

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO
DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko

**DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA A GESTÃO DE
CERIMONIAIS PÚBLICOS EM CÂMARAS DE VEREADORES**

Santa Maria, RS
2021

Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko

**DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA A GESTÃO DE CERIMONIAIS
PÚBLICOS EM CÂMARAS DE VEREADORES**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Organizações Públicas.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Elisângela Carlossso Machado Mortari

Santa Maria, RS
2021

Schimanko, Alexandra Ribeiro de Souza
Desenvolvimento de Aplicativo para a Gestão de
Cerimoniais Públicos em Câmaras e Vereadores / Alexandra
Ribeiro de Souza Schimanko.- 2021.
106 p.; 30 cm

Orientadora: Elisângela Carlosso Machado Mortari
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2021

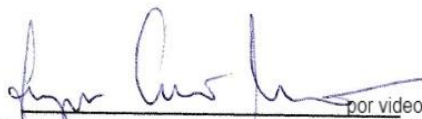
1. Aplicativo mobile. 2. Cerimonial Público. 3.
Câmaras de Vereadores. 4. Sistemas de Comunicação. 5.
Comunicação Pública. I. Carlosso Machado Mortari,
Elisângela II. Título.

Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko

**DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA A GESTÃO DE
CERIMONIAIS PÚBLICOS EM CÂMARAS DE VEREADORES**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Organizações Públicas.

Aprovada em 10 de setembro de 2021:



por videoconferência

Elisângela Carlosso Machado Mortari, Dr.^a (UFSM)
(Presidente/Orientadora)



por videoconferência

Marcela Guimarães e Silva, Dr.^a (Unipampa)



por videoconferência

Laura Strelow Storch, Dr.^a (UFSM)

Santa Maria, RS

2021

DEDICATÓRIA

À minha filha amada Maria Cecília, minha maior benção, a prova mais pura e verdadeira do amor de Deus na minha vida.

Tu me tornaste mãe e, por ti, eu busco o meu melhor a cada dia. Todo o meu esforço e dedicação para a conclusão deste trabalho, podes ter certeza que é por ti, filha abençoada, maravilhosa e especial.

AGRADECIMENTOS

Ao longo do caminho percorrido durante o curso, encontrei diversos obstáculos que, aos poucos, foram sendo superados. As dificuldades nos tornam mais fortes. Deus dá os maiores treinamentos aos seus melhores guerreiros. Nessa jornada, contei com apoio de pessoas incríveis que fizeram cada momento desafiador e cada conquista valerem a pena, seja com palavras de apoio e motivação, sendo com suporte direto para que esta dissertação estivesse hoje em suas mãos. Por isso, agradeço:

À Deus, meu criador, Pai amado e dedicado, que me possibilita todas as coisas, que escolhe e guia meus caminhos e me deu a benção de poder realizar esse sonho, me concedendo sabedoria e serenidade para trilhar cada passo.

Aos meus pais, Jair e Rosane, meus maiores incentivadores nessa vida. Por sempre acreditarem em mim, no meu potencial, e por me incentivarem a seguir meus sonhos e conquistar meus objetivos. Gratidão eterna por ter nascido nesta família que é minha melhor rede de apoio, meu maior porto seguro, a razão que sustenta a minha vida. Tudo o que sou hoje é graças ao amor, ao cuidado e ao apoio de vocês, e que seja assim sempre.

À minha orientadora Prof.^a Dr.^a Elisângela Mortari, que, há 17 anos, acredita em mim e na minha trajetória profissional, no meu potencial. Uma mulher maravilhosa, uma das pessoas mais inteligentes e humildes que tive a oportunidade de conhecer e aprender na vida. Obrigada por toda dedicação e empenho que teve durante esta trajetória. Obrigada por me elevar e acreditar mesmo nos momentos em que eu mesma não acreditava. Minha grande mestra, que me inspira e me renova com sua sabedoria, serenidade e resiliência. Gratidão sem limites!

Aos desenvolvedores do aplicativo Agenda de Cerimoniais, Prof. Carlos Gustavo Lopes da Silva e Natanael da Silva Fim, da *startup Imagu Labs*, que, desde o primeiro contato, aceitaram o desafio de desenvolvermos juntos o produto final deste estudo. Foi tanta generosidade e compartilhamento de experiências e conhecimento que jamais esquecerei. Muito obrigada!

À luz da minha vida, minha Maria Cecília, para ela tudo o que eu sou, o que eu tenho e todos os meus sonhos.

Ao meu esposo, Tiago, por seu amor e seu incansável e valioso apoio ao longo de tantos anos.

Aos colegas da turma de 2019 do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP-UFSM). Tantos aprendizados, tantas trocas, tantos desafios,

tantos objetivos conquistados juntos (mesmo à distância), que a trajetória de todos vocês seja iluminada em busca de um serviço público de excelência e digno a todos os brasileiros.

A todos os professores do PPGOP-UFSM, pelos conhecimentos proporcionados ao longo das aulas do curso.

À minha querida amiga Edilaine Avila, pelo suporte nas revisões e finalizações deste estudo. Obrigada amiga, por contribuir com a excelência deste trabalho e obrigada pelo ombro amigo nos momentos desafiadores.

À nossa UFSM, instituição ímpar, pública e de qualidade, pela oportunidade de qualificação e crescimento profissional.

Serei eternamente grata a todos vocês, muito obrigada!

RESUMO

DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA A GESTÃO DE CERIMONIAIS PÚBLICOS EM CÂMARAS DE VEREADORES

AUTORA: Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko
ORIENTADORA: Prof.^a Dr.^a Elisângela Carlosso Machado Mortari

A presente dissertação tem como objeto de estudo a comunicação como parte fundamental e estratégica na administração pública e instrumento potencializador de relações, permitindo a troca dialógica entre os diferentes sujeitos e enfatizando o caráter público enquanto possibilita o acompanhamento da mudança de uma realidade social e se aproxima dos interesses da coletividade. Esta averiguação busca compreender os sistemas de comunicação nas Câmaras de Vereadores, sendo o cerimonial público o destaque deste estudo. Logo, o problema de pesquisa investigado é: como o cerimonial público, praticado nas Câmaras de Vereadores, pode ser otimizado através de um aplicativo *mobile*? O objetivo geral da pesquisa é, portanto, determinar como um aplicativo (*mobile*/para dispositivos móveis) pode potencializar os sistemas de comunicação nas Câmaras de Vereadores a partir da otimização do cerimonial público. Para tanto, buscou-se: desenvolver um aplicativo *mobile* para a otimização do cerimonial público nas Câmaras de Vereadores; selecionar as atividades de cerimonial público praticadas nas Câmaras de Vereadores; identificar públicos impactados pelas atividades de cerimonial público nas Câmaras de Vereadores; validar o uso do aplicativo enquanto sistema inovador nas Câmaras de Vereadores e otimizador das práticas de cerimonial público nestas organizações. O referencial teórico traz reflexões acerca do pensamento sistêmico, valendo-se de conceitos das teorias dos sistemas, da comunicação e das organizações. Além disso, traz uma reflexão sobre sistemas de gestão pública e de informação e, ainda, acerca de sistemas de inovação na comunicação, onde o cerimonial público está inserido. O estudo realizado caracteriza-se como pesquisa aplicada e experimental, observando as técnicas de design de interface e interação para o desenvolvimento do aplicativo *mobile*. Foi realizado o mapeamento dos públicos, dos eventos protocolares e das legislações envolvidas em todo o processo para, depois, desenvolver o aplicativo *mobile*. Do desenvolvimento, foram apresentadas sua prototipagem e sua versão final, além da testagem do aplicativo. Os resultados da testagem mostraram as facilidades e as dificuldades dos usuários ao experimentarem o aplicativo, seus mecanismos e interfaces, bem como utilizá-lo em uma solenidade oficial simulada. A partir das dificuldades apontadas, foi possível identificar os requisitos para propor aprimoramento do sistema e desenvolvimento de ações que fomentem novas pesquisas acerca do tema. Por fim, é apresentada a validação de uma necessidade primária nas Casas Legislativas Municipais para otimizar a roteirização dos rituais de cerimonial e protocolo, movimento que aproxima a população das Câmara de Vereadores e dá espaço para a comunicação exercer seu papel estratégico de esclarecer sobre as reais funções sociais e políticas da instituição, principalmente no que se refere à representatividade exercida pelos vereadores e ao exercício da cidadania e da democracia.

