

**UNESP – UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA
FILHO”**

FAAC – FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO

DCSO – DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

RELAÇÕES PÚBLICAS

GABRIELA DE OLIVEIRA SEMEÃO

**OS EVENTOS PÚBLICOS GOVERNAMENTAIS E SUA
SOCIALIZAÇÃO NOS SITES MUNICIPAIS: UM OLHAR DE
RELAÇÕES PÚBLICAS**

Bauru

2018

GABRIELA DE OLIVEIRA SEMEÃO

**OS EVENTOS PÚBLICOS GOVERNAMENTAIS E SUA SOCIALIZAÇÃO NOS
SITES MUNICIPAIS: UM OLHAR DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

Monografia apresentada à Faculdade de Arquitetura Artes e Comunicação da Unesp (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”) para a obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas, sob a orientação da Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos.

Bauru

2018

Dedico este projeto a minha mãe, Elena e
ao meu pai, David que sempre fizeram de
tudo por mim.

AGRADECIMENTOS

Eu gostaria de agradecer primeiramente a Deus, pois sem ele nada do que foi obtido seria feito, foi Ele que me deu forças e supriu a minha exaurida disposição; a meus pais, Elena e David, ao meu namorado, Felipe, que tolerou minhas ansiedades e angústias, e, sem dúvidas, a minha orientadora Célia Retz.

“A paixão do Senhor mostra-nos as dificuldades da vida presente, em que é preciso trabalhar, sofrer e por fim morrer. A ressurreição e glorificação do Senhor nos revelam a vida que um dia nos será dada.”

(Santo Agostinho)

SEMEÃO, G. de O. **Os eventos públicos governamentais e sua socialização nos sites municipais: um olhar de relações públicas.** Monografia do curso de Comunicação Social com Habilitação em Relações Públicas – FAAC – UNESP, sob orientação da Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos, Bauru, 2018, 50p.

RESUMO

A existência de uma padronização em eventos de instituições públicas e governamentais é habitual e amplamente conhecida: é o que se denomina cerimonial e protocolo. Visto a busca cada vez maior por transparência nos meios públicos, como ocorre a divulgação da prática do cerimonial e protocolo nos sites municipais brasileiros? E quais são as suas implicações práticas?

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo averiguar o modo como algumas cidades brasileiras divulgam as práticas do cerimonial e protocolo nos sites municipais como parte da comunicação pública e como elas se aplicam na prática em eventos públicos nos municípios, utilizando, inicialmente, um levantamento bibliográfico através de livros e registros feitos via internet e, posteriormente, uma pesquisa netnográfica e em profundidade.

Palavras-chave: cerimonial; protocolo; prefeituras; eventos públicos; pesquisa netnográfica.

ABSTRACT

The existence of standards for events of public and government institutions is usual and widely known: it is what is called ceremonial and protocol. Regarded the increasing search for transparency in public media, how does the dissemination of ceremonial practice and protocol on Brazilian municipal sites occur? And what are their practical implications?

This monograph aims to investigate how some Brazilian cities disseminate the practices of ceremonial and protocol in municipal sites as part of public communication and how they manage in public events in the municipalities, initially using a survey bibliography through books and records made via the Internet and later a netnographic and in-depth research.

Key words: protocol; ceremonial; city halls; public events; netnographic research

SUMÁRIO

TRAJETÓRIA ACADÊMICO-PROFISSIONAL	8
1 INTRODUÇÃO	9
2 CERIMONIAL E PROTOCOLO: ASPECTOS HISTÓRICOS E RELAÇÕES PÚBLICAS	12
2.1 Histórico e Origem do Cerimonial	12
2.1.1 Origem do Cerimonial no Brasil	13
2.2 Cerimonial, Protocolo e Precedência: breve discussão sobre os termos	15
2.3 Cerimonial e Protocolo e o Profissional de Relações Públicas	19
3 PESQUISA	22
3.1 Objeto de estudo:	22
3.2 Problema:	22
3.3 Objetivo geral	22
3.4 Objetivos específicos	22
3.5 Justificativa	22
3.6 Metodologia	23
4 A NETNOGRAFIA NOS SITES DAS PREFEITURAS OBSERVADOS E A ENTREVISTA QUALITATIVA	24
4.1 Aportes sobre a netnografia	25
4.2 A netnografia nos sites de prefeituras	27
4.3 Breve descrição das cidades escolhidas	27
4.4 Resultados por Região	29
4.5 Resultados Comparativos entre as Cidades	32
5 As Entrevistas em Profundidade	36
6 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	40
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICE A - Entrevista em profundidade com Juliana Barbosa	46
APÊNDICE B - Entrevista em profundidade com Regina Cavichioli	48

TRAJETÓRIA ACADÊMICO-PROFISSIONAL

CONSTRUINDO UM FUTURO

Desde o meu nascimento até a minha adolescência nada de extravagante ou pitoresco em termos de ensino aprendizado marcou minha vida. A partir do terceiro ano do colegial os rumos começaram a mudar, já que caberia a mim a escolha de minha carreira profissional e, por consequência, definir a área que eu iria estudar. Nessa época a dúvida estava entre prestar o vestibular para história da arte ou para relações públicas. Após essa fase, mesmo tendo passado nos dois cursos, larguei tudo e fiz uma viagem para a Itália, mais especificamente para Florença, ou Firenze. Lá tive contato com o estudo da arte renascentista, fiquei deslumbrada com aquilo, mas quando voltei ao Brasil decidi que iria cursar relações públicas. E assim foi feito: prestei vestibular e consegui entrar no curso de Comunicação em Relações Públicas na Unesp, Bauru. Com bastante entusiasmo e certo receio, a minha chegada a “cidade sem limites” foi bastante feliz. Fui recebida com empatia e amizade pelos veteranos e bauruenses, e desde então, me encontro nessa cidade me preparando para esta profissão. Neste ano de 2017 me dediquei ao trabalho de final de curso escolhendo um tema de meu interesse que é o cerimonial e protocolo público e em breve, o apresentarei para a douta banca que me avaliará finalizando mais essa etapa de minha vida: conseguir o diploma de graduação em Relações Públicas. Posso dizer de minha satisfação em compartilhar nesse curso tão querido com colegas e professores os ensinamentos que me ajudaram a construir um conhecimento próprio de um relações públicas. E, depois partir para a próxima etapa: a da experiência profissional.

1 INTRODUÇÃO

Os eventos, pequenos ou grandes, que reúne um pequeno grupo ou milhões de pessoas, estão cada vez mais presentes na vida das pessoas. Ao nascermos, eles são realizados anualmente pelas nossas famílias para comemorar nosso aniversário, ao adentrarmos no universo adulto, casamentos, aniversários, batizados, shows, concertos etc., estão sempre nos rodeando. No entanto, dentre essas inúmeras comemorações, pouco prestamos atenção de como são realizados e da necessidade de um planejamento e organização para efetivá-los. Eles são importantes na vida em sociedade e hoje, mais do que nunca, organizações, políticos e o governo lançam mão deste para ampliar o relacionamento e a comunicação com seus públicos de interesse.

Se antigamente realizar eventos já era algo que trazia benefícios para as organizações, marcas e o Estado, hoje em dia é indispensável, pois a competição acirrada no mercado e a necessidade de compartilhar com o cidadão as ações de gestão governamental faz com que este seja mais valorizado como estratégia de aproximação com o público, criando uma percepção favorável (*goodwill*), reduzindo barreiras geradas por fatos, acontecimentos e situações negativas ocorridas em razão de problemas com produtos, fatores ambientais, culturais, sociais etc. e ampliando o conhecimento do público sobre um assunto ou organização (privada, pública ou do terceiro setor).

Para Bettega (2002) os eventos podem ser classificados, de acordo com seu propósito em institucionais e promocionais (comerciais), mas existem centenas de classificações tipológicas segundo o formato, a estrutura, o objetivo ou até mesmo ao tipo de patrocínio nos diferentes contextos. Atualmente temos até eventos transmitidos por videoconferência ou teleconferência e neste novo meio de organizá-los, a transmissão é feita por satélites e um espaço físico adequado que permite a interação entre os participantes.

Como vemos, são vários os tipos de eventos, que acontecem segundo o número de público, custos, objetivos, instalações, enfim são reuniões que buscam acelerar a troca de informações entre os participantes. Neste estudo, nos detemos nos eventos público-governamentais que são uma das tipologias relevantes

socialmente, já que consolidam a imagem da instituição frente à opinião pública e os agentes envolvidos e chamam a atenção do cidadão para determinado assunto.

As relações governamentais deste novo século primam pelos princípios da cidadania e civilidade e os eventos possibilitam viabilizar contatos e finalizar relacionamentos negociais e políticos baseadas na moral, na ética e transparência. Por isso, conhecer e praticar as leis do protocolo, as regras do cerimonial e normas de etiqueta certamente auxiliam no aperfeiçoamento da convivência política, seja entre os municípios, estados ou países.

Entendendo comunicação pública como toda ação dialógica estabelecida de modo público entre diferentes atores sociais, cujo objetivo é algo comum e impacta, de algum modo, a coletividade, vemos que normalmente estas relações entre o Estado, os meios de comunicação e os cidadãos nem sempre são a pacíficas (BRANDÃO, 2007). Daí a importância dos eventos neste processo de estabelecer a transparência, a interatividade quando nas trocas de mensagens que são prerrogativas do Estado – especialmente via mecanismos de regulações como decretos e leis.

Por isso, este trabalho de final de curso, tem seu foco nos eventos público-governamentais, mais especialmente sobre a forma como estes parâmetros e regulações são socializados com a população, a partir da comunicação reticular, ou seja, como se divulgam as regras do protocolo e cerimonial, exigidos para a efetivação destes, como complemento a comunicação pública e governamental.

Na esfera pública o cerimonial e protocolo estão presentes, ou seja, existem regras que não podem ser abandonadas ou modificadas: são determinadas pelo Decreto Federal nº 70.724, de 09 de março de 1972 e devem ser seguidas com primazia e excelência.

No Brasil, o Cerimonial é regido pelo Decreto 70.274/72, que apesar de antigo é o que nos embasa legalmente para orientar a respeito das normas que regem o cerimonial - que é aquele que determina a sequência dos acontecimentos em um evento. O protocolo é a legislação que coordena o cerimonial e a etiqueta se concentra mais no comportamento dos anfitriões e convidados.

Com a globalização e as constantes fusões de organizações estrangeiras, vemos que cada vez mais é necessário o entendimento de cerimonial, protocolo e etiqueta para que haja um bom relacionamento com pessoas de outros países e dos cidadãos, por isso o objetivo deste estudo é levantar como o cerimonial e protocolo

estão sendo socializados, com o apoio da comunicação em rede nos sites oficiais dos municípios, de forma a ajudar na organização das solenidades públicas das prefeituras que incluem desde lançamento de pedra fundamental, posses de cargos públicos, jantares, entre outros, os quais devem seguir normas estritas, que dependendo da situação podem ser adaptadas, quando não há uma regra clara na Constituição sobre as condutas apropriadas.

