbolos da nação e expressam o espírito cívico do povo brasileiro.

Constitui-se violação de culto ao Hino Nacional, virar-se na direção da Bandeira Nacional durante a execução do Hino Nacional, exceto nos casos previstos na lei em que a Bandeira Nacional é o símbolo cultuado. Na prática, os componentes da mesa da presidência devem olhar para o público e vice-versa.

HISTÓRIA

A história do Hino Nacional do Brasil é recheada de fatos interessantes, mas infelizmente pouco divulgados. A letra foi escrita por Joaquim Osório Duque Estrada e a música, elaborada por Francisco Manuel da Silva. O Hino Nacional Brasileiro foi criado em 1831 e teve diversas denominações antes do título, hoje, oficial. Ele foi chamado de Hino 7 de Abril (em razão da abdicação de D. Pedro I), Marcha Triunfal e, por fim, Hino Nacional. Com o advento da Proclamação da República e por decisão de Deodoro da Fonseca, que governava de forma provisória o Brasil, foi promovido um grande concurso para a composição de outra versão do Hino. Participaram do concurso, 36 candidatos. O vencedor foi Leopoldo Miguez, mas o povo não aceitou o novo hino, já que o de Joaquim Osório e Francisco Manuel da Silva havia se tornado extremamente popular desde 1831. Através da comoção popular, Deodoro da Fonseca disse: "Prefiro o hino já existente!". Deodoro, muito estrategista e para não contrariar o vencedor do concurso, Leopoldo Miguez, considerou a nova composição e a denominou como Hino da Proclamação da República.

APÊNDICE 1 - COMO PROGRAMAR AS REUNIÕES SEMANAIS

REUNIÕES DE CLUBE

As reuniões do clube devem oferecer programas interessantes que visem maior conhecimento sobre o Rotary, reforcem o valor de permanecer no clube e aumentem a conscientização sobre questões locais e mundiais.

A Comissão de Administração do Clube é responsável, em conjunto com o presidente, pela elaboração de programações que forneçam aos associados informações rotárias e os motivem a aumentar sua participação em iniciativas que atendam às necessidades do clube, da comunidade e do mundo.

Para planejar reuniões semanais eficazes os responsáveis devem:

1. Elaborar a programação com antecedência.
2. Adequar os tópicos das reuniões aos interesses dos associados, aos projetos e às atividades do clube, bem como a assuntos relevantes à comunidade.
3. Fazer rodízio de responsabilidades entre os membros da comissão no que se refere à programação das reuniões.
4. Comemorar dias, semanas e meses especiais.
5. Preparar planos de contingência, como relatos dos associados sobre suas experiências no Rotary ou exibição de um segmento da *Rotary Video Magazine*, caso parte da programação tenha que ser canceladas.

Toda reunião ordinária é uma reunião de trabalho e deve ter um tema previamente anunciado. O ideal é que a pauta seja fechada no dia anterior à da reunião e, no seu fechamento, participação do presidente, secretário e diretor de protocolo.

PROGRAMAÇÕES SUGERIDAS

De maneira geral, o ideal é que a reunião tenha um tempo de duração de 60 a 90 minutos, precedida, sempre que possível, de um período de recepção de até 30 minutos. Lembre-se que a vida moderna deixou as pessoas sempre ocupadas, havendo necessidade de adequada administração do tempo. Abaixo encontramos os formatos sugeridos pelo Rotary International.

Reunião de 90 minutos		Reunião de 60 minutos	
Atividade	Duração	Atividade	Duração
Abertura	5 min	Abertura	5 min
Refeição	30 min	Refeição	30 min
Palavras do presidente	20 min	Palavras do presidente	
Apresentação de rotarianos e convidados visitantes		Apresentação de rotarianos e convidados visitantes	
Anúncios		Anúncios	
Relatórios de comissões		Relatórios de comissões	
Assuntos do clube		Assuntos do clube	
Programa	30 min	Programa	20 min
Apresentação do orador		Apresentação do orador	
Discurso do orador		Discurso do orador	
Comentários finais do presidente	5 min	Comentários finais do presidente	5 min
Encerramento		Encerramento	

APÊNDICE 2 - ASPECTOS IMPORTANTES DA REUNIÃO SEMANAL

GENERALIDADES

Quem preside uma reunião ordinária é o presidente e cabe somente a ele, o ato de abrir e de encerrar a reunião, tradicionalmente pelo toque do sino.