Palavras-chave: Aplicativo *mobile*. Cerimonial Público. Câmaras de Vereadores. Sistemas de Comunicação.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF AN APPLICATION FOR THE MANAGEMENT OF PUBLIC CEREMONIALS IN CITY COUNCILS

AUTHOR: Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko
ADVISOR: Prof.^a Dr.^a Elisângela Carlosso Machado Mortari

This dissertation has as its object of study communication as a fundamental and strategic part in public administration and a tool that enhances relationships, allowing for a dialogic exchange between different subjects and emphasizing the public character while enabling the monitoring of the change of a social reality and approaches interests of the community. This investigation seeks to understand the communication systems in the City Councils, with the public ceremonial being the highlight of this study. Therefore, the research problem investigated is: how can public ceremonial, practiced in City Councils, be optimized through a mobile application? The general objective of the research is, therefore, to determine how an application (mobile/for mobile devices) can enhance communication systems in City Councils by optimizing public ceremonial. To do so, we sought to: develop a mobile application to optimize public ceremonial in City Councils; select the public ceremonial activities practiced in the City Councils; identify audiences impacted by public ceremonial activities in City Councils; validate the use of the application as an innovative system in City Councils and optimizer public ceremonial practices in these organizations. The theoretical framework brings reflections on systemic thinking, drawing on concepts from the theories of systems, communication and organizations. In addition, it brings a reflection on public management and information systems, and also on communication innovation systems, where public ceremonial is inserted. The study carried out is characterized as applied and experimental research, observing the interface and interaction design techniques for the development of the mobile application. The mapping of audiences, protocol events and legislation involved in the entire process was carried out in order to then develop the mobile application. From the development stage, its prototyping and its final version were presented, as well as the application's testing. The test results showed the ease and difficulties of users when trying out the application, its mechanisms and interfaces, as well as using it in a simulated official ceremony. From the difficulties pointed out, it was possible to identify the requirements to propose improvement of the system and development of actions that encourage further research on the subject. Finally, the validation of a primary need in the Municipal Legislative Houses to optimize the scripting of ceremonial and protocol rituals is presented, a movement that brings the population closer to the City Council and gives space for communication to exercise its strategic role of clarifying about the real social and political functions of the institution, especially with regard to the representation exercised by councilors and the exercise of citizenship and democracy.

Keywords: Mobile app. Public Ceremony. City Councils. Communication Systems.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Problema processual da pesquisa esquematizado.....	25
Figura 2 – Linha do conhecimento do pensamento sistêmico.....	29
Figura 3 – Enquadramento das teorias da comunicação e das teorias da informação.....	32
Figura 4 – Esquema do mapeamento dos públicos identificados.....	52
Figura 5 – Esboço simples da tela inicial e da tela inicial com login e senha.....	60
Figura 6 – Tela voltar e visualização dos eventos.....	61
Figura 7 – Tela de abertura do aplicativo <i>mobile</i> e tela de boas-vindas apresentando a agenda.....	71
Figura 8 – Tela de materiais para download e tela para o acesso restrito.....	71
Figura 9 – Opções de ações do usuário e lista de eventos cadastrados.....	72
Figura 10 – Exemplo de eventos cadastrados que estão na iminência de ocorrer e telas que permitem visualizar quando se deseja excluir os eventos que já ocorreram.....	73
Figura 11 – Tela demonstrativa de início de cadastro de novo evento.....	73
Figura 12 – Campos a serem preenchidos com dados para o roteiro de cerimonial.....	74
Figura 13 – Tela de redirecionamento ao menu inicial e tela subsequente em “Visualizar/Editar próximos eventos”, para finalizar o roteiro de cerimonial.....	75
Figura 14 – Tela com os últimos campos a serem preenchidos antes de gerar o roteiro final. Inseridos os dados e acionado o botão “Gerar roteiro”, um link para área de transferência é criado.....	76
Figura 15 – Roteiro de cerimonial finalizado pronto para o início da solenidade..	76
Figura 16 – Inserção de evento por parte de usuário-teste.....	93

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade.....	78
Gráfico 2 – Gênero.....	78
Gráfico 3 – Escolaridade.....	79
Gráfico 4 – Atuação na Câmara de Vereadores.....	79
Gráfico 5 – Tempo em que trabalha na Câmara de Vereadores.....	80
Gráfico 6 – Setor responsável pelos eventos.....	80
Gráfico 7 – Equipe auxiliando a organização de eventos.....	81
Gráfico 8 – Usa dispositivo móvel na execução dos eventos.....	82
Gráfico 9 – Facilidade na utilização.....	83
Gráfico 10 – Disposição e identificação de informações.....	83
Gráfico 11 – Estética e layout das telas.....	84
Gráfico 12 – Nomenclatura utilizada nas telas.....	84
Gráfico 13 – Compreensão das mensagens do sistema.....	85
Gráfico 14 – Formação da Mesa de Honra.....	86
Gráfico 15 – Execução Hino Nacional.....	86
Gráfico 16 – Discurso orador.....	87
Gráfico 17 – Entrega condecoração.....	87
Gráfico 18 – Discurso agraciado.....	88
Gráfico 19 – Discurso anfitrião.....	88
Gráfico 20 – Hino de encerramento.....	89

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Etapas para o design de interface.....	47
Quadro 2 – Mapeamento de públicos do sistema técnico.....	50
Quadro 3 – Briefing inicial.....	58
Quadro 4 – Proposição do formulário.....	64
Quadro 5 – Avaliações gerais.....	82
Quadro 6 – Avaliação facilidades.....	90
Quadro 7 – Avaliação dificuldades.....	90
Quadro 8 – Avaliações específicas.....	91
Quadro 9 – Avaliação objetivo final.....	91
Quadro 10 – Considerações e sugestões.....	92

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO AO CENÁRIO DA PESQUISA.....	13
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA E CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO.....	18
1.2	OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	22
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	27
2.1	O PENSAMENTO SISTÊMICO: UM DIÁLOGO ENTRE A TEORIA DOS SISTEMAS, A TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES E A TEORIA DA COMUNICAÇÃO.....	27
2.2	SISTEMAS DE GESTÃO PÚBLICA E INFORMATIVA.....	33
2.3	SISTEMAS DE INOVAÇÃO EM COMUNICAÇÃO.....	36
2.3.1	Sistema de comunicação: o cerimonial público.....	40
3	ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	46
3.1	TIPO DE PESQUISA E PASSOS METODOLÓGICOS.....	46
3.1.1	As experiências em cerimonial público nas Câmaras de Vereadores.....	47
3.1.2	Mapeamento dos públicos do sistema técnico.....	49
3.1.3	Mapeamento dos eventos protocolares.....	53
3.1.4	Mapeamento da legislação em cerimonial público.....	55
3.2	PROTOTIPAGEM: EXPERIMENTAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DAS IDEIAS.....	56
3.3	TESTAGEM: AJUSTE DE IDEIAS E SOLUÇÕES.....	62
3.3.1	Universo da pesquisa e seleção da amostra.....	63
3.3.2	O instrumento de testagem: a experiência com o usuário.....	63
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	69
4.1	DESENVOLVIMENTO DO APLICATIVO.....	69
4.2	O APLICATIVO AGENDA DE CERIMONIAIS.....	70
4.3	TESTE DE USABILIDADE.....	77
4.3.1	Simulação pelo usuário-teste.....	92
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	94
	REFERÊNCIAS.....	97
	ANEXO I – LEI Nº 6475/2020.....	105

1 INTRODUÇÃO AO CENÁRIO DA PESQUISA

A administração pública pode ser definida como a gestão de bens e interesses de uma sociedade, capacitados em âmbitos federal, estadual ou municipal, diante dos princípios da legalidade e da legitimidade, priorizando o bem comum e o interesse público (MEIRELLES, 2005). No Brasil, cada poder age com suas vontades e competências específicas, correspondendo às suas funções legislativa, administrativa e jurisdicional do Estado. Assim, por meio do Poder Legislativo, o Estado regula as relações dos indivíduos entre si e com o próprio Estado, mediante a elaboração de leis. Por meio do Poder Judiciário, aplicam-se as leis para assegurar a soberania da justiça e a realização dos direitos individuais nas relações sociais. Quanto à função administrativa, o Poder Executivo age como entidade política e como gestor da máquina administrativa, cabendo-lhe prover a segurança do Estado, a manutenção da ordem pública e a satisfação das necessidades da comunidade (MEDAUAR, 2007).

Dessa forma, ao mesmo tempo em que se vive um momento de ajustamento nas exigências das responsabilidades dos agentes públicos e dos anseios dos cidadãos – que estão cada vez mais conscientes da importância que possuem frente às ações públicas e clamam por posturas comprometidas e reais – a administração pública está buscando promover o aumento da qualidade e da eficiência dos serviços oferecidos pelo poder público aos cidadãos. A tomada de consciência dos cidadãos traz às organizações públicas a necessidade de profissionalização, primando pela qualidade e pela transparência na execução de suas ações rotineiras, sendo elas administrativas, burocráticas ou ambas (MEIRELLES, 2005).