Assim, no segundo capítulo deste estudo “Cerimonial e Protocolo: aspectos históricos e relações públicas” contextualiza-se e define-se os termos como atividades que organizam os rituais públicos na sociedade e apresenta-se a profissão de relações públicas neste processo. O terceiro capítulo, intitulado “A netnografia nos sites das prefeituras observadas e a entrevista qualitativa”, traz a pesquisa netnográfica, cuja finalidade foi descobrir como as prefeituras de algumas cidades brasileiras divulgam o cerimonial e protocolo em seus sites oficiais. Para isso, observou-se dez cidades de cinco regiões brasileiras, a fim de compará-las e entender um pouco sobre como tratam o tema. Também para complementar o estudo, entrevistou-se dois profissionais que atuaram no cerimonial e protocolo junto ao município de Londrina, no Estado do Paraná.

Como resultados deste estudo, além do próprio amadurecimento intelectual, que este promoveu sobre a temática, encontrou-se muita informação repetida sobre os decretos e leis, mas pouco ou nada sobre as experiências das equipes organizadoras de eventos públicos governamentais nos sites oficiais demonstrando sobre a falta de socialização destas informações com os públicos de interesse, via rede, e pouca organização por parte de equipes e cerimonialistas que atuam nas prefeituras, além do descaso dos gestores do governo que não se importam com este tema tão importante na atualidade, ao não contemplar nos sites oficiais das prefeituras as agendas dos prefeitos e dos eventos público-governamentais.

2 CERIMONIAL E PROTOCOLO: ASPECTOS HISTÓRICOS E RELAÇÕES PÚBLICAS

A intenção deste capítulo é contextualizar o cerimonial e o protocolo como atividades que organizam os rituais públicos ao longo da história da vida em sociedade, em especial as inaugurações, homenagens, atos e festividades públicas dos governos municipais. Além de um breve histórico sobre o termo e as diferentes definições que compõem todos desses rituais, apresenta-se a profissão de relações públicas neste processo., tendo como ponto de partida a história e origem do cerimonial.

2.1 Histórico e Origem do Cerimonial

Pode-se dizer que o cerimonial se manifestou quase que concomitantemente com o surgimento do homem. Antes mesmo da descoberta do fogo e da roda, os homens pré-históricos, por volta de 40 mil anos atrás, já realizavam manifestações simbólicas e ritos próprios na Espanha. Dentre esses ritos estão: corte, festas, religião e do poder bélico do soberano (LINS, 2002, p. 19). Em 300 A.C, a cidade de Caere, que foi um importante centro comercial da Etrúria, entrou em guerra e acabou sendo derrotada por Roma, esta, por sua vez, concedeu àquele povo o direito de realizar cerimônias de adivinhação e profecia.

Já no antigo Egito, existiam diversas normas que regiam a vida dos faraós e da corte desde o seu nascimento, até a sua coroação, participação na guerra e morte. Baseados em costumes religiosos, para todas as ocasiões havia um deus e um rito específico, como, por exemplo, durante a época da colheita. Outro pioneirismo egípcio que é importante destacar é forma diplomática como eles lidavam com assuntos externos, a relação com os outros povos exigia condutas e regras específicas da época.

Os egípcios calcaram suas vidas e seu cotidiano em cerimoniais, com base na religião. O dia a dia desta civilização foi marcado pelos rituais de casamento, a benção ao nascer de uma criança, a época do plantio e da colheita. Para tudo havia um deus específico e seu ritual correspondente, para que as pessoas pudessem viver bem e usufruir da natureza e de seu trabalho da melhor maneira possível. (LUKOWER, 2003, p. 14)

Também em Roma e na Grécia, as cerimônias conduziam a vida de determinados cidadãos. Com uma sociedade baseada em castas, filósofos, pensadores e tribunos do império romano seguiam uma conduta específica em

relação às suas obrigações e deveres, e quem ousasse infringir essas regras sofria severos castigos.

No entanto, o primeiro “livro” sobre cerimonial e etiqueta, datado do século XII a.C., e elaborado por Chou Kung foi encontrado na China. Nele é possível obter orientações sobre comportamento e filosofia sem a influência religiosa diferentemente do que acontecia nas outras regiões do mundo antigo, como, Roma e Grécia.

Todavia, foi na Idade Média que a prática do cerimonial começou a se expandir e passou a ganhar contornos, de certa forma, semelhantes com a que temos atualmente. Nessa época era exigido um certo tipo de comportamento nos palácios. E influenciadas pela Igreja Católica, as próprias coroações dos reis e as saídas dos cavaleiros para as batalhas seguiam preceitos estabelecidos (bem como as grandes epopeias como de Carlos Magno e do rei Artur). Além das próprias cerimônias litúrgicas que tinham suas próprias regras.

Na França, durante o reinado dos luíses, as práticas do cerimonial se refinaram e começaram a ser espalhadas para outras regiões, tornando-se universal. Assim, durante a Revolução Industrial, as práticas tradicionalmente voltadas ao cenário litúrgico, se transforma e, a partir de então, as cerimônias começam a ser regidas por influências militares.

2.1.1 ORIGEM DO CERIMONIAL NO BRASIL

No Brasil, o cerimonial teve início quando os portugueses chegaram com suas caravelas no território brasileiro, em 1500. A primeira cerimônia oficial foi a celebração de uma missa no dia 26 de abril de 1500, o primeiro domingo após a páscoa, na qual teve a participação de duzentos indígenas. Além disso, os cerimoniais, também, obtiveram influência das normas inglesas e francesas.

O Cerimonial Brasileiro é herdeiro de fontes distintas da corte portuguesa, da qual foi recebida a riqueza gastronômica e uma certa timidez provinciana. É herdeiro também dos costumes franceses e ingleses, dentre os quais predominam os franceses. (FREITAS, 2001, p. 34).

Trezentos anos depois, a família real portuguesa chega ao Brasil e com isso, D. João VI introduz novas regras ao cerimonial, sendo denominado “o iniciador dos cerimoniais”.

O cerimonial na colônia seguia os costumes da metrópole que, por sua vez, tinha uma profunda influência das liturgias e ritos católicos.

As cortes da época tinham como padrão o cerimonial de Versailles com variações e tradições locais, porém a língua oficial das cortes era o francês que assim permaneceu durante todo o império, marcando a cultura carioca onde o francês era usado no comércio de mais alto nível e nos chás das senhoras. (LINS, 2002, p. 95)

No dia 1º de dezembro de 1822, após a partida de D. João para Lisboa, devido às demandas portuguesas, D. Pedro I é consagrado príncipe regente, e é encarregado de governar o Reino Unido do Brasil. Sua cerimônia foi um marco tanto para a história portuguesa, quanto para a brasileira, sendo possível observar as profundas influências católicas, cujo objetivo era para que a monarquia que estava para ser estabelecida no Brasil tivesse a mesma legitimidade que a portuguesa.

De acordo com o livro “Evolução do Cerimonial Brasileiro” (2002), Lins afirma que no Brasil o cerimonial passou por três fases: na Colônia – baseado na liturgia e ritos católicos da metrópole -, na Corte – fase que seguia o padrão de Versailles com algumas variações apoiadas na tradição local, e na República. Esta última marcada pela elevação dos poderes dos militares traz uma ruptura nos modos dos cerimoniais previamente estabelecidos, embora o Ministério dos Negócios Estrangeiros, ou Itamaraty, permanece intocado.

Como Pereira (2011 apud OLIVEIRA, 2011, p.21) descreve a cerimônia de coroação de D. Pedro I, o primeiro grande evento que iniciou o período da Corte baseado em ritos profundamente católicos:

Toda a cerimônia foi fundamentada no Pontifical Romano, objetivando, desse modo, que a monarquia brasileira tivesse a mesma sacralidade e legitimidade que as europeias. As cerimônias funcionaram, simbolicamente, como batismo do império recém-nascido. O lugar escolhido para a cerimônia, a capela real, garantia, através da Igreja, a legitimidade da sagração e da coroação. Na cerimônia de coroação e sagração as principais personagens são o Imperador, os bispos, o corpo diplomático e o senado. A cerimônia começou no momento em que D. Pedro chegou à porta da capela, o ritual foi realizado em latim, de acordo com o rito estabelecido pela igreja. O objetivo das palavras e gestos era sagrar e coroar o imperador, de modo idêntico ao europeu. Dessa forma, o acontecimento adquiriu, através do poder divino, um aspecto mágico-simbólico, ganhando características de eterno.

Consagrado pelo Decreto 70.274, de 9 de março de 1972, as “Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência”, está inserida na legislação que coordena a prática no país. E devido à sua expansão, hoje em dia, a sua prática está incorporada tanto em eventos corporativos, como em formaturas, eventos esportivos, religiosos, entre outros.

2.2 Cerimonial, Protocolo e Precedência: breve discussão sobre os termos

A palavra cerimonial vem do latim *cerimoniales*, que significa um conjunto de normas e formalidade, ou as suas diferentes aplicações nos mais diversos ritos. Ou seja, o cerimonial é um conjunto de formalidades específicas que devem ser aplicadas em determinadas ocasiões sob apuradas regras.

Cerimonial é um conjunto de diretrizes preestabelecidas que precisa ser conhecido e observado em eventos oficiais ou especiais, sendo o indicador de como as pessoas devem se comportar no convívio social formal. (MARTINEZ, 2006, p. 130)

O Cerimonial é uma linguagem de comunicação específica, dirigida a grupos distintos, passível de transformação e atualização em respeito à cultura e às tradições dos povos. Tem a finalidade de regulamentar as vocações rituais dos homens e disciplinar as situações sociais ou protocolares entre eles, entre as sociedades e nações. (FREITAS, 2001, p. 27)

É a aplicação prática do protocolo, ou seja, as suas regras. Exemplo: cerimoniais e protocolos oficiais como a troca da guarda do Palácio de Buckingham. Exemplo de cerimonial não oficial: fila de cumprimentos em eventos, corte da faixa inaugural em estabelecimentos. A diplomacia está ligada a Cerimonial e Protocolo, sem estes ela não poderia existir. O cerimonial da diplomacia possui regras internacionais. (LUKOWER, 2003, p.9)

É a atividade do homem singular ou do homem plural, para criar ou aumentar seu espaço psicoemocional e sociocultural e/ou para comunicar, ao outro ou outros, do respeito por aquele espaço que lhe corresponde, dentro de um contexto motivacional. (SPEERS, 2003, p. 97)

Como visto, o cerimonial diz respeito às formalidades exigidas em um certo acontecimento, de acordo com uma ordem pré-estabelecida. Pode ser entendido como o conceito ou ordem pela qual se estabelece a estrutura máxima do Estado, na medida, em que determina a hierarquia de disposição das autoridades do governo, de um organismo ou mesmo um grupo social.