Durante a abertura é aceitável algum comentário ou frase de efeito, mas não é obrigatório, muito pelo contrário, as reuniões ordinárias devem ser abertas com a simples frase "Declaro aberta a (número) reunião ordinária do Rotary Club de ...".

O anúncio de falecimento e o momento de silêncio - bastam 15 segundos - devem ser feitos logo após o aplauso ao Pavilhão Nacional.

Quem apresenta os convidados e visitantes é o diretor do protocolo e isso ele faz na tribuna, pois é uma honra tê-los na reunião.

Os expedientes e comunicações são apresentados pelo secretário, incluindo-se correspondências recebidas e expedidas, boletins, revistas e jornais. Como a leitura das correspondências costuma ser cansativa, pode-se apenas citá-las e afixá-las em um mural.

O raciocínio acima pode ser aplicado à leitura da ata da reunião anterior. Pode-se colocá-la no mural ou enviá-la aos endereços eletrônicos dos membros do clube.

As comissões apresentam os seus assuntos e os encaminhamentos que já foram dados a eles.

Alguns clubes possuem um momento para enaltecer as qualidades do rotariano e/ou seus familiares, anunciar aniversários, nascimentos, etc.

Depois da palestra não deve haver mais comunicações, apenas os agradecimentos do presidente e o encerramento.

O momento adequado para cantar parabéns para você é depois do encerramento.

Pelo menos duas reuniões por ano devem incluir apresentações sobre o propósito da Fundação Rotária, seus programas e atividades de arrecadação de fundos. Uma das melhores ocasiões para se realizar uma destas reuniões é durante o Mês da Fundação Rotária, novembro. (Cód. Norm. Rotary 7.030.4.)

PALAVRA LIVRE

Há rotarianos que, ao chegarem à reunião e sem estarem incluídos na pauta, propõe-se a usar a tribuna. Nestes casos, cabe ao presidente e não ao diretor de protocolo avaliar se o assunto que motivou o pedido deve fazer parte da programação.

Cuidado especial deve-se ter com a "palavra livre". Muitos presidentes, quase ao encerramento da reunião semanal, liberam o uso da tribuna para todos os companheiros de clube, criando assim, uma porta aberta a dissabores e estremecimentos que provocam crise e perda de associados.

POLÍTICA E QUESTÕES DE INTERESSE PÚBLICO

O RI e seus clubes não devem fazer declarações políticas de caráter partidário ou que exerçam qualquer tipo de pressão em governos e autoridades políticas. Um clube pode debater questões de interesse público contanto que, quando houver controvérsias, todas as vertentes sejam apresentadas de forma adequada. (Cód. Norm. Rotary 7.030.2.).

BIBLIOGRAFIA

Cerimonial, Protocolo e Etiqueta
Augusto César

Hino Nacional Brasileiro
Brasil Escola

Manual do Cerimonial do Ministério Público Federal
Edição 2008

Manual do Presidente de Clube
222PT - Edição 2012

Manual da Comissão de Administração de Clube
226a PT- Edição 2012

Manual de Procedimento do Rotary International
Edição 2013

Manual do Protocolo do Distrito 4610 do Rotary International
Ano Rotário 2011-2012

Manual do Protocolo e Etiqueta em Rotary
Ari Sérgio Del Fiol Módulo

Normatização para as Reuniões do Rotary no Brasil
Alceu Antimo Vezozzo

O Diretor do Protocolo
Norton Severo Batista - Brasil Rotário - Edições 861 a 863

Obrigações do Diretor de Protocolo
Carlos Wamondes de Macedo - Brasil Rotário - Edições 851 e 852

Palácio do Planalto - Presidência da República
<http://www2.planalto.gov.br>

Treinamento para o Diretor de Protocolo do Distrito 4600
Ano Rotário 2009-2010

“O que me cansa, o que me irrita mesmo, são as desorganizações, o não se cumprirem os horários marcados, os imprevistos que não me é possível controlar.”

Francisco Sá Carneiro

CONTATO

MANUAL DO DIRETOR DE PROTOCOLO
Para Rotary Clubs do Brasil

Atualizado em agosto de 2014

Verifique se esta é a versão mais atual no site do Distrito 4420
www.rotary4420.org.br

(Clique no ícone Distrito 4420 e depois no ícone Downloads)

Muito zelo foi empregado na edição deste manual, no entanto, podem ocorrer erros de digitação, impressão ou dúvida conceitual. Em qualquer das hipóteses, solicitamos a sua comunicação para que possamos esclarecer ou encaminhar a questão.

E-mail:fernandorotary@gmail.com