Logo, esta sociedade empoderada com informações e conhecimento se caracteriza pela necessidade de respostas rápidas e transformações que se localizam, principalmente, nas formas e no tempo de distribuição destas, resultado das novas tecnologias e de seus recursos, do aceleração dos processos e da forma dos públicos das organizações se relacionarem. É a explosão da informação no cotidiano da sociedade, reflexos da Internet e Intranet, em crescente autonomia comunicacional na vida do cidadão, assim como a diminuição da prestação de serviços públicos presenciais, o crescente envolvimento da mídia com o mercado, enfim tudo indicando que existe uma grande transformação da cultura de comunicação na sociedade contemporânea (MATOS, 1999).

A cada período, novas tecnologias são apresentadas, consolidando o impacto nos ambientes de comunicação e a resposta à sociedade como algo marcante. Nas organizações públicas, por exemplo, são inúmeras as estratégias acerca do trabalho em comunicação:

assessoria, divulgação, planejamento, eventos, entre outras. Cada uma delas, por sua vez, traz um resultado distinto ao propósito da organização.

Para esta pesquisa, apresenta-se o contexto comunicacional do planejamento e da organização de eventos, tendo como recorte as atividades e rituais de cerimonial e protocolo em organizações públicas, neste caso, as Câmaras de Vereadores. O estudo proposto teve sua primeira versão qualificada após quatro meses da pandemia de Covid-19 no ano de 2020¹, e apresentava os seguintes objetivos: a) verificar como ocorre a gestão da comunicação voltada para o cidadão em Câmaras de Vereadores; b) mapear as práticas de cerimonial e protocolo como instrumento de comunicação, principalmente do profissional de Relações Públicas, nas organizações públicas; c) verificar o impacto do uso de tecnologias na gestão da comunicação em ambientes públicos; e d) qualificar e otimizar as ações de cerimonial e protocolo nas Câmaras de Vereadores. Para tanto, o estudo empreendia um método exploratório e descritivo, chegando-se a uma metodologia de condução de pesquisa empírica a ser implementada: a pesquisa-ação, do sociólogo Michel Thiollent, que se trata de

um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2011, p. 20).

A pesquisa-ação delineava-se como a mais indicada, já que permitia a participação do pesquisador e a interação de outros atores na produção de conhecimento acerca do tema pesquisado. O método possibilita responder aos problemas que os sujeitos envolvidos vivenciam nas organizações, com maior eficiência e com base em uma ação transformadora (THIOLLENT, 2011). Considerada uma proposta inovadora, esta metodologia se apresentava, naquele momento, como ideal diante dos desafios relacionados a dimensões como o poder, os rígidos padrões e os ensinamentos da ciência tradicional.

A escolha do método justificava-se também pois a proposta seria implementada diante

¹ O COVID-19, ou novo coronavírus, causa uma doença infecciosa e foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019, em Wuhan, na China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. Em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2. O Brasil identificou a primeira contaminação pelo novo coronavírus no final de fevereiro de 2020, enquanto a Europa já registrava centenas de casos da doença, que se propagava rapidamente. A declaração de transmissão comunitária no Brasil veio em março de 2020, mês em que também foi registrada a primeira morte pela doença no país. Até a data de fechamento deste estudo, o mundo contava com 208 milhões de casos da doença, contabilizando 4,7 milhões de mortos. O Brasil, por sua vez, possuía cerca de 20 milhões de casos e 570 mil mortes registradas ao longo desses um ano e meio de pandemia. Ainda em 2020, estudos sobre a vacina contra Covid-19 avançaram e tornaram real a possibilidade de imunizar a população. Em janeiro de 2021, o Brasil começou a vacinar grupos prioritários, após a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) aprovar o uso emergencial. Em números atuais, até agosto de 2021, o Brasil já havia aplicado 168 milhões de doses das vacinas, isto é, cerca de 24% da população brasileira estava imunizada (DADOS OPA/OMS – PAHO; AGÊNCIA BRASIL).

do cenário apresentado na Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria/RS, local onde foi verificada a lacuna prática para o desenvolvimento da pesquisa, corroborando com o fato de que a pesquisadora deste estudo é servidora pública municipal desta instituição na área de Comunicação – Relações Públicas. Deste modo, a autora do estudo iria interagir, diretamente, com a situação pesquisada: os eventos protocolares oficiais que ocorrem na Câmara de Vereadores de Santa Maria.

Atuando na Assessoria de Relações Públicas da Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria há nove anos, setor onde as práticas de eventos e rituais de cerimonial público estão concentradas, a pesquisadora vislumbrou, portanto, trabalhar esta temática, a qual mudaria sua realidade diária, assim como de outras Casas Legislativas. A Assessoria de Relações Públicas da Câmara de Vereadores de Santa Maria se configura como uma área da Comunicação Social que tem o intuito de estabelecer e gerenciar relacionamentos do Poder Legislativo de forma legítima e despersonalizada. É uma atividade que prima pela instituição, em detrimento do uso de sua estrutura, seja física ou simbólica, para fins individuais ou em grupo.

A preocupação institucional e estratégica da Assessoria de Relações Públicas, diante de todos os posicionamentos tomados pela gestão vigente, é seu maior atributo. Relacionamento com a imprensa, representação social, organização de atividades culturais, promoção e incentivo a campanhas e projetos institucionais e sociais, relacionamento com autoridades das principais entidades representativas do município, dentre outras atribuições, estão no seu mote de atuação. Para concretizar esses aspectos, destacam-se projetos e ações já realizados: Concurso Literário “Lei do Livro”; Projeto Cultural “Arte na Câmara”; Projeto Institucional “Semana da Câmara”; Projeto Social “Campanha do Agasalho”; Projeto Institucional “Construindo Cidadania”; Projeto Institucional “Vereador Mirim”; desenvolvimento e atualização do e-book institucional “Cidadania na Prática”; Sessões Solenes; e demais solenidades oficiais. Além dos projetos anuais, a Assessoria de Relações Públicas executa ações de sustentação como a calendarização de eventos, o mailing institucional, as atividades de cerimonial e protocolo, as visitas orientadas, o envio de correspondências oficiais, entre outras. Todos estes processos são desenvolvidos desde 2003 na Casa Legislativa Municipal, quando a Assessoria foi consolidada enquanto setor com rotinas específicas dentro da Câmara de Vereadores de Santa Maria.

Frente a uma estrutura de organização pública tradicional, na qual os agentes políticos precisam desenvolver seu papel, os setores administrativos – e seus respectivos servidores públicos efetivos atuantes, como é o caso da Assessoria de Relações Públicas – reconhecem a

necessidade de implementação de novas tecnologias para aperfeiçoar as rotinas e as demandas. A formação e a experiência desta pesquisadora na área de Comunicação Social – Relações Públicas, bem como nas atividades de planejamento, organização e execução de eventos e nas práticas de cerimoniais públicos de ordem legislativa, reforça o reconhecimento dessa necessidade para que os servidores possam desempenhar seu papel de atividade-meio, visando que a atividade-fim dos legisladores se cumpra perante a sociedade.

Dessa forma, verifica-se que as atividades administrativas podem se organizar no seu espaço de atuação e repercutir aos parlamentares e à sociedade a capacidade de transformação eficaz que tem para a organização pública por meio do uso de novas tecnologias, valendo-se as tecnologias da informação como conexão que potencializa a produtividade por envolver aspectos humanos, administrativos e organizacionais (RUSS; SALEEM, 2018). Por conta de todo o contexto apresentado, a escolha da pesquisa-ação como metodologia foi determinante, vendo como positiva toda a atividade da pesquisadora, que poderia se abastecer de ferramentas e de informações para adotar ações pertinentes ao estudo realizado.

Sendo assim, a primeira proposta deste estudo vislumbrou utilizar apenas o espaço-teste da Câmara de Vereadores de Santa Maria para aplicação e análise dos resultados. Diante da pandemia de Covid-19, em esfera global, e tendo como base o Plano de Distanciamento Controlado do Estado do Rio Grande do Sul², que condicionou por classificação de bandeiras o funcionamento de todos os serviços e estabelecimentos do Estado, bem como as formas de convivência social e vivência organizacional, a realização dos eventos presenciais – objeto de aplicação do método – que, em algum momento de 2020, se pensava que poderiam voltar a ocorrer, não aconteceu. Isto, portanto, gerou impacto direto na operacionalização dos objetivos e da aplicação do método pré-definido para este estudo.