Portanto, observa-se que todo evento necessita de um plano que o guie e faça com que ele atinja seus objetivos principais especialmente nos eventos públicos, este roteiro é chamado de cerimonial.

Do ponto de vista da semântica, protocolo e cerimonial, não têm exatamente o mesmo sentido. Quando dizemos que algo é protocolar, damos ao termo o sentido de algo artificialmente formal. Já cerimonioso dá a ideia de formas exteriores tais como mesuras, gentilezas, manifestações de respeito em linguagem de elite. No entanto, no plano das regras oficiais, os dois termos são praticamente sinônimos. Fala-se de Protocolo ou Cerimonial em relação ao serviço de protocolo dos Ministérios das Relações Exteriores e da Presidência da República. Da mesma forma quando nos referimos ao protocolo das cortes e dos organismos e internacionais. (LINS, 2002, p.29)

Já o protocolo é uma parte do cerimonial que estabelece as normas para a boa condução do evento, seja ele uma reunião, um curso, inauguração e até mesmo uma palestra. Este seria o modelo sob qual as leis estariam especificadas, sendo estabelecidos, por exemplo, a regra de precedência, que determina a ordem e posição de representantes de países, estados, organizações etc. É o protocolo que organiza o evento e dá o tom de como cada coisa deve ser e estar, evitando, assim, acidentes e imprevistos.

Alguns autores desenvolveram definições para o termo protocolo e no dicionário da língua portuguesa Aurélio é definido como uma “Ata de conferências celebradas entre ministros plenipotenciários de diferentes nações, ou entre os membros de um congresso internacional.”

Protocolo é o implemento de normas previamente fixadas pelo cerimonial e adequadas para o estabelecimento de contatos sociais, tanto por organizações públicas quanto privadas, contendo indicativos para facilitar o convívio formal em sociedade. A aplicação prática e concreta do cerimonial está, pois, no protocolo, que ordena as regras e a execução”. (MARTINEZ, 2006, p. 13- 14)

Neste sentido, Lukower (2003, p.9) entende que o protocolo é um o conjunto de normas jurídicas, regras de comportamento, costumes e ritos de uma sociedade em um dado modelo histórico, geralmente utilizadas nos três níveis de governo (federal, estadual e municipal).

Já o Chefe do Cerimonial do Palácio do Itamaraty, o embaixador Augusto Estellita Lins (1991, p. 30-31) desenvolveu as principais funções desempenhadas pelo cerimonial e protocolo durante um evento destacando seis delas:

1. Disciplinativa: que serve para regular precedência e adotar outras normas protocolares;
2. Organizacional: função que serve para definir rituais, gestos, honrarias e privilégios, símbolos do poder, ordenando-os sincronicamente, como partes de um evento ou cerimônia;
3. Semiológica: utilizada para prever a linguagem formal, internacional e diplomática, e as formas de cortesia, de etiqueta social, de tratamento, de redação e expressão oficial;
4. Legislativa: empregada para codificar a legislação, as regras, os costumes e preceitos, em normas de protocolo, no plano interno e externo;
5. Pedagógica e Ética: função que tem como objetivo comunicar e ensinar a fim de transmitir valores, formas de etiqueta e boas maneiras, de acordo com as culturas e civilizações, comunidades ou organizações públicas ou privadas.
6. Informativa: que serve para realizar e comemorar datas e eventos sociais de toda ordem.

Já a precedência refere-se a ordem preferencial de representantes que será estabelecida no cerimonial, a qual é estabelecida pelo Decreto nº 70.274 de 09 de

março de 1972, que em 1979 sofreu algumas alterações pelo Decreto 83.189, de 19 de fevereiro de 1979, inserindo na ordem de precedência o novo estado do Mato Grosso do Sul.

O Presidente da República, em qualquer Estado de seu País, será sempre o primeiro na ordem de precedência, e nunca uma cerimônia que conte com sua presença poderá ter início antes de sua chegada. Será ele o último a chegar e o primeiro a sair (isto em inaugurações, assinatura de atos, etc.) Em recepções em que houver convidados de honra serão diferentes: ele irá recepcioná-los e só deixará o local depois de acompanhá-los até a saída. O mesmo procedimento serve para Governadores e Prefeitos nos seus estados e Municípios, respectivamente. (D'ARCANHY, 1998, p. 8)

Ainda que seja mais comum perceber essas normas em eventos extremamente formais, o cerimonial e protocolo se ajustam segundo as características de cada tipo de evento e, conseqüentemente, ao seu conjunto de itens necessários, como a ordem de precedência.

A ordem de precedência segundo Speers (1984, p.122-125) inclui vários critérios tais como: 1) De força entre nações por exemplo; 2) econômico, o qual embora velado e acobertado por outros critérios está arraigado nas nossas estruturas sociais; 3) cultural ou do saber que é dado a alguém em razão do seu conhecimento; 4) hierárquico: que serve para hierarquizar os membros que compõe a estrutura de um organismo, seja na administração pública ou privada; 5) nobiliárquico, que se refere a hierarquia acrescido de títulos de nobreza, de altas autoridades religiosas e das patentes militares; 6) de anfitrião, critério que estabelece que embora a autoridade tenha maior precedência, o anfitrião deve ser o ponto de partida; 7) de idade, muito valorizado na civilização oriental e subsidiariamente no cerimonial público; 8) do sexo, especialmente entre nós ocidentais a precedência é da mulher sobre o homem, sendo que em algumas culturas o critério se inverte; 9) de antiguidade, muito usado em igualdades hierárquicas, como diplomatas, magistrados e militares; 10) de interesse, quando se necessita obter uma vantagem; 11) de ordem alfabética, uma dos critérios mais práticos e bastante usado quando há dificuldades em estabelecer alguma ordem de prioridade; 12) honorífico, é transitório, em razão de alguma comenda ou honraria; 13) histórico, quando se estabelece uma ordem pela data de criação, fundação ou constituição; e 14) social, recebe toda atenção e consideração em ocasiões especiais, tais como aniversários, casamentos, homenagens especiais e outros.

Neste sentido, vemos que existem várias normas ou regras que orientam e disciplinam o comportamento e a postura das autoridades, personalidades ou participantes em geral dos eventos ou acontecimentos, de ordem oficial ou não. Desde a antiguidade até os dias atuais pode-se observar várias modalidades de cerimoniais (diplomático, militar, religioso, esportivo, etc.) que derivam e são disciplinados por diferentes disposições legais, oficiais ou tradicionais, tais como os regulamentos e leis que pautam os símbolos nacionais, estaduais ou municipais, os manuais, as regras de precedência e etiqueta, cujo objetivo é ajudar a compreender a importância do respeito às legislações vigentes para uso dos símbolos nacionais e às normas de procedências, bem como, a necessidade da concepção, planejamento e a execução de qualquer evento institucional.

Já no âmbito municipal, segundo o Art. 10 do Decreto Federal nº 70.724, de 09 de março de 1972, o prefeito sempre presidirá as cerimônias oficiais municipais a que comparece, tendo sempre a precedência sobre as demais autoridades federais, estaduais e municipais, à exceção do disposto no capítulo dos Artigos 1º e 2º do decreto Federal, como está citado abaixo.

Art . 1º O Presidente da República presidirá sempre a cerimônia a que comparecer.

Parágrafo único. Os antigos Chefes de Estado passarão logo após o Presidente do Supremo Tribunal Federal, desde que não exerçam qualquer função pública. Neste caso, a sua precedência será determinada pela função que estiverem exercendo.

Art . 2º Não comparecendo o Presidente da República, o Vice-Presidente da República presidirá a cerimônia a que estiver presente.

Devido à falta de determinações mais específicas, os municípios não possuem um conjunto de normas que regulam todas as suas atividades em relação ao cerimonial e protocolo. Isso contribui para o aumento da versatilidade e maiores adaptações em diversas ocasiões. Entretanto, facilita divergências protocolares entre os municípios, gerando, às vezes, desconforto entre as autoridades, por não haver uma homogeneidade nas ações entre os municípios.

Normalmente, no âmbito municipal existe uma equipe responsável pela organização das solenidades. É possibilitado uma certa flexibilidade em relação aos níveis estaduais e federal. Desse modo, cada município rege as normas do

cerimonial e protocolo de acordo com seus princípios, respeitando, sempre, as normas do cerimonial estabelecidas por lei.

Existem manuais que guiam as equipes de cada cidade em relação aos símbolos municipais, bandeiras (dimensões, cores etc.), hinos, entre outros. Todavia, em alguns municípios (geralmente os que possuem menos habitantes) há uma carência de normas reguladoras nesse âmbito. Podemos citar a prefeitura de Londrina, que tem uma guia que orienta a equipe do cerimonial durante os eventos, disponibilizado para download em um site, não vinculado a página oficial desta prefeitura de Londrina.

2.3 Cerimonial e Protocolo e o Profissional de Relações Públicas

A participação em cerimônias e solenidades está presente em nossas vidas desde que nascemos. Um profissional que atua na área de eventos deve conhecer e saber elaborar um roteiro de cerimonial, utilizando o protocolo correto para cada tipo de cerimônias, seja para eventos sociais, empresariais, públicos, esportivos e culturais ou para coordenar e dar suporte a qualquer tipo de solenidade.

Cada cerimônia traz uma especificidade, por isso, conhecer a legislação pertinente, saber usar corretamente os símbolos nacionais, usar as precedências e a etiqueta faz parte do dia a dia deste profissional.

Introduzindo neste cenário as relações públicas verifica-se que este profissional tem como contribuir de maneira fundamental na construção de relacionamentos entre os diversos representantes presentes em uma cerimônia, bem como, administrar a comunicação para o atingimento dos objetivos propostos. Dessa forma, o profissional tem a perfeita capacidade de conciliar os interesses, a partir da sua formação comunicacional, no sentido de atrelar os interesses de todos os envolvidos, sem prejudicar nenhuma parte.

Vemos importantes nomes no campo do cerimonial tais como Takahashi e Speers, os quais tem a formação em direito. Estes ajudaram na formalização de leis, protocolos, regras, guias e manuais amparando-os em legislações e procedimentos jurídicos. Hoje, no entanto, apesar das regras não mudarem, todo o processo de elaboração de um evento, é voltado aos relacionamentos, diplomacia e gestão dos interesses, exigindo que a coordenação de cerimoniais tenha um caráter mais relacional. Assim, pode se inferir que o relações públicas tem capacitação para atuar

nesta área atrelando as diretrizes legislativas e a comunicação, de maneira a integrar todas as ações do evento.

Em suma, é notório em cerimoniais os jogos de interesses e também as satisfações pessoais envolvidas, portanto, o entendimento das intenções pretendidas, conjuntamente, com a flexibilidade de encarar regras que estão presentes na constituição, faz do relações públicas um profissional promissor e essencial neste campo de atuação.