Em tempo, contextualiza-se que a Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria, para legitimar as determinações do Plano de Distanciamento Controlado, ratificou os decretos estaduais que levaram à aprovação da Lei Municipal nº 6.475/2020 (ANEXO I), sancionada pelo Prefeito Municipal de Santa Maria, em 02 de julho de 2020, e publicada em página oficial do Município e da Câmara de Vereadores, conferindo autonomia ao Parlamento Municipal para que, em situações de pandemia, possa suspender todos os eventos e solenidades oficiais, evitando, assim, aglomerações. De tal modo, pelo objeto em análise e na

² O Plano de Distanciamento Controlado do Estado do Rio Grande do Sul foi divulgado à sociedade em maio de 2020, por meio do Decreto Estadual nº 55.240/2020. Ao longo de um ano e quatro meses, o Governo do Estado vem estudando a cada período as normativas de controle da pandemia. Até o fechamento deste estudo, o que vigora é o Sistema 3As de Monitoramento. Disponível em: <<https://sistema3as.rs.gov.br/inicial>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

observância das disposições regimentais da Casa Legislativa de Santa Maria, os parlamentares definiram por votar e aprovar a inserção de parágrafo único ao art. 6º da Lei Municipal nº 6.040/2016 – lei que consolida a entrega de medalhas e condecorações pelo Parlamento Municipal e que culmina na possibilidade de realização de Sessões Solenes (CMVSM, 2016). Esta atualização adequou a legislação à realidade enfrentada, que inviabilizava a efetivação de atos solenes para consagrar os eventos oficiais em questão.

Assim, este estudo precisou de adaptações e de resiliência. Eram esperadas testagens em eventos, que, na versão qualificada, estavam previstos para serem realizados no segundo semestre de 2020 ou, ainda, havendo a oportunidade, outro cenário de prorrogação poderia se estabelecer para que as testagens acontecessem no início de 2021. Nenhuma das possibilidades se consolidou, pois, até abril de 2021, o Rio Grande do Sul se encontrava em bandeira preta³ de acordo com o Plano de Distanciamento Controlado do Estado, o que determinava a impossibilidade de promoção de eventos presenciais.

Por outro lado, a pandemia de Covid-19 trouxe a esta pesquisa a possibilidade de se pensar em alternativas, como a de buscar parcerias com outras Câmaras de Vereadores do Rio Grande do Sul, o que resultou no novo propósito desta dissertação, mantendo o foco na comunicação como elemento estratégico na relação entre as organizações públicas e as novas tecnologias, objetivando inovar nas práticas de cerimonial e protocolo público dos Parlamentos Municipais.

As normas de cerimonial e protocolo são federais (como será melhor explorado nos capítulos posteriores) e aplicadas de maneira unânime nas Câmaras de Vereadores, por uma razão de ordem e decoro com parlamentares e autoridades representativas de todas as esferas. Logo, independentemente de como cada Câmara planeja, organiza, coordena e legitima a realização de suas solenidades protocolares oficiais, todas são orientadas pelos mesmos rituais dirigidos por profissionais capacitados para tal fim. Concluindo o contexto, traz-se o mérito

³ De acordo com o Plano de Distanciamento Controlado do Estado do Rio Grande do Sul, a classificação por bandeiras se dava de modo simplificado por cores com as seguintes indicações:

AMARELA – risco baixo. A região do Estado do RS encontra-se com alta capacidade do sistema de saúde e baixa propagação da doença.

LARANJA – risco médio. Significa que a região do Estado do RS está com um dos dois cenários: média capacidade do sistema de saúde e baixa propagação do vírus ou alta capacidade do sistema de saúde e média propagação do vírus.

VERMELHA – risco alto. A região do Estado do RS encontra-se em um dos dois cenários: baixa capacidade do sistema de saúde e média propagação do vírus ou média/alta capacidade do sistema de saúde, porém alta propagação do vírus.

PRETA – risco altíssimo. Região do Estado do RS encontra-se com baixa capacidade do sistema de saúde e alta propagação do vírus.

Fonte: Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<https://estado.rs.gov.br/entenda-o-modelo-de-distanciamento-controlado-do-rs>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

da realização de solenidades oficiais nas Câmaras, que são, na sua maioria, para enaltecer personas, cidadãos, empresas e instituições locais, bem como todos e todas que, de alguma forma, contribuíram para que determinada temática referenciada naquele município fosse importante e relevante à sociedade.

Como foi possível perceber, as intempéries que determinaram mudanças necessárias à pesquisa não estavam previstas, mas a compreensão dos atuais fenômenos exigiu que esta pesquisadora repensasse suas formas de aplicabilidade metodológica, uma vez que é preciso olhar para o futuro a partir das coisas que estão acontecendo agora. Foi essencial ressignificar as práticas diante de algo maior que não se pode controlar. O momento delicado mostrou a necessidade de estar disposto às adaptações e de entender que não é possível retornar ao que, até então, eram rotinas habituais. Isso vale para o contexto político, social, econômico, cultural e científico mundial e para o objeto deste estudo: a comunicação como estratégica na administração pública, com seu potencial de inovação para o benefício da sociedade.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA E CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO

A administração pública é “a fase do governo que consta da cooperação ordenada de pessoas, mediante o planejamento, organização, educação e direção de seu comportamento, para a realização dos fins do sistema político” (AMATO, 1971, p. 15). Em sentido amplo, deve ser entendida como todo o sistema de governo, além do conjunto de ideias, atitudes, normas, processos, instituições e outras formas de conduta humana (MATIAS-PEREIRA, 2012). É a administração pública que determina a maneira de distribuir e exercer a autoridade política e de atendimento aos interesses públicos. Trata-se do governo em movimento, da atuação do Estado de forma concreta e imediata para a consecução dos interesses coletivos.

Contudo, o desafio para melhorar os serviços públicos e dar o retorno esperado à sociedade é, contemporaneamente, complexo. O atual cenário da administração pública está marcado pela insatisfação dos cidadãos e pelas reiteradas atitudes ilegais praticadas por agentes que priorizam interesses pessoais em detrimento de suas reais responsabilidades com a gestão dos recursos públicos. Para isso, exige-se uma gestão moderna, com profissionalismo, com consciência coletiva, com transparência e que priorize a eficácia de um serviço de qualidade para que haja investimento em planejamento e estratégia, focados no esforço integrado entre sistemas organizacionais e governamentais, ou seja, um modelo de gestão que dê sustentabilidade aos programas de governo (MATIAS-PEREIRA, 2012) e que seja capaz de responder adequadamente às demandas e aos desafios da sociedade.

Essa efetividade deveria ser intrínseca ao caráter político que, ao levar em consideração a implementação de políticas públicas às questões sociais, como saúde, segurança e educação, pautaria suas atividades estratégicas através de objetivos e metas alinhados às definições da organização, do planejamento, de ações e de definições públicas. Deste modo, o fortalecimento da formulação e da programação de políticas públicas, que atendam de forma satisfatória a população, é sustentado por um ambiente ético, moral e inclusivo à sociedade que está em constante dinamismo.

As políticas públicas tratam de um fluxo de decisões públicas para se manter o equilíbrio social (SARAIVA; FERRAREZI, 2006). São ações governamentais que buscam solucionar determinadas necessidades públicas (GELINSKI; SEIBEL, 2008). Ou seja, as políticas públicas são respostas para problemas percebidos pelo governo, o que não exclui a possibilidade de as organizações não governamentais influenciarem, direcionarem, controlarem ou, até mesmo, contribuírem na formulação das mesmas (GONÇALVES; CAPELLA, 2016). Nesse sentido, as definições mencionadas se referem a uma demanda pública, a um interesse público. O processo das políticas públicas, portanto, é fragmentado em etapas passíveis de análise para tentar entender como e por que o governo faz ou deixa de fazer alguma ação que venha a repercutir na vida dos cidadãos (SOUZA, 2006; GELINSKI; SEIBEL, 2008).

O grande problema, nesta perspectiva de implementação das políticas públicas, vem do fato de que elas se aplicam a gestões temporárias, muitas vezes, não preocupadas com boas práticas de administração na esfera política e que são construídas por meio de mecanismos gerenciais das ações governamentais. Algumas dessas ações se enquadram nesse contexto, organizadas, por exemplo, em projetos ou programas, como: ampliação da flexibilidade da gestão; práticas de governança; desenvolvimento de indicadores de desempenho; e avaliação de desempenho, que, além da medição das metas estabelecidas, fornecem subsídios para o feedback das informações e para o desenvolvimento de futuras metas, das próximas gestões, prestando, ainda, contas à sociedade (CORRÊA, 2007). Cumprem, portanto, o seu papel diante da formulação das políticas públicas que “[...] é aquele através do qual os governos traduzem seus propósitos em programas e ações, que produzirão resultados ou as mudanças desejadas no mundo real” (SOUZA, 2006, p. 13).

De modo geral, a melhoria da administração pública requer modelos de gestão capazes de orientar os gestores públicos para que os resultados almejados pelos governos sejam profícuos para o governo e para o Estado, pois as relações políticas estão cada vez mais apoiadas nas novas tecnologias, tornando evidente a necessidade de uma educação para o

correto uso da informação por meio da comunicação:

Vivemos num período histórico caracterizado como a “Sociedade da Informação”, onde nos deparamos com a possibilidade de interação com novos aparatos tecnológicos, que estabelecem novas formas de comunicação entre as pessoas e das pessoas com coisas. Estamos vivenciando uma revolução, que tem como elemento central a tecnologia da informação e da comunicação. Por consequência, estamos presenciando uma profunda alteração nas relações sociais, políticas e econômicas, impulsionadas por uma expansão permanente de hardware, software, aplicações de comunicações que prometem melhorar os resultados na economia, provocar novos estímulos culturais e incentivar o aperfeiçoamento pessoal, através do uso da tecnologia para a prática educativa (CASTELLS, 2016, p. 227).

A adequação do canal, para que a informação alcance seus públicos nos seus campos de conhecimento e de experiência, também é determinante. Desenha-se, assim, a gestão da comunicação em organizações públicas. Esta, por sua vez, em especial na esfera política, apresenta-se como uma ferramenta estratégica, apontando fatores para traçar os caminhos para alcançar o seu propósito, o que exige foco e coordenação, tanto administrativa quanto política. Isto corresponde a uma série de atividades básicas que envolvem “analisar tendências, assessorar o poder de decisão, realizar diagnósticos, prognósticos, planejar e implementar programas de comunicação que tenham como diretriz o sistema organizações-público” (SIMÕES, 2001, p. 36).

Atuar estrategicamente com a comunicação, entretanto, demonstra reconhecimento e relevância ao processo de construção de políticas públicas efetivas aos cidadãos. Assim, a partir da ideia de que a comunicação atua como mediadora para atingir objetivos sociais e políticos, ela deve assumir um papel estratégico fundamental na administração pública e ser um instrumento potencializador de relações, pois, além de permitir trocas entre os diferentes sujeitos envolvidos, enfatiza seu caráter público quando possibilita o acompanhamento da mudança de uma realidade social e se aproxima dos interesses da coletividade. Neste entendimento, a comunicação exercida na administração pública e seu potencial de inovação para o benefício da sociedade constituem-se no objeto de pesquisa deste estudo.

A comunicação, sendo estratégica na administração pública, torna-se necessária para a divulgação das etapas do processo de construção das políticas públicas e para a mobilização dos envolvidos diante daquelas apresentadas. Seu principal objetivo é a diminuição das barreiras entre governantes e governados, no intuito de difundir as informações contidas e preconizadas em lei (SALDANHA, 2006), centrando-se no cumprimento das metas e das soluções vivenciadas no âmbito do espaço público.

Neste contexto, fatores externos precisam ser levados em consideração, ainda que não possam ser controlados, o que se aplica diretamente aos laços políticos e aos cenários

comunicativos das sociedades. Estes fatores contemplam também as áreas econômica, política, social e tecnológica (SOUSA; DIAS, 2017; CINTRA, 2008). Exemplificando na prática, verificam-se, por exemplo, as propostas de governo de um município que são submetidas ao Legislativo — às Câmaras de Vereadores. Para que, taticamente, os objetivos sejam consolidados, além de se planejar e executar políticas públicas eficazes, é preciso saber se articular nas casas políticas. O Executivo “detém a prerrogativa de iniciar a legislação de maior interesse e, dessa forma, pode explorar estrategicamente esse direito” (LIMONGI; FIGUEIREDO, 2009, p. 77). Os parlamentares, por conseguinte, têm sua atuação determinada a partir da apresentação das propostas do governo.

O curso de ação racional seria a atuação por intermédio dos partidos políticos, vistos como veículos praticamente obrigatórios para que os políticos tenham influência sobre as políticas públicas e, dessa forma, pleiteiem mandatos junto ao eleitorado (FIGUEIREDO; LIMONGI, 2002, p. 83).

O Poder Legislativo no Brasil exerce uma pluralidade de atribuições, em especial nas Câmaras de Vereadores, nas quais os parlamentares atuam em âmbito municipal, seja por meio das leis que elaboram, seja mediante a fiscalização dos atos do Poder Executivo ou o julgamento das autoridades públicas locais, nos casos previstos em lei, além da função deliberativa (SILVA, 2009). Em tempo, cabe ressaltar que, além de todas as funções previstas legitimamente, as Câmaras de Vereadores são o elo entre poder público e sociedade/cidadão, descentralizando o poder de negociação na implementação das políticas públicas e permitindo a participação dos cidadãos.

Deste modo, as Câmaras de Vereadores, ao se consolidarem como o espaço que dá poder legítimo aos cidadãos e repercute seus anseios, inserem-se nas estratégias de um governo como um ambiente catalisador e intermediário no espaço democrático. A estratégia garante, ainda, que os diversos sujeitos envolvidos em toda política pública sejam estimulados a contribuir para que se chegue a um panorama de desenvolvimento integrado da cidade, balizado por aspectos econômicos, políticos e institucionais eficazes e competitivos (CASTRO; OLIVEIRA, 2014).

O cenário apresentado até o momento e que envolve a administração e as políticas públicas, considerando o que é de interesse público, a comunicação na administração pública e a ação aproximativa entre poder público e cidadão nas Câmaras de Vereadores, constitui-se no espaço investigativo desta pesquisa. Por isso, há a necessidade do recorte do objeto, que aponta para a gestão da comunicação nas Câmaras de Vereadores, desenvolvida a partir de sistemas de comunicação como o protagonizado pelo cerimonial público.

Nesse sentido, a pesquisa apresenta o seguinte problema: **como o cerimonial público, praticado nas Câmaras de Vereadores, pode ser otimizado através de um aplicativo *mobile* que potencialize os sistemas de comunicação no Legislativo?** Entende-se que, inserido na esfera da administração pública e com potencial inovador na área de tecnologia, este estudo visa proporcionar melhorias nas rotinas de trabalho dos ambientes de comunicação estratégica nas Casas Legislativas. **A justificativa para esse movimento é a busca pela participação social, com intuito de aproximar a população da Câmara de Vereadores e esclarecer sobre as reais funções sociais e políticas da instituição, principalmente no que se refere à representatividade exercida pelos vereadores e ao exercício da cidadania e da democracia.**

Neste contexto, a mudança nos modelos de gestão de organizações públicas é basilar para que essas circunstâncias perpetuem, em especial na esfera política, e isso só será possível se uma transformação interna nestas organizações, investida em valores, objetivos, metas, estratégias e ações concretas, for prioridade. Nesse sentido, o conceito de excelência em gestão, que a considera um conjunto de princípios e valores que são incorporados e internalizados por uma organização de qualquer nação, setor ou porte, que os pratica no seu cotidiano em todos os níveis de atuação e com todos os seus públicos, interna e externamente, é profícuo (PAGLIUSO, 2005). Só depois desse processo, os sujeitos envolvidos na sociedade poderão subsidiar suas expectativas e construir uma nova percepção acerca da gestão das organizações políticas, em uma visão íntegra, desenvolvendo o pensamento crítico quanto aos saberes políticos e sustentando uma postura cidadã que dependa apenas de si mesma.

1.2 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A ênfase da comunicação no âmbito político é decisiva para a criação e a aplicação de mecanismos democráticos de proteção às demandas da coletividade (DE MORAES; RAMONET; SERRANO, 2013). A comunicação precisa funcionar como agente viabilizador e potencializador de processos na administração pública. Ela é estratégica. Essa ação visa coordenar informações e produzir conhecimento entre os diversos públicos constituídos, carregando, com isso, a legitimidade na construção de políticas públicas que norteiam o país.

Este estudo tem, assim, o seguinte objetivo geral:

- Determinar como um aplicativo (*mobile*/para dispositivos móveis) pode potencializar os sistemas de comunicação nas Câmaras de Vereadores a partir da otimização do cerimonial público;

E, como objetivos específicos, apresenta:

- Desenvolver um aplicativo (*mobile*/para dispositivos móveis) para a otimização do cerimonial público nas Câmaras de Vereadores;
- Selecionar as atividades de cerimonial público praticadas nas Câmaras de Vereadores do Estado do Rio Grande do Sul;
- Identificar públicos impactados pelas atividades de cerimonial público nas Câmaras de Vereadores do Estado do Rio Grande do Sul;
- Validar o uso de aplicativo enquanto sistema inovador nas Câmaras de Vereadores e otimizador das práticas de cerimonial público nestas organizações.

Sendo a política um fenômeno dinâmico que está presente em todos os momentos da vida em sociedade e o Poder Legislativo o elo entre poder público e sociedade/cidadão, é necessário que a presença da política seja percebida pela comunicação de suas atividades. Para tanto, verifica-se que uma das formas de se fazer isso é através da realização de eventos protocolares de caráter oficial. Esses eventos, criados por leis específicas, constituem demandas de interesse comum à sociedade, independentemente de qualquer ideologia político-partidária. Isso denota que a responsabilidade é cada vez maior quando se trata de demonstrar a voz de uma instituição por meio de solenidades oficiais.

Sendo assim, este estudo aprimora as práticas do cerimonial público mediante o uso das novas tecnologias, uma vez que, em todo o país, se aplicam as mesmas regras previstas, sobretudo aquelas estabelecidas pelo Decreto Federal nº 70.274, de 9 de março de 1972 (BRASIL, 1972). Com os resultados obtidos, haverá eficácia nas rotinas dos ambientes legislativos, decorrentes do desenvolvimento de um aplicativo *mobile* como sistema de comunicação tecnológico para a operacionalização e o funcionamento da atividade de cerimonial em solenidades oficiais nas organizações públicas.