Independente de se conhecer os processos de elaboração dos eventos é fundamental entender as normas de precedência e principalmente os critérios que podem ser utilizados nas diversas circunstâncias em que o cerimonial aparece. Saber planejar bem um evento para que tudo saia perfeitamente correto é garantia de alcançar bons relacionamentos, motivação e uma agenda positiva. No entanto, hoje a fiscalização e a exigência para os eventos sociais, políticos ou governamentais carecem de maior responsabilidade por parte dos organizadores e, por isso encontrar profissionais verdadeiramente capacitados nesta área é imprescindível.

Por exemplos, quando referimos ao cerimonialista estamos falando do responsável por elaborar o roteiro de cerimonial, dar suporte ao mestre de cerimônias, montar o *script* dos acontecimentos, inserir de forma correta as leis que regem o Cerimonial, Protocolo e etiqueta, ou seja, daquele que cuida da realização da cerimônia. Quando citamos o mestre de cerimônias queremos nos referir ao profissional gabaritado para executar o cerimonial e ser o porta-voz da solenidade e que, para isso, precisa ter experiência, noções de Cerimonial e Protocolo e principalmente discricção. Ao nos referir ao chefe de cerimonial estamos nomeando aquele que comanda toda a equipe de cerimonial. É ele que faz os últimos ajustes em um cerimonial, faz contato direto com as autoridades e que as recebe em ocasiões oficiais: todos estes profissionais realizam ações, em grande parte, mais operacionais.

A responsabilidade do profissional em eventos abrange uma série de atividades, porém uma das mais importantes é ter um excelente nível de relações sociais para facilitar o contato com diversos outros profissionais que serão contratados para as atividades do evento.

O Relações Públicas que atua neste setor precisa além de conhecer tudo isso, ter uma visão ampla da comunicação pública, mapear seus públicos e traçar

estratégias diferenciadas para cada evento. Ele deve procurar inserir o planejamento e as ações de relações públicas nos eventos, atuando mais na função estratégica, na integração dos públicos e no alinhamento dos discursos da instituição com seus princípios e objetivos.

Como diz Polisel (2015) além das prefeituras, existem diversas empresas públicas, federais, estaduais e municipais, as quais precisam urgentemente de profissionais com visão global. Ele acredita que o profissional de relações públicas pode ajudar nesse duro processo de qualificar, desburocratizar e, principalmente, aproximar os setores públicos de seus públicos de interesse.

Importante lembrar também que todo seu perfil profissional estará literalmente em foco. As luzes do evento irão expô-lo para todos os presentes, passando pelo crivo dos questionamentos e julgamentos do público participante no evento.

No próximo capítulo será produzida a parte prática desse trabalho por meio da realização de duas pesquisas que serão apresentadas e explicadas da forma mais elucidativa.

3 PESQUISA

3.1 Objeto de estudo:

O objeto de estudo escolhido foram dez sites municipais do Brasil e também entrevistas com profissionais que estão inseridos na área.

3.2 Problema:

Visto a busca cada vez maior por transparência nos meios públicos, como ocorre a divulgação da prática do cerimonial e protocolo nos sites municipais brasileiros? E quais são as suas implicações práticas?

3.3 Objetivo geral:

A pesquisa deste trabalho tem como objetivo geral averiguar como algumas cidades brasileiras divulgam as práticas do cerimonial e protocolo nos sites como parte da comunicação pública e como elas se aplicam na prática em eventos públicos nos municípios.

3.4 Objetivos específicos:

- Entender a importância do profissional de relações públicas dentro de eventos públicos
- Compreender a importância das práticas do cerimonial e protocolo na forma de tratamento com figuras públicas
- Averiguar com que profundidade o cerimonial e protocolo são divulgados nos sites próprios das prefeituras.

3.5 Justificativa:

Nos ambientes familiar, pessoal ou profissional o ser humano sempre precisou de regras de convivência para estabelecer seu espaço psicossocial entre seus semelhantes, seja para se comunicar, vender, ensinar, ou qualquer atividade social, especialmente as de cunho político ou que se relacionam com o Estado. Desde os tempos de Confúcio as cerimônias reais e estatais foram permeadas de rituais que permitiam demonstrar ao povo a devoção dos que estivessem acima dele na hierarquia. Por isso, o cerimonial, o protocolo e a etiqueta são uma constante na vida das pessoas, principalmente dos servidores que atuam na área pública.

Com o advento da globalização, as diversas fusões de organizações estrangeiras e os acordos entre países e instituições públicas está se tornando, cada

vez mais necessário, o entendimento de cerimonial, protocolo e etiqueta para que um bom relacionamento com pessoas seja estabelecido e para que os objetivos dos eventos sejam efetivados a contento.

Este estudo se justifica, pois entende a importância dos cerimoniais como um conjunto de procedimentos e regras de funcionamento para o estado (neste caso nos sites das prefeituras do Brasil) que pode contribuir não só para criar uma forma oficial de ordenar as precedências nos atos oficiais ou para regulamentar os procedimentos que devem ser adotados num evento, mas para alcançar sua função agregadora, motivadora e comunicativa com o mesmo, ampliando os relacionamentos entre a sociedade e seus governantes, democratizando as informações.

O estudo pode ser ainda uma forma de fomentar o interesse para aqueles que se encontram no meio acadêmico, para os que desejam consolidar a imagem das instituições públicas a partir dos eventos públicos, ou ainda, como uma forma de olhar o cerimonial como instrumento de relacionamento com os públicos.

3.6 Metodologia:

A metodologia escolhida para a execução deste trabalho de conclusão de curso foi primeiramente um levantamento bibliográfico através de livros e registros feitos via internet e, posteriormente, foi feita uma pesquisa netnográfica e uma pesquisa em profundidade.

4 A NETNOGRAFIA NOS SITES DAS PREFEITURAS OBSERVADOS E A ENTREVISTA QUALITATIVA

Se a etnografia tem por objetivo estudar as relações entre os indivíduos, num determinado contexto, através da observação humana diretamente, a netnografia tem o propósito de fazer tudo isso, mas através da internet, sem o contato humano direto.

A tríade Antropologia-Etnografia-Observação Participante deixa de existir quando a técnica da Etnografia é transportada para a Internet. E passa a ser chamada de Netnografia, a técnica vira tecnologia. A Netnografia é a tecnologia da etnografia dentro do mundo virtual. E esta tecnologia não nos permite vivenciar com a mesma intensidade usando a nossa mídia primária, o corpo humano, os sentidos. (TAFARELO, 2017, p.10)

Ainda,

Aos meus olhos a Netnografia pode ser vista como uma tecnologia da Etnografia. Ela é utilizada para análise e pesquisa dentro do mundo virtual da Internet, sem deslocamento de campo, sem observação através do olhar. A observação se restringe ao acesso pelo computador no mundo virtual da Internet, em uma determinada comunidade ou em um determinado grupo. (TAFARELO, 2017, p.4)

Tanto a etnografia quanto a netnografia têm características semelhantes. Todavia, enquanto a primeira busca entender o seu objeto de estudo tendo uma participação presencial no local de estudo, analisando as relações e o contexto desde mensagens explícitas, como conversas, até gestos, como expressões corporais e faciais, a tonalidade de voz, etc., para a elaboração da pesquisa, a segunda usa como meio de atingir o seu objeto a internet, valendo-se do ciberespaço como local de pesquisa. Durante a pesquisa etnográfica é possível observar detalhes, através do olhar do pesquisador, que servem como aparato na extração de informações que não seria possível de outra forma. Todavia, na pesquisa netnográfica como o mediador entre o objeto de estudo e o pesquisado é a internet, algumas informações importantes que poderiam ser extraídas no contato pessoal se tornam inacessíveis. Por outro lado, as subjetividades do investigador são barradas e apenas situações concretas entram no trabalho.

Uma lacuna imensa entre Etnografia e Netnografia é a técnica da Observação Participante que permite a construção do vínculo, da troca de ideias, através de uma construção simbólica e interação entre estes dois universos. Não há apenas como observar sem participar, sem sentir, sem se envolver. Deste modo, a Observação Participante faz parte da etnografia e do projeto de pesquisa. (TAFARELO, 2017, p.6)

Desse modo, demonstra-se que não existe um nível hierárquico de qualidade entre esta ou aquela pesquisa, em ambas existem pontos negativos e

positivos durante o processo avaliativo, e, por fim, será escolhida a que se mostrar mais adequada durante processo e ao que cada pesquisador tem por finalidade.

4.1 Aportes sobre a netnografia

Durante a execução de uma pesquisa, temos a opção de escolher a metodologia mais adequada para aquilo que iremos abordar, e dentre essas diversas possibilidades, podemos nos deparar com uma que condiz com a realidade em que estamos vivendo, a netnografia.

Segundo Kozinets (2010, p. 62 APUD Costa, 2010, p.2), a netnografia é: "um relato através de textos escrito, imagens, sons e vídeos da cibercultura online, que informa através dos métodos da antropologia cultural". Como vemos ela também é conhecida como "etnografia virtual", ou seja, como a "metodologia científica utilizada para observar comunidades, presentes na internet, quanto à influência na vida de seus membros". (FERRO, 2015, p.2)

Este termo foi cunhado no final dos anos 1980, e se refere a uma modalidade metodológica qualitativa que busca o entendimento de determinado objeto além das fronteiras do off-line. Visto a interação da cibercultura cada vez maior no cotidiano das pessoas, a pesquisa tradicional etnográfica não bastava para acompanhar certos métodos exploratórios, para isso foi preciso criar uma outra metodologia que abrigasse esse novo universo em que as pessoas estavam cada vez mais inseridas.

Com esse novo aparato investigativo é possível realizar pesquisas no espaço virtual, mesmo que a subjetividade perca um significativo espaço para entendimentos que independem das questões internas do netnógrafo. Desse modo, é possível constatar que o tempo e espaço no mundo on-line não é o mesmo do mundo real, as informações são disseminadas para diferentes indivíduos, de qualquer lugar, em tempos diferentes.

Ainda, seguindo as premissas de Kozinets (2010 apud COSTA, p.3) para fins metodológicos, o autor elaborou três fases com o intuito de ensinar o pesquisador a como planejar, focar e começar um estudo netnográfico da cultura online.

Inicialmente temos a primeira fase (entr e), e posteriormente, a  tica na pesquisa e a coleta e análise de dados. Sendo este último item o maior desafio para o pesquisador.

A pesquisa netnográfica não é a mera transposição da etnografia para o mundo virtual. Ela é acompanhada de uma nova modalidade de se fazer a pesquisa qualitativa. As questões gestuais não entram na avaliação, assim como a imersão física no espaço da pesquisa. Por outro lado, a visão do netn grafo torna-se mais realista, objetiva e despida de valores externos ao que realmente foi verificado, o que d  maior possibilidade de enxergar o objeto de estudo de forma mais impessoal, abrindo possibilidades para interações de maior qualidade distantes tanto no espaço físico como no espaço psíquico.