A utilização de um aplicativo *mobile* poderá organizar e facilitar as atividades de cerimonial e protocolo e, ainda, compartilhar informações sobre os eventos realizados pelas Câmaras de Vereadores. Com a rotina pronta no sistema do aplicativo, as equipes envolvidas estarão conectadas por esses dados, as autoridades terão acesso às demandas protocolares e também poderá ser gerada uma memória digital de cada solenidade no acervo da instituição. Da mesma forma, aumentará a credibilidade da equipe organizadora e do que determinado evento representa para a sociedade.

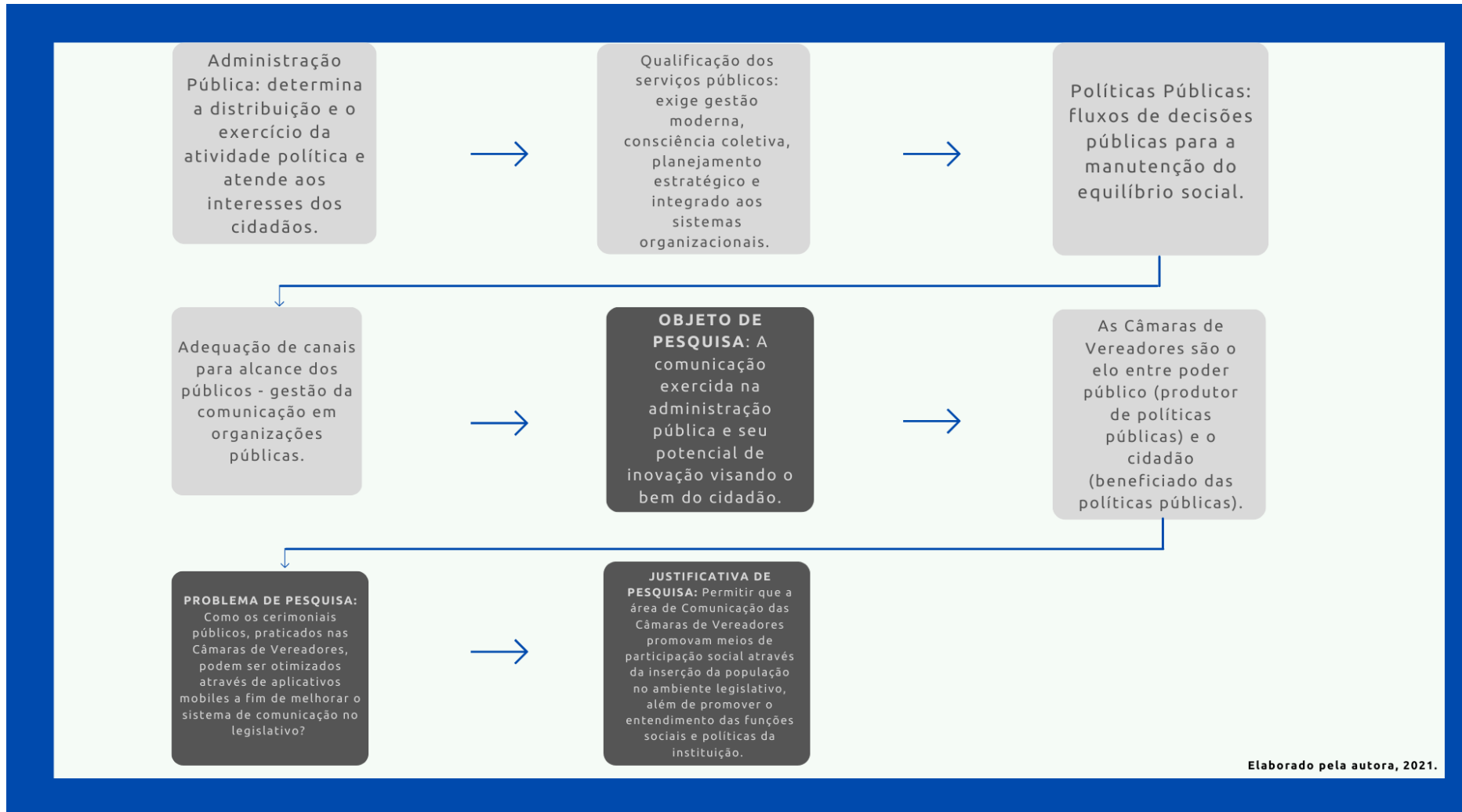
Existem poucos estudos desta natureza – da mesma forma, há uma demanda real no mercado – porque implementar ações frente a sistemas de comunicação para a gestão de

cerimoniais públicos ainda é novidade nas Câmaras de Vereadores e também em outras organizações públicas nas esferas estaduais e federal. Dessa maneira, tem-se a preocupação de potencializar o trabalho dos profissionais envolvidos, no entendimento de que esta atividade, inerente à profissão de Relações Públicas, está, muitas vezes, em segundo plano nas organizações, mas tem capacidade técnica e importância institucional suficientes, desde que bem construídas. Além disso, pode entregar à comunidade conteúdo e informação de qualidade, transformando o sistema público, mesmo que inicialmente, na área da comunicação mediante a realização de eventos.

Neste contexto, entender a gestão da comunicação, por meio de sistemas de comunicação no seu âmbito público, configura-se como algo promissor no campo dos estudos da administração pública, diante de sua avaliação implícita em todas as áreas, viabilizando, além da aprendizagem, da disseminação da informação e do conhecimento, a transparência e a cidadania que norteiam os processos dinâmicos de gestão. Com isso, justifica-se a importância desta pesquisa para demonstrar que a confiabilidade dos cidadãos frente aos eventos oficiais das Câmaras de Vereadores, assim como o público interno (vereadores e servidores), necessita de instrumentos que facilitem a execução e comprovem o domínio estrutural e social desses eventos. Da mesma maneira, este estudo baseia-se no campo do conhecimento científico e na pesquisa para criar um produto tecnológico que cause um impacto e/ou altere as rotinas e o cenário das organizações públicas.

Resumindo o contexto e o problema de pesquisa num pensamento processual, chega-se ao esquema apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Problema processual da pesquisa esquematizado



Fonte: Autora (2021).

Após a introdução que aborda preliminarmente o cenário da pesquisa, o contexto da investigação, bem como o problema, objetivos e justificativa do tema deste estudo, o segundo capítulo traz um referencial teórico denso sobre os estudos do pensamento sistêmico, contextualizando a Teoria dos Sistemas, a Teoria das Organizações e a Teoria da Comunicação, passando pelo Sistema de Gestão Pública e da Informação até chegar ao Sistema de Gestão da Comunicação, no qual se categorizam os eventos e o cerimonial público propriamente ditos. O terceiro capítulo aborda a metodologia utilizada na construção do aplicativo *mobile* e o dispositivo em si, apresentando seu desenvolvimento, bem como o método para aplicação das testagens com usuários e, posterior, adequação do aplicativo. Já o quarto capítulo traz os resultados dos testes de usuário, a adequação do aplicativo e a sua análise, avaliando as potencialidades e as fragilidades da proposta. A presente dissertação finaliza-se, portanto, com as considerações finais, as referências e o anexo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O PENSAMENTO SISTÊMICO: UM DIÁLOGO ENTRE A TEORIA DOS SISTEMAS, A TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES E A TEORIA DA COMUNICAÇÃO

O alinhamento entre vertentes teóricas é um exercício necessário para o conhecimento acadêmico. A intersecção das áreas também fomenta a produção científica e o desenvolvimento de saberes que apontam para resoluções de conflitos, crises e angústias, mas que encaminham para um patamar novo da experiência humana. Neste sentido, este estudo propõe um diálogo entre as teorias dos sistemas, as teorias organizacionais e as teorias da comunicação, no intuito de construir um pensamento sobre a inovação a partir de práticas relacionais no contexto da gestão pública.

Parte-se do enquadramento mais caro, porque está mais distante da base teórica pesquisada, e, portanto, mais complexo para a apreensão dos sentidos, o do campo da sociologia funcionalista sistêmica. Esta base teórica é central para o entendimento das teorias das organizações, já que retoma autores como Max Weber, Talcott Parsons e Robert Merton, sociólogos que estudam as organizações, e também teóricos que pesquisam a administração, como Mary Parker Follett, Chester Bernard, Daniel Katz, Robert L. Kahn e Herbert Simon.

Já a proximidade com o campo da comunicação ocorre através do processo empreendido e do esforço interativo que reside nessa área. Os sistemas, segundo apresentam os estudiosos dessa vertente Bertalanffy (1975) e Luhmann (1987), são um conjunto de elementos em interação. A essência da comunicação reside nesta prática relacional e impulsiona para o movimento de inovação das ações interativas no sistema administrativo público. Por isso, a união das três correntes teóricas. A Teoria Geral dos Sistemas busca, por meio das leis dos sistemas naturais, as regras de funcionamento dos demais agrupamentos, incluindo o social. Ora, a comunicação reside neste sistema: o social. Portanto, é imperativo compreender esta abordagem.

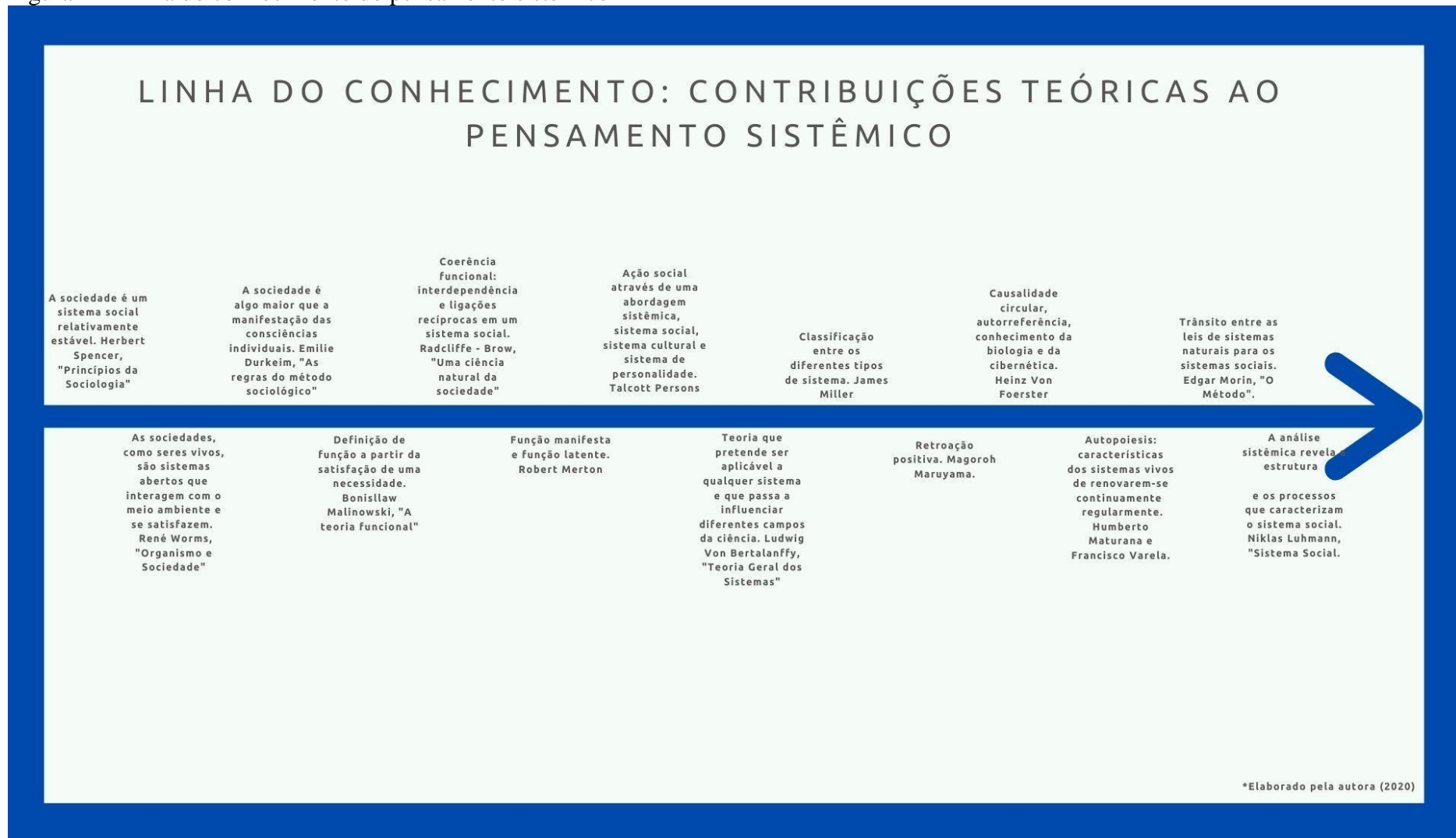
Os sistemas interagindo, cada um a seu modo e de forma interdependente, com a finalidade de gerar um todo organizado, apresentam, portanto, fluxos organizacionais recíprocos e que são compreendidos de maneira holística. Isso quer dizer que a organização do sistema somente poderá ser compreensível dado o entendimento das suas partes e das partes em si. A etimologia da palavra “sistema” remete à Grécia antiga, onde o termo original, *synhistanai*, significava “sintetizar” ou “colocar junto”; porém, é na década de 40 que Ludwig Bertalanffy (1901-1972) apresentou em seus estudos a questão dos sistemas gerais, pensados

a partir do metabolismo, da cibernética e da termodinâmica e, assim, associando o conceito de sistemas ao desenvolvimento de uma ciência focada nas leis universais. Nesse entendimento, Jordan (1974) anunciou a ideia de sistema enquanto um conjunto de entidades ou elementos unidos por alguma forma de interação ou interdependência regular, que constitui um todo integral. O sistema pode ser, ainda, “[...] igualmente um conceito complexo de base porque ele não é redutível a unidades elementares, a conceitos simples, a leis gerais. O sistema é a unidade complexa” (MORIN, 2002, p. 187).

O pensamento complexo marca o período de transição de uma abordagem sistêmica originária de visão mecanicista para uma perspectiva da diferença entre sistema e entorno. Assim, a Teoria Geral dos Sistemas adota uma perspectiva de investigação das características gerais dos sistemas, observando o desenvolvimento de modelos aplicáveis a diferentes disciplinas. Por isso, entende-se que esta teoria influencia o pensamento científico em correntes como: a) dinâmica dos sistemas; b) quinta disciplina; c) modelagem *soft system*; d) modelagem cognitiva; e) modelagem hard; e f) planejamento organizacional. O pensamento sistêmico ainda aponta para a vertente cibernética de Norbert Wiener e para a Gestão do Conhecimento, que entende a diferença entre conhecimento e informação pela adição de crenças, perspectivas, conceitos, julgamentos, expectativas e *know-how* (WIIG, 1993).

É possível traçar uma linha evolutiva acerca do pensamento sistêmico, conforme poderá ser observado na sequência na Figura 2, pontuando seus autores, suas obras e o escopo de suas teorias. Herbert Spencer e René Worns ocupam o espaço pré-funcionalista, caracterizado como a fase inicial do pensamento funcional sistêmico. Emile Durkheim está localizado em uma posição fronteira, considerando que o teórico é o fundador do método sociológico para a sociologia empirista-positivista-funcionalista, seguido por Malinowski, Radcliffe-Brow, Merton e Parsons na emergência da corrente funcionalista. O alemão Ludwig Von Bertalanffy, que dá início à Teoria Geral dos Sistemas, tal qual a conhecemos, inaugura a fase conhecida como o “novo funcionalismo”. Segundo o autor, a realidade é complexa e integrada, possui elementos em sinergia, sendo que o real só é compreendido numa abordagem não disciplinar (BERTALANFFY, 1975).

Figura 2 – Linha do conhecimento do pensamento sistêmico



Fonte: Autora (2020), baseada nas referências consultadas.

O diálogo empreendido com áreas como a física, a química e a biologia conduziram a outro limite na abordagem funcionalista, amparado pelo paradigma da complexidade. Assim sendo, os neurocientistas chilenos Humberto Maturana e Francisco Varela introduzem o conceito de *autopoiesis* à teoria dos sistemas complexos. Nesta fase da abordagem sistêmica, fala-se do novo paradigma: “o que é digno de nota é o caráter polissistêmico do universo organizado. Esta é uma espantosa arquitetura de sistemas que se edificam uns sobre os outros, uns entre os outros, uns contra os outros, implicando-se e imbricando-se uns nos outros [...]” (MORIN, 1987, p. 97). Apoiado na generalização proposta pela leitura da complexidade, o sociólogo Niklas Luhmann faz sua ancoragem na abrangência do sistema social, que inclui todos os outros sistemas.

Nesse sentido, a abordagem de Luhmann (1987) se aproxima do campo dos estudos organizacionais, quando considera que se deve investigar as organizações a partir de sua relação com a sociedade. A teoria dos sistemas sociais de Luhmann (1987; 1992; 2010) aponta para a separação entre sistema e ambiente e aciona o conceito de diferenciação ao explicar que “nem ontologicamente, nem analiticamente, o sistema é mais importante que o ambiente; pois ambos são aquilo que são apenas em referência ao respectivamente outro” (LUHMANN, 1975, p. 204). O eixo principal da teoria proposta por Luhmann (1975) trata dos sistemas *autopoieticos* ou autorreferentes de comunicação. A ideia, tomada de empréstimo de Maturana e Varela, está compreendida na capacidade que um sistema tem de se autorreproduzir, independente do ambiente. Essa abordagem sistêmica é característica de sistemas orgânicos, vivos, mas também adequada para sistemas cognitivos e sociais, que são, sobretudo, alimentados pela comunicação. No entendimento de Luhmann (1975, p. 200), a sociedade é resultado da comunicação, “portanto, damos uma resposta dupla à questão sobre de que se constituem os sistemas sociais: de comunicações e de sua atribuição como ação. Nenhum dos dois fatores seria capaz de evolução sem o outro”.