A netnografia, como transposição virtual das formas de pesquisa face a face e similares, apresenta vantagens explícitas tais como consumir menos tempo, ser menos dispendiosa e menos subjetiva, além de menos invasiva já que pode se comportar como uma janela ao olhar do pesquisador sobre comportamentos naturais de uma comunidade durante seu funcionamento, fora de um espaço fabricado para pesquisa, sem que este interfira diretamente no processo como participante fisicamente presente (KOZINETTS, 2002). Por outro lado, ela perde em termos de gestual e de contato presencial off-line que podem revelar nuances obnubiladas pelo texto escrito, *emoticons*, etc. O acesso   informação também é facilitado, pois a própria criação de dados on-line é feita de forma textual. Nos métodos face a face de pesquisa qualitativa, é necessário que os dados sejam transcritos para posterior análise. O pesquisador quando vestido de netn grafo, se transforma num experimentador do campo, engajado na utilização do objeto pesquisado enquanto a pesquisa (KOZINETTS, 2007). Assim, o acesso   informação enfrenta dificuldades igualmente proporcionais às dificuldades do pesquisador frente   utilização da tecnologia em si, conforme nos indica Markham (1998). (AMARAL, NATAL, VIANA, 2008, p.36).

Ademais, no contexto do ciberespaço existe a oportunidade de aprofundamento da pesquisa em relação à etnografia. Pois por meio da internet que se apresenta interessante o mapeamento do uso das m dias, como: quem são as pessoas inseridas naquele contexto, do lugar onde elas são, a frequência com que elas usam a internet etc. Ou seja, o conhecimento que antes poderia se tornar, de certa forma limitado, na rede ele se expande além das fronteiras do objeto estudado.

Em suma, quando se pensa em fazer uma pesquisa nos dias atuais,   impossível desconsiderar as formas virtuais de interação propiciada pela internet. Portanto, a netnografia veio como uma alternativa a etnografia, que contempla as novas formas de formação e manutenção de laços sociais, refletindo, assim, em um trabalho mais completo e compatível com a realidade na qual vivemos.

4.2 A netnografia nos sites de prefeituras

Com a finalidade de descobrir como as cidades brasileiras estabelecem o cerimonial e protocolo, a metodologia utilizada para este estudo foi a netnografia. Com ela foi possível compreender através dos sites de cada cidade observada, se existem seções que fazem referência aos eventos públicos, se estão relacionados os profissionais que o executam, quais a informação tem acento nestas páginas sobre o cerimonial e protocolo, em fim um panorama da comunicação formal sobre o tema.

Desse modo, foram selecionadas dez cidades das cinco regiões brasileiras, em cada região foram escolhidas duas cidades, sendo a primeira a de maior população e a segunda uma cidade média ou pequena que tenha influência comercial, turística ou industrial na região com o propósito de comparar as estruturas das cidades da mesma região e também as estruturas entre regiões diferentes. Com destaque para a cidade de Bauru que por abrigar o campus da Unesp em que está inserido o curso de relações públicas, foi escolhida com o interesse em compreender como funciona a estrutura de cerimonial público dentro do município que tem uma importante universidade no local, juntamente com estudantes que se tornarão profissionais que podem atuar nessa área, foi fator decisivo que fez com que essa cidade fosse prioritária durante a execução desse trabalho.

As cidades escolhidas foram: Sudeste: São Paulo e Bauru; Nordeste, Salvador e Olinda; Centro-Oeste, Brasília e Uberlândia; Sul, Curitiba e Londrina; e Norte, Manaus, Macapá. As categorias observadas foram em relação a: informações disponíveis sobre os eventos oficiais da cidade; os destaques no site para o cerimonial e protocolo; e a disponibilização dos contatos e responsáveis das equipes que atuam com os cerimoniais oficiais.

As observações nos sites oficiais das prefeituras foram feitas durante o período de 22 a 30 de outubro, e em outros link *on-line* para o aprofundamento da pesquisa. Os quadros são dispostos por região e, posteriormente, organizados comparativamente entre as cidades.

4.3 Breve descrição das cidades escolhidas:

São Paulo:

É a cidade mais populosa do Brasil, sendo a capital do estado de São Paulo e o principal centro financeiro, corporativo e mercantil da América do Sul. Além de uma das principais metrópoles do mundo. População: 11.253.503 habitantes.

Bauru:

É o município brasileiro do interior do estado de São Paulo de maior população do centro-oeste paulista. Está no centro do estado de São Paulo e a 326 km da cidade da capital, sendo a 18ª mais populosa de São Paulo. População: 343.937 habitantes.

Curitiba:

É um município da região Sul. É um importante centro comercial com concentração de fábricas, incluindo as empresas automotivas, responsáveis por tornar a Região o segundo maior polo automobilístico do país. População: 1.751.907 habitantes.

Londrina:

É um importante polo de desenvolvimento estadual e regional, além de ser um significativo centro urbano, econômico, industrial, financeiro, administrativo e cultural do norte do Paraná. É a segunda cidade mais populosa do estado e a quarta da Região Sul. População: 506.701 habitantes.

Brasília:

É a capital do Brasil com sede no Distrito Federal e é a terceira cidade mais populosa do país. Sua economia se concentra majoritariamente no terceiro setor, representando o terceiro maior PIB do país. População: 2.570.160 habitantes.

Uberlândia:

Uberlândia é o município mais populoso da região do Triângulo Mineiro e o segundo mais populoso de Minas Gerais, depois da capital, Belo Horizonte.

Possui uma estrutura produtiva diversificada, destacando-se uma moderna agropecuária, um importante parque agroindustrial processador de grãos, carnes, couros e fumo e um setor comercial e de serviços que está entre os mais avançados do país. População: 604.013 habitantes.

Salvador:

É o município mais populoso do Nordeste e o terceiro do Brasil. Salvador é reconhecido por todo o país pela sua gastronomia, música e arquitetura, também reconhecidas internacionalmente. Possuindo uma importante rede de serviços, como

o turismo, e em menor relevância, um setor industrial. População: 2.675.656 habitantes.

Olinda:

Olinda é um município brasileiro do estado de Pernambuco. Pertence à Região Metropolitana do Recife e fica a sete quilômetros da capital pernambucana. É um importante polo do turismo nacional, principalmente durante o carnaval, atraindo milhões de turistas, e, conseqüentemente, possui uma desenvolvida rede de serviços. População: 377.779 habitantes.

Manaus:

É a capital do estado do Amazonas e principal centro urbano, financeiro e industrial da Região Norte do Brasil. É a cidade mais populosa do Amazonas e de toda a Amazônia, exercendo um impacto significativo sobre o comércio, educação, finanças, indústria, mídia, pesquisas, tecnologia e entretenimento de toda a região, sendo classificada como uma metrópole regional. População: 1.802.014 habitantes.

Macapá:

Macapá é um município brasileiro, capital do estado do Amapá. Sua economia está diretamente ligada com a preservação ambiental. Suas principais fontes de renda são: agricultura, pecuária, mineração, indústria e serviços. População: 398.204 habitantes. (IBGE, 2010)

4.4 Resultados por Região

Assim, pode-se observar que na região Sudeste, conforme o quadro 1, existe expressiva população (cerca de 11.600.000 habitantes nas duas cidades analisadas) e uma divergência bem grande entre São Paulo e Bauru. Isto acontece, não só em termos populacionais, ou por ser capital e interior, mas pelas características encontradas no site da cidade de Bauru, que se contrapõem a São Paulo, pois nenhum dos quesitos analisados sobre a temática cerimonial e protocolo foi encontrado no site oficial da referida cidade. (Quadro 1)

Quadro 1 - Região Sudeste

Tipos de informação	São Paulo	Bauru
População	11.253.503 habitantes	343.937 habitantes

Tipos de informação	São Paulo	Bauru
Eventos oficiais da cidade	• Agenda oficial do prefeito	
Cerimonial e protocolo	• Seção sobre a Legislação no município de São Paulo • Seção cerimonial em nível estadual e federal	• Agenda de eventos
Cerimonialista e equipe	• Contato: e-mail e telefone	• Telefone e endereço

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

Já na região sul, verifica-se maior semelhança entre as cidades comparadas, pois ambas têm agenda para os eventos oficiais, responsável e contato dos cerimonialistas, embora somente em Londrina (menor das cidades) se encontre algo sobre legislação, mas num âmbito peculiar que é a Guarda Municipal. (Quadro 2)

Quadro 2 – Região Sul

Tipo de informação	Curitiba	Londrina
População	1.751.907 habitantes	506.701 habitantes
Eventos oficiais da cidade	• Agenda de eventos, festivais	• Seção no site • Portal exclusivo
Cerimonial e protocolo		• Legislação da Guarda Municipal.
Cerimonialista e equipe	• Responsável	• Responsável • Contato: e-mail

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

No quadro 3 é possível observar que em Brasília, por ser a capital do Brasil, encontramos além da aba sobre eventos oficiais uma página no Facebook, na qual se apresentam os festivais, audiências e conferências. Ao passo que em Uberlândia existe uma agenda de eventos aparentemente desatualizada e um PDF da Secretaria da Cultura com a agenda de eventos culturais.

Já nos quesitos cerimonial e protocolo e equipe de cerimonialistas, as divergências são maiores, pois nada consta no site de Brasília, em contraste ao site de Uberlândia, em que além do link para a Constituição Federal em que constam as normas que regem cerimonial, protocolo e precedência no Brasil, há informações

sobre o significado e importância do tema, além do contato e explicação da função da equipe de relações públicas. (Quadro 3)

Quadro 3 - Região Centro-Oeste

Tipo de Informação	Brasília	Uberlândia
População	2.570.160 habitantes	604.013 habitantes
Eventos oficiais da cidade	• Aba-site da prefeitura • Facebook com agenda de festivais, audiências e conferências etc.	• Agenda no site prefeitura (desatualizada) • Agenda da Secretaria da Cultura.
Cerimonial e protocolo		• Link que encaminha para a Constituição Federal. • Texto explicativo sobre a importância do cerimonial e protocolo, • Funções da Diretoria de RP
Cerimonialista e equipe		• Seção sobre a equipe • Aba de RP • Fone: Diretoria RP e cerimonial

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

De acordo com as cidades escolhidas, a região nordeste se mostra deficitária em relação aos tópicos apresentados. O site da prefeitura de Olinda não contém nenhuma informação no que diz respeito aos eventos da cidade e a prática do cerimonial e protocolo e a sua equipe. No entanto, Salvador já está mais avançado na disseminação de informação sobre os eventos da cidade e, também, em relação à equipe responsável pela comunicação (Quadro 4).

Quadro 4 - Região Nordeste:

Tipo de informação	Salvador	Olinda
População	2.675.656 habitantes	377.779 habitantes
Eventos oficiais da cidade	• Calendário de eventos	
Cerimonial e protocolo?		

Tipo de informação	Salvador	Olinda
Cerimonialista e equipe	• Telefone e e-mails • Endereço da Secretaria de Comunicação	

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

O site da prefeitura de Manaus contém uma agenda com os eventos oficiais subdividida em categorias, como, esporte e lazer, por exemplo. Na cidade de Macapá, os eventos são divulgados apenas no formato de notícias, não existindo uma agenda com as programações. Por exemplo, em Macapá não há informação sobre as práticas do cerimonial e protocolo nem sobre a equipe encarregada. O que não acontece em Manaus, no qual há um singelo texto falando sobre o cerimonial e protocolo na Casa Civil, indicando telefone de contato, e-mail do departamento de cerimonial, além do telefone da equipe que faz a elaboração legislativa do protocolo. (Quadro 5)

Quadro 5 - Região Norte:

Tipo de Informação	Manaus	Macapá
	1.802.014 habitantes	398.204 habitantes
Eventos oficiais da cidade	• Agenda em subcategorias (esporte e lazer etc.)	• Agenda interna/ prefeitura • Notícias sobre eventos
Cerimonial e protocolo?	• Texto sobre cerimonial na Casa Civil de Manaus	
Cerimonialista e equipe	• Fone da Casa Civil • E-mail dep. Cerimonial • Fone: equipe de elaboração legislativa do protocolo	

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

4.5 Resultados Comparativos entre as Cidades

Nesse item apresenta-se uma comparação entre as cidades observadas na netnografia dos sites oficiais, segundo os mesmos tópicos, em ordem alfabética, para fins de facilitar a análise.

A princípio, há uma dessemelhança, no que diz respeito ao tamanho de cada município e nos meios de acesso a informações sobre os eventos oficiais da cidade. Ou seja, não existe um padrão de que as cidades mais numerosas em

termos de habitantes são as que possuem uma estrutura mais eficiente na transmissão de informação. Por exemplo, podemos observar o caso da prefeitura de Londrina, cuja as informações são abundantes em termos de cerimonial e protocolo em seu site, quando comparadas a Macapá, de mesmo porte, esta última deixa a desejar. Isto não quer dizer que Macapá não tenha outras fontes de informações, porém, no que se refere a comunicação em rede ela é deficitária sobre este tema. Vale evidenciar que a comunicação digital depende de seus usuários e em determinadas regiões do Brasil, os órgãos públicos ainda são incipientes neste campo.

Por outro lado, vemos que as ênfases sobre o que divulgar ou não neste aspecto divergem, por exemplo, a cidade de São Paulo é a única que disponibiliza a agenda oficial do prefeito, algo de relativa importância no que se refere ao cerimonial e protocolo de uma cidade. Em Brasília, por ser a capital do Brasil, notamos o uso do aplicativo Facebook, para divulgar e estimular os eventos, extrapolando as formas oficiais de veiculação dos eventos protocolares. (Quadro 6).

Quadro 6 – Eventos Oficiais no site dos Municípios

Cidades	Eventos oficiais da cidade
Bauru	• Agenda de eventos
Brasília	• Aba no site da prefeitura • Facebook com agenda de festivais, audiências e conferências etc.
Curitiba	• Agenda sobre os eventos, festivais e atividades na cidade
Londrina	• Informações no próprio site da prefeitura • Portal exclusivo com diversos links ao site oficial da prefeitura
Macapá	• Alocados em subcategorias, como, esporte e lazer, por exemplo
Manaus	• Apenas no formato de notícias • Sem agenda sobre os eventos do município
Olinda	Nada observado
Salvador	• Calendário de eventos
São Paulo	• Agenda oficial do prefeito

Cidades	Eventos oficiais da cidade
Uberlândia	• Agenda no site prefeitura (desatualizada) • Agenda da Secretaria da Cultura.

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

É possível observar, no quadro 7, que somente algumas cidades dão explicações sobre a prática do cerimonial e protocolo no âmbito público, sendo que apenas quatro delas dispõem de alguma informação sobre o assunto, destacando-se São Paulo e, especialmente, Uberlândia que dispõe de dados mais específicos sobre o tema, incluindo um link para a Constituição Federal, além de um texto que explana sobre a importância do cerimonial e protocolo e as funções da diretoria de relações públicas.

Quadro 7 – Cerimonial e Protocolo no site dos Municípios

Cidades	Cerimonial e Protocolo
Bauru	Nada observado
Brasília	Nada observado
Curitiba	Nada observado
Londrina	• Legislação da Guarda Municipal.
Macapá	Nada observado
Manaus	• Texto sobre cerimonial na Casa Civil de Manaus
Olinda	Nada observado
Salvador	Nada observado
São Paulo	• Seção sobre a Legislação no município de São Paulo • Seção cerimonial em nível estadual e federal
Uberlândia	• Link que encaminha para a Constituição Federal. • Texto explicativo sobre a importância do cerimonial e protocolo • Funções da Diretoria de RP

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

No quadro 8, que se refere aos contatos dos cerimonialistas e suas equipes, nota-se que maioria das cidades indica alguma forma de contato, seja por e-mail, telefone, ou mesmo, endereço físico. No entanto, somente: Uberlândia, Curitiba e

Londrina descrevem e nomeiam equipe responsável pela elaboração do cerimonial e protocolo e a coordenação desta seção

Quadro 8 – Cerimonialista e Equipe no Site dos Municípios

Cidades	Cerimonialistas e Equipe
Bauru	• Contato: telefone e endereço
Brasília	
Curitiba	• Responsável
Londrina	• Responsável • Contato: e-mail
Macapá	Nada observado
Manaus	• Fone da Casa Civil • E-mail dep. Cerimonial • Fone equipe de elaboração legislativa do protocolo
Olinda	
Salvador	• Fone • e-mails • Endereço da Secretaria de Comunicação
São Paulo	• Contato: e-mail e telefone
Uberlândia	• Seção sobre a equipe de cerimonialistas • Aba de RP • Fone: Diretoria RP e cerimonial

Fonte: Pesquisa Netnográfica, 2017.

Deste modo, percebe-se uma grande divergência de informações nos sites oficiais dos municípios observados a partir da pesquisa netnográfica e para complementar esta fase de observação da divulgação sobre o cerimonial e protocolo junto aos municípios brasileiros de médio e grande porte dos municípios optou-se por realizar duas entrevistas com cerimonialistas das prefeituras de Londrina, no Paraná.

5 AS ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE

Como dito, complementando o estudo netnográfico, foram feitas entrevista on-line com os duas profissionais da área de cerimonial e protocolo. Inicialmente enviou-se solicitação por e-mails para as equipes de cerimonialistas de seis cidades, sobre as quais gostaríamos de obter a participação. No total foram encaminhados via e-mails as perguntas para seis cidades (São Paulo, Bauru, Curitiba, Londrina, Uberlândia e Salvador), contabilizando cerca de catorze endereços eletrônicos, pois para algumas cidades tínhamos mais de um endereço, e para outras consideramos necessário cobrar as respostas. Mesmo assim, não se obteve retorno e foram realizadas ligações via telefone, também sem êxito.

Os representantes das prefeituras das cidades de Londrina (duas pessoas) devido a contatos diretos com conhecidos de docentes da Unesp que nos colocou em contato e propiciou essa abertura. Responderam Juliana Barbosa que atuou na prefeitura de Londrina entre os anos de 1997 e 2014 (entrevista recebida em 06/12/2017), e Regina Stela Coelho Cavichioli, atual gestora de comunicação (entrevista recebida em 18/12/2017). que trabalha na execução dos eventos do município.

Na cidade de Bauru, apesar dos esforços não conseguimos a entrevista. Inicialmente, a assessoria de imprensa enviou um e-mail dizendo que encaminhou as perguntas ao coordenador de comunicação. Após uma semana foi encaminhado outro e-mail solicitando as respostas, mas não houve retorno. Depois de quatro dias foi feita uma ligação para a assessoria de imprensa, a qual não reenviou a pesquisa com as respostas.

O contato com o município de Londrina foi feito sem dificuldades, além disso, foi possível obter a entrevista com a antiga cerimonialista da cidade que atuou com cerimonial por dezessete anos, graças à uma professora que intermediou o contato.

A entrevista incluía seis perguntas ligadas ao processo de cerimonial e protocolo nas prefeituras. A primeira sobre como é feito o cerimonial e protocolo na prefeitura de Londrina, as duas profissionais convergiram quando manifestaram que a equipe do cerimonial auxilia o prefeito com informações relativas ao evento e

também são eles que conduzem o evento do início até o fim. Mas se completaram quando Cavichioli foca mais no planejamento e execução e Barbosa sobre o processo do cerimonial e protocolo em si, desde a decisão para a realização do evento até o levantamento de informações para a sua execução.

Entre os anos de 1997 e 2014, período em que atuei no Cerimonial da Prefeitura de Londrina, o processo ocorria da seguinte forma: - decisão pela realização do evento pela Secretaria responsável ou pelo Gabinete do Prefeito; definição de data, horário e local, em convergência com a agenda do Prefeito; Providências e levantamento de informações para execução do evento e elaboração do cerimonial; o cerimonial ficava responsável pela elaboração do roteiro, de acordo com as regras do protocolo, e também pela supervisão do evento como um todo. (BARBOSA, 2017)

O planejamento e execução do Cerimonial e Protocolo Público decorre da realização de serviços, programas, projetos e obras da Prefeitura. Quando de uma obra pronta, por exemplo, que será entregue à comunidade por meio de ato público (evento), e o agendamento com o Chefe do Executivo, dá-se o *start* do planejamento de todo processo. A partir desse momento, realiza-se o levantamento e elaboração do diagnóstico, avaliação e definição do tipo de evento, contato com os responsáveis, análise e definição do local, infraestrutura, definição das autoridades envolvidas, confecção e envio de convite por meio eletrônico (e-mail), realização de visita precursora, providências quanto à infraestrutura, elaboração de material informativo para o Prefeito ou quem o representar oficialmente predefinição do dispositivo de autoridades, elaboração do roteiro, e outras ações que a demanda exigir. (CAVICHIOLI, 2017)

A segunda pergunta, relativa às maiores dificuldades em relação ao cerimonial e protocolo, trouxe opiniões distintas. Para Cavichioli, o grande empecilho é a carência de estrutura física e humana, trabalhando sempre com o mínimo necessário e para Barbosa por se tratar do âmbito municipal, os eventos públicos são mais flexíveis em relação aos ritos e regras, possibilitando mais “jogo de cintura” para lidar com a vaidade das autoridades e dos imprevistos durante a execução do evento.

Já sobre as facilidades encontradas, Barbosa diz que em Londrina, existe uma estrutura que facilita a realização das atividades ligadas ao planejamento e a execução dos eventos, devido ao grande número de eventos no município.

Já sobre as recomendações dos entrevistados para facilitar a prática do cerimonial e protocolo, Barbosa alega que facilitaria durante a execução do evento se os chefes do executivo seguissem as regras com mais frequência, se as pessoas se identificassem e também se fossem mais compreensivas quando seus nomes

não são citados, indicando neste caso, a importância do protocolo para as relações de governo, especialmente para o bom convívio social.

Para Cavichioli o bom senso, a agilidade, manter-se atualizado quanto a normas e legislação, ter conhecimento sobre precedência, utilizar corretamente os pronomes de tratamento, seguir os protocolos e regras de convívio social, ter desenvoltura e segurança durante o contato com líderes, público-alvo em geral, profissionais da imprensa, e companheiros de trabalho são essenciais para facilitar o andamento dos eventos.

Os entrevistados responderam também sobre a existência de uma equipe para a realização dos eventos oficiais, o que foi confirmado por ambas afirmando serem dois cerimonialistas e estagiários. Além disso, declararam que dependendo do tipo de evento, contam com a parceria de servidores das diversas secretarias e órgãos municipais de acordo com a demanda para aquela ocasião específica.

E para finalizar foram questionados sobre a importância de ter um relações públicas na equipe e ambas concordam que este profissional tem um perfil que enxerga a prática do cerimonial e protocolo além das fronteiras técnicas definidas. Por ser um comunicador, ele utiliza-se da sua área de formação e coloca em prática em ocasiões em que o “jogo de cintura” às vezes é o mais recomendado.

O profissional de Relações Públicas, pela formação ampla, compreende o cerimonial de uma forma mais profunda, que ultrapassa questões técnicas, alcançando a dimensão ritual e política dos rituais na sociedade. Também conhece o potencial comunicativo dos eventos. (BARBOSA, 2017)

O profissional de Relações Públicas tem muito a contribuir para o bom êxito do exercício das funções de Cerimonial Público, como Comunicação Estratégica, Comunicação Dirigida, as técnicas adequadas para um bom diagnóstico sobre as características do público-alvo de cada ação, enfim, de como a comunicação deve ser planejada (para quem, como, por que, onde, quais meios) executada e avaliada. (CAVICHIOI, 2017)

As relações governamentais, empresariais e sociais deste novo século estão baseadas em princípios da cidadania e civilidade, motivadas pela globalização da informação. Por isso, para viabilizar contatos e finalizar relacionamentos negociais, políticos e sociais é fundamental que as relações sejam baseadas na moral, na ética, na organização e transparência. Conhecer e praticar as leis do protocolo, as regras do cerimonial e normas de etiqueta auxiliam no aperfeiçoamento da convivência humana.

O evento é considerado uma das mais fortes ferramentas da comunicação (oral, escrita, visual e interpessoal), pois tem o poder de selecionar e reunir públicos

em determinado local e horário, aproximando e possibilitando a troca de experiências entre pessoas. Todavia precisam de regras bem definidas, de planejamento e da aplicação dos elementos de etiqueta, protocolo e cerimonial, para que as informações e decisões sejam realizadas com sucesso.

O que vimos nos sites das prefeituras e durante as entrevistas foi que este tema ainda é pouco socializado entre os públicos de interesse – pelo menos, nos meios de comunicação digital formal dos municípios brasileiros.

Os profissionais que atuam na área nem mesmo se disponibilizaram a responder nossos questionamentos com fins de socializar suas experiências. Ainda é muito pouco profissionalizado a elaboração de eventos no setor governamental dos municípios, diferentes do setor privado que conta com muitas organizações específicas para o planejamento execução e avaliação dos eventos, as quais tem equipes especializadas e infraestrutura preparada para isso.

Nas prefeituras observadas verificou-se pouca infraestrutura permanente dedicada aos eventos públicos governamentais e carência de equipes especializadas e dedicadas exclusivamente a este processo. E ainda, deficiência na divulgação dos eventos e da agenda do prefeito nos sites oficiais, das regras e textos sobre a importância dos protocolos na área governamental.

Fica então as questões: é função da comunicação pública esclarecer os cidadãos a respeito do cerimonial e protocolo nos eventos políticos governamentais? Quem seria responsável por este tipo de comunicação? Cabe às prefeituras assistir e esclarecer seus públicos de interesse em relação a este tema?

6 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Após a realização da observação netnográfica e das entrevistas com profissionais da área foi possível detectar que no âmbito governamental a prática do cerimonial e protocolo é muito pouco divulgada pela comunicação em rede. Apesar de serem pouco passíveis de alterações e mudanças naquilo que já foi decretado por lei, existem adaptações, que ocorrem no decorrer do tempo que poderiam ser relatadas, nos sites oficiais das prefeituras municipais, a fim de facilitar o planejamento e execução dos eventos.

Embora, alguns possam achar que esse regulamento seja só “frescura” ou “invenção”, ele serve para manter a ordem e organização de cerimônias que sem o seu devido uso pode causar além de constrangimentos, más impressões e, no pior dos casos, desrespeito aos indivíduos presentes.

A prática do cerimonial e protocolo é indispensável em todos os tipos de eventos, mas principalmente, quando envolvemos autoridades e entidades públicas. Ela serve como uma linguagem, quase universal, com significativas mudanças em lugares distintos, mas com o objetivo de respeitar e manter a integridade dos presentes, podendo ocasionar em boa relação, ou não, entre representantes ou instituições.

O cerimonialista, profissional que tem como objetivo coordenar desde o pré-evento até as suas consequências posteriores, juntamente com sua equipe, é responsável por todas as atividades do evento: desde sua concepção até a sua avaliação. Os envolvidos com a organização devem possuir além do conhecimento sobre as normas e procedimentos expostos da Legislação Brasileira, uma capacidade que vai além das leis: precisam lidar com maestria em situações imprevistas, coordenar o individualismo e vaidade de autoridades, com os seus deveres de profissionais, ter desembaraço, simpatia e, de certa forma, ter ações enérgicas para efetivá-lo com excelência.

Vale ressaltar que um dos profissionais capacitados nestes termos é o relações públicas, pois além de ter facilidade para conhecer as normas, é preparado para efetivar planejamentos de comunicação junto aos públicos de interesse. Ele em sua formação recebeu orientações de como executar um planejamento para públicos específicos, observando as demandas e os protocolos a fim de conciliar os interesses; consegue atuar de forma rápida e efetiva com a finalidade de resolver

conflitos existentes durante todas as etapas de um evento; e, também é um profissional especialista em comunicação.

Como visto nas entrevistas em profundidade, o relações públicas é vital para a manutenção de excelência na produção de eventos. Tem a capacidade de gerir e executar o que lhes é proposto, conciliando interesses e possíveis “vaidades”. O famoso “jogo de cintura” se mostra muito importante em solenidades, já que diversos representantes estão presentes e muitas vezes, pode gerar conflitos de egos e até mesmo de opinião, e, portanto, é necessário a correta condução de interesses divergentes para que se alcance o objetivo inicialmente proposto, não deixando que escândalos ou autoridades comprometam o objetivo do evento.

Por isso, este trabalho de final de curso, elaborado por uma futura relações públicas, tem seu foco nos eventos público-governamentais, mais especialmente sobre a forma como estes parâmetros e regulações são socializados com a população, a partir da comunicação reticular.

Como vimos na pesquisa netnográfica existe uma discrepância entre as cidades das diferentes regiões brasileiras. Enquanto nas regiões sul e sudeste, as cidades observadas se mostram mais capacitadas na divulgação digital e são mais estruturadas neste sentido, nas regiões norte e nordeste a socialização de informações é precária e aparentam serem mais desorganizadas internamente, em termos de equipes.

Como recomendação para este problema levantado, indica-se um plano de comunicação digital, que visa facilitar o acesso a informação e organizar a maneira como a equipe do cerimonial e protocolo se comunica com o público. A ideia é divulgar as práticas do cerimonial e protocolo; esclarecer as finalidades e objetivos do cerimonial e protocolo; comunicar a equipe e o chefe responsável pelo cerimonial e protocolo; e divulgar as formas de contato com a equipe, numa aba do site oficial. Deste modo, a principal estratégia deste plano seria elaborar uma aba exclusiva nos sites oficiais das prefeituras explicando o significado do cerimonial e protocolo e quando estes se aplicam, uma agenda de eventos oficiais, formas de contato, como: e-mail, telefone e endereço e um link direcionando para os decretos oficiais disponíveis na Legislação Brasileira. Além disso, poder-se-ia avaliar os resultados a partir do número de acessos a referida Aba e de um espaço “Fale conosco” de forma a ampliar as informações necessárias, conforme a demanda dos usuários.

Como recomendação complementar para melhorar a socialização destas informações, seria a criação de um grupo utilizando-se da plataforma do Facebook, com os profissionais das prefeituras de todo país. O objetivo seria compartilhar experiências e contatos dos profissionais dos municípios, além de determinar quais outras informações seriam necessárias sobre o tema eventos públicos governamentais. E ainda, este processo de socialização de informações ajudariam as equipes municipais responsáveis por este setor a equalizar a organização e o planejamento de eventos, os quais pressupõem uma série de providências a tomar sempre pensando nos objetivos; a ter maior personalização na organização dos eventos, já que serão desenvolvidos por profissionais aculturados pela convivência na própria prefeitura e, inclusive ajudaria na tomada de decisão sobre a utilização da estrutura interna ou de contratação de empresa especializada, quando na elaboração de grandes eventos,

Portanto, com essa pesquisa foi possível observar como se dá a socialização das informações sobre a prática do cerimonial e protocolo nas diversas cidades do território brasileiro e como elas se organizam no ciberespaço e interagem com os públicos. Concluindo que embora existam cidades que tem uma estrutura regular em termos de seus sites e da exposição das informações sobre protocolo e cerimonial, como é o caso de Londrina e Uberlândia, existem outras que mesmo sendo expressivas na área de eventos público-governamentais não socializam suas informações a contento via mídia digital, como por exemplo Brasília e Salvador.

REFERÊNCIAS

- ABEOC BRASIL – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS. **Pesquisa de Impacto Econômico Dos Eventos Internacionais Realizados no Brasil**. 2014. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/2014/10/pesquisa-de-impacto-economico-dos-eventos-internacionais-realizados-no-brasil/> Acesso: 25/07/2017.
- AMARAL, Adriana; NATAL, Geórgia; VIANA, Lucina. **Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital**. Comunicação Cibernética, 2008.
- BARBOSA, Juliana. **Os eventos públicos governamentais e sua socialização nos sites municipais**: um olhar de relações públicas. Entrevista on-line, dezembro de 2017.
- BETTEGA, Maria Lúcia. **Eventos e cerimonial**. 2. Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
- BRANDÃO, E. **Conceito de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge. (org.). Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007. p.01-33.
- BRASIL, IBGE. Censo demográfico, 2010. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/bibliotecacatalogo?view=detalhes&id=264529> . Acesso: 29/11/2017
- CAVICHIOLO, Regina. **Os eventos públicos governamentais e sua socialização nos sites municipais**: um olhar de relações públicas. Entrevista on-line, dezembro de 2017.
- CESCA, Cleuza Gertrudes Gimenes. **Organização de Eventos**: Manual para planejamento e Execução. 9.ed. São Paulo: Summus, 2008.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d70274.htm. Acesso: 15/11/2017.
- D'ARCANHY, LULA. **Cerimonial público e privado**. Curitiba: Editora do Autor, 1998.
- BRASIL. **Dicionário Aurélio**. Disponível em: <https://dicionariodoaurelio.com/protocolo>. Acesso: 12/09/2017.
- EVENTBRITE. **Infográfico: os números da indústria de eventos no Brasil**. Disponível em: <https://www.eventbrite.com.br/blog/mundo-eventbrite/numeros-industria-eventos-brasil-infografico-ds00/> Acesso: 25/07/2017.
- EVENTBRITE. **Eventos como fonte de emprego para profissionais e empresas**. Disponível em: <https://www.eventbrite.com.br/blog/pre-evento/empregos-organizacao-de-eventos-ds00/> Acesso: 25/07/2017.

EBC – AGÊNCIA BRASIL. **Eventos internacionais no Brasil aumentaram 400% em dez anos, mostra Embratur**. 2016. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-08/embratur-aposta-no-potencial-do-turismo-de-negocios-para-o-brasil> Acesso: 26/07/2017.

FERRO, Ana P. R. **A netnografia como metodologia de pesquisa: um recurso possível**. In: Educação, Gestão e Sociedade: revista da Faculdade Eça de Queirós, nº19, agosto de 2015.

FORTES, Waldyr Gutierrez & SILVA, Mariângela B. R. **Eventos: Estratégias de planejamento e organização**. São Paulo: Summus, 2011.

FREITAS, Maria I. T. **Cerimonial & Etiqueta: ritual das recepções**. Belo Horizonte: Una, 2001.

LINS, Augusto E. **Etiqueta, Protocolo & Cerimonial**. Brasília: Linha Gráfica, 1991.

LINS, Augusto E. **Evolução do Cerimonial Brasileiro**. Brasília: Comunigraf, 2002.

COSTA, Giselda dos S. **Netnografia e MROCs1: análise e coleta de dados em pesquisas qualitativas na era das redes sociais**. 3º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação: redes sociais e aprendizagem, Universidade Federal de Pernambuco, 2010.

LUKOWER, Ana. **Cerimonial e protocolo**. São Paulo: Contexto, 2003.

MARTINEZ, Marina. **Cerimonial para Executivos**. 4ed. Porto Alegre: Doravante, 2006.

OLIVEIRA, J.B. **Como Promover Eventos: Cerimonial e Protocolo na Prática**. São Paulo: Madras Business, 2000.

SPEERS, Nelson. **Cerimonial para Municípios na Ótica das Relações Públicas**. São Paulo: Hexágono Cultural, 2003.

SPEERS, Nelson. **Cerimonial para Relações Públicas**. São Paulo: S/A, 1984.

OLIVEIRA, Marlene. **Cerimonial, Protocolo e Etiqueta**. Paraná: Instituto Federal do Paraná, 2011. Disponível em: http://proedu.ifce.edu.br/bitstream/handle/123456789/341/1a_Disciplina_-_Cerimonial_Protocolo_e_Etiqueta.pdf?sequence=1. Acesso: 26/09/2017.

OLIVEIRA, Marlene; FREIBERGER, Zélia. **Cerimonial, Protocolo e Eventos**. Paraná: Instituto Federal do Paraná, 2012. Disponível em: http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20P%C3%ABlicos/M%C3%B3dulo%20IV/Cerimonial,%20Protocolo%20e%20Eventos/Livro_Cerimonial%20protocolo%20e%20eventos.pdf. Acesso: 20/08/2017.

POLISEL, Fabio. **Cerimonial e protocolo**. Entrevista oral realizada por FERITAS, Camila 18/06/2015. Disponível em: <https://versatilrp.com.br/tag/cerimonial-e-protocolo/>. Acesso: 20/11/2017.

SEBRAE- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Estudo mostra a expansão da área de eventos no Brasil**. 2016. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/estudo-mostra-a-expansao-da-area-de-eventos-no-brasil,986dec369ad4a410VgnVCM1000003b74010aRCRD> Acesso: 30/07/2017.

SPEERS, Nelson. **Cerimonial para Relações Públicas**. São Paulo: S/A, 1984.

TAFARELO, Claudia. Análise crítica entre a etnografia e netnografia: métodos de pesquisa empírica. In: 9º **Interprogramas de Mestrado em Comunicação da Faculdade Cásper Líbero** <http://www.casperlibero.edu.br> | interprogramas@casperlibero.edu.br, 2017.

APÊNDICE A - ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE COM JULIANA BARBOSA

1- Como é a realização do cerimonial e protocolo na prefeitura de Londrina?

Entre os anos de 1997 e 2014, período em que atuei no Cerimonial da Prefeitura de Londrina, o processo ocorria da seguinte forma: - decisão pela realização do evento pela Secretaria responsável ou pelo Gabinete do Prefeito; definição de data, horário e local, em convergência com a agenda do Prefeito; Providências e levantamento de informações para execução do evento e elaboração do cerimonial; o cerimonial ficava responsável pela elaboração do roteiro, de acordo com as regras do protocolo, e também pela supervisão do evento como um todo; outra atribuição consistia em assessorar o prefeito com informações relativas ao evento; durante o evento, a equipe ficava responsável pela condução da cerimônia, seguindo o protocolo e fazendo as adaptações necessárias.

2- Quais são as maiores dificuldades em relação ao cerimonial e protocolo?

No âmbito municipal há um grau de flexibilidade maior que nas instâncias estadual e federal. Isso exige bastante jogo de cintura e conhecimento a respeito das relações entre poderes, partidos e autoridades. Outro fator de dificuldade é lidar o tempo todo com vaidades. Há muito imprevistos, e é necessário tomar decisões “ao vivo”.

3- Quais são as facilidades?

Como são realizados muitos eventos, em geral há uma estrutura que facilita a realização das atividades inerentes ao planejamento e execução dos eventos.

4- O que você recomendaria para facilitar?

Várias coisas poderiam facilitar a rotina de trabalho dos profissionais que atuam com cerimonial, como por exemplo, se os chefes do executivo seguissem as regras com mais frequência, se as pessoas se identificassem e também se entendessem que nem sempre é possível citar o nome de todo mundo.

5- Existe uma equipe especializada para a realização de eventos oficiais?

Sim, a prefeitura conta até hoje com profissionais de Relações Públicas para realização dos eventos.

6- Qual a importância de ter um relações públicas dentro da equipe?

O profissional de Relações Públicas, pela formação ampla, compreende o cerimonial de uma forma mais profunda, que ultrapassa questões técnicas, alcançando a dimensão ritual e política dos rituais na sociedade. Também conhece o potencial comunicativo dos eventos.

APÊNDICE B - ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE COM REGINA CAVICHIOLI

1- Como é a realização do cerimonial e protocolo na prefeitura de Londrina?

Como Cerimonial Público, segue basicamente a legislação federal pertinente, e também as orientações prescritas pelo Cerimonial da Casa Civil do Governo do Estado do Paraná, permeando as adaptações locais necessárias, de acordo com as demandas próprias do Município.

O planejamento e execução do Cerimonial e Protocolo Público decorre da realização de serviços, programas, projetos e obras da Prefeitura. Quando de uma obra pronta, por exemplo, que será entregue à comunidade por meio de ato público (evento), e o agendamento com o Chefe do Executivo, dá-se o *start* do planejamento de todo processo. A partir desse momento, realiza-se o levantamento e elaboração do diagnóstico, avaliação e definição do tipo de evento, contato com os responsáveis, análise e definição do local, infraestrutura, definição das autoridades envolvidas, confecção e envio de convite por meio eletrônico (e-mail), realização de visita precursora, providências quanto à infraestrutura, elaboração de material informativo para o Prefeito ou quem o representar oficialmente predefinição do dispositivo de autoridades, elaboração do roteiro, e outras ações que a demanda exigir. Durante o evento há a preparação *in loco*, verificação do planejado com antecedência em relação ao horário de início, registro e nominata de autoridades, definição e ajustes quanto à composição do dispositivo de autoridades, assessoramento ao Prefeito e secretários, se necessário.

O cerimonialista acumula a função de mestre de cerimônias.

2- Quais são as maiores dificuldades em relação ao cerimonial e protocolo?

Como na maior parte dos órgãos governamentais, onde se trabalha com o erário, há carência de recursos materiais e humanos, e prioridades quanto ao uso dos

mesmos. Assim, o serviço de Cerimonial trabalha com a mínima estrutura necessária, para sua consecução e obtenção de bom êxito.

Há que também observar as características e peculiaridades, tanto administrativas quanto políticas, de cada gestão, considerando a periodicidade de quatro anos do mandato dos poderes executivo e legislativo.

3- Quais são as facilidades?

O que você pretende saber com esta questão, Gabriela, desculpe, não compreendi.

4- O que você recomendaria para facilitar?

Como em todo campo conhecimento e no âmbito do trabalho, desenvolver e praticar o bom senso, agilidade, manter-se atualizado quanto a normas e legislação, conhecimento de precedência, pronomes de tratamento, protocolos, regras de convívio social, desenvoltura e segurança na tratativa com autoridades, líderes, público-alvo em geral, profissionais da imprensa, e companheiros de trabalho.

5- Existe uma equipe especializada para a realização de eventos oficiais?

Sim. Há duas vagas (ocupadas por profissionais com a devida graduação) no Plano de Cargos da prefeitura, de Gestor de Comunicação – serviço de Relações Públicas, e as atribuições do Cerimonial Público fazem parte desse cargo. Normalmente, as profissionais contam com um ou dois estagiários(as) para auxílio ao trabalho. Para a organização e execução dos eventos, a equipe do Cerimonial conta com a parceria de servidores das diversas secretarias e órgãos municipais, conforme a demanda apresentada para aquele evento específico. Por exemplo: inauguração de uma nova Unidade Básica de Saúde – servidores serão escolhidos para auxílio no planejamento e execução, sob a orientação da equipe do Cerimonial; e assim por diante.

6- Qual a importância de ter um relações públicas dentro da equipe?

O profissional de Relações Públicas tem muito a contribuir para o bom êxito do exercício das funções de Cerimonial Público, como Comunicação Estratégica, Comunicação Dirigida, as técnicas adequadas para um bom diagnóstico sobre as características do público-alvo de cada ação, enfim, de como a comunicação deve ser planejada (para quem, como, por que, onde, quais meios) executada e avaliada.