A comunicação é central no pensamento de Niklas Luhmann. Segundo Esteves (1993), ela

[...] destina-se a produzir a eficácia simbólica generalizante que torna possível a regularização da vida social sob a forma de uma organização sistêmica e, ao mesmo tempo, cria condições de estabilidade favoráveis a este tipo de organização social e ao seu desenvolvimento (ESTEVES, 1993, p. 8).

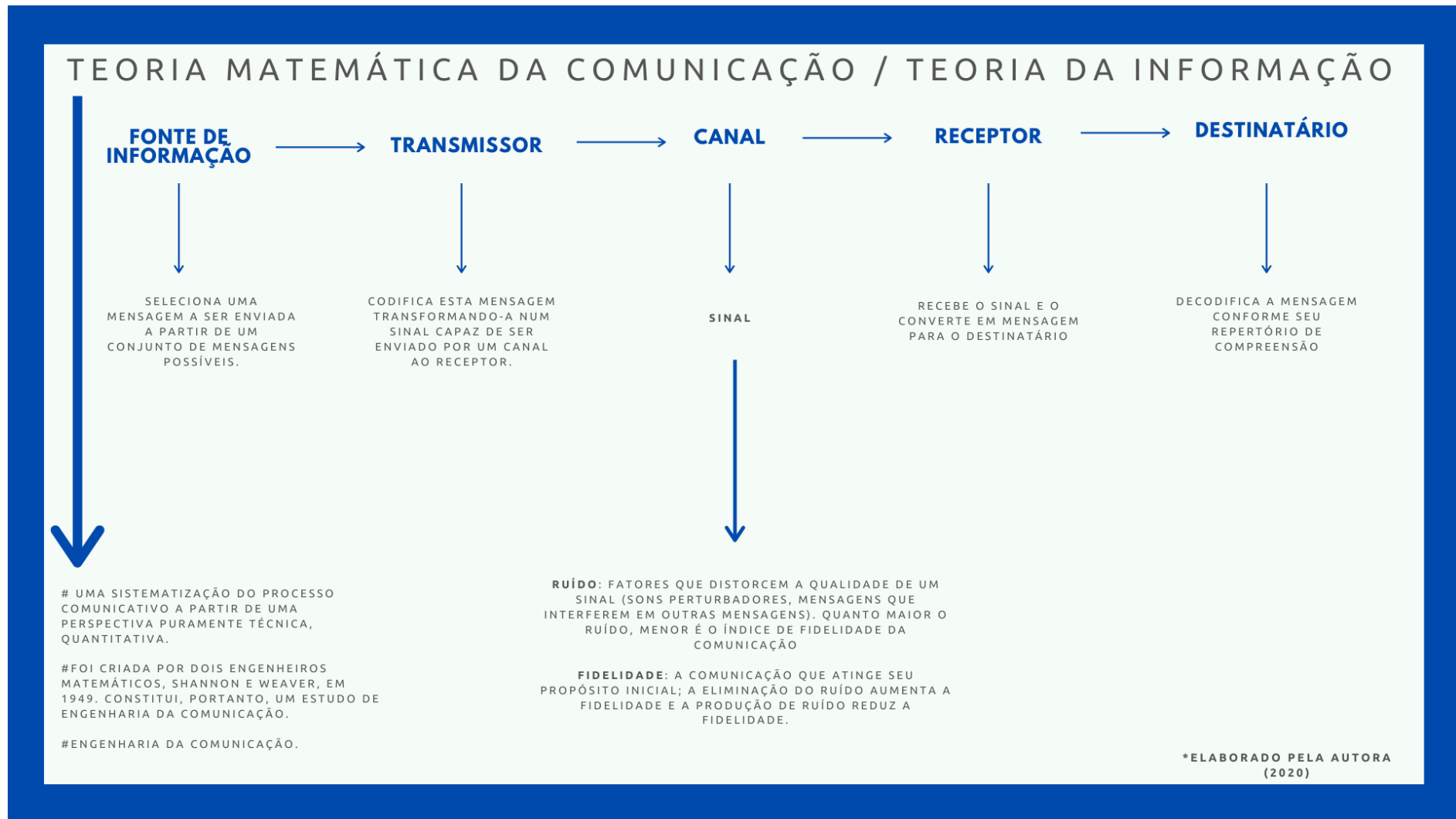
Dessa forma, a comunicação regula a evolução dos sistemas sociais, porque é um processo seletivo e, como tal, é passível de redução da complexidade na relação com o ambiente. No processo de comunicação de Luhmann (1981a), não há apenas transmissão de

informação, “a comunicação é vista como um processo eminentemente seletivo – intrinsecamente seletivo, já que a própria comunicação é um processo de seleção que se desenvolve a três níveis: produção de um conteúdo informativo, difusão e aceitação desse mesmo conteúdo” (LUHMANN, 1981b, p.137-138).

A comunicação ganhou status para a investigação científica apenas em meados de 1900 (RÜDIGER, 2011), quando se associou ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação, empreendido no século XX. O fenômeno dos meios de comunicação, que marcou a sociedade neste período histórico, ressignificou os processos de interação, assim como as ideias de tempo e de espaço. No íterim do debate travado entre as técnicas e os processos de comunicação, entende-se que ela “não é uma ciência, mas um campo de estudo multidisciplinar, cujos métodos de análise não tem qualquer especificidade e foram desenvolvidos pelos diversos ramos do conhecimento filosófico, histórico e sociológico” (RÜDIGER, 2011, p. 17). Conforme sinaliza o autor, as bases para uma doutrina geral das teorias da comunicação são oriundas da cibernética e das contribuições do modelo proposto pelos matemáticos Claude Shannon e Warren Weaver, em 1949.

A teoria da informação é apresentada a partir de um enquadramento sistêmico; entretanto, despreza o valor ou o significado das informações, contabilizando, prioritariamente, a quantidade de informação transmitida. A Figura 3, a seguir, ilustra essa dinâmica.

Figura 3 – Enquadramento das teorias da comunicação e das teorias da informação



Fonte: Autora (2020), baseada nas referências consultadas.

O modelo desenhado por Shannon & Weaver foi amplamente explorado por outros estudiosos da comunicação, como Wibur Schramm, Umberto Eco e Abraham Moles (RÜDIGER, 2011). Entretanto, houve um esgotamento nas tentativas de validação da teoria informacional e outras frentes de estudo foram apresentadas. Entre elas, a perspectiva sistêmico-funcional de Niklas Luhmann. O avanço apresentado pelo autor em relação ao enquadramento matemático aconteceu porque a comunicação não pode residir apenas no campo da troca de informação, ela

[...] constitui um processo intencional, pelo qual as pessoas influenciam o comportamento dos demais, levando-os a realizar certas ações cuja premissa não se encontra em sua própria motivação, mas na mensagem que recebem do seu semelhante, e isso no quadro de interações sucessivas, que determinam a formação de verdadeiros sistemas de ação social (RÜDIGER, 2011, p. 67).

O entendimento da comunicação como um processo linear, no qual um emissor envia uma mensagem para um receptor, ou, ainda, um esquema matemático da teoria da informação, leva Luhmann (2016) a se distanciar desta acepção, por considerar que transmitir uma informação para alguém apresenta mais problemas do que soluções: “sugere que o emissor transfere algo que o receptor recebe. Mas o emissor não se desfaz de algo, no sentido de perder algo” (LUHMANN, 2016, p. 163). A comunicação é um processo social, fundamental para a troca de informações e de experiências entre sujeitos. Logo, essa ação gera conhecimentos, contribui para o aprendizado e promove a cidadania. Essa é uma troca simbólica de mensagens que os sujeitos compartilham entre si, gerando um valor informativo que alimenta a sociabilidade e impacta no mundo cultural, onde se deparam com complexos e sofisticados dispositivos de informação que dilatam a esfera da percepção e da intervenção no mundo, elaborando a representação da realidade de cada indivíduo (RODRIGUES, 1994).

Para tanto, a comunicação deve ser demarcada a partir da correlação subjetiva do relacionamento entre sujeitos, como na esfera das relações entre Estado e as organizações públicas e entre os objetivos e as necessidades da organização e de seus públicos, legitimando discursos, comportamentos e ações.

2.2 SISTEMAS DE GESTÃO PÚBLICA E INFORMATIVA

Desde a década de 80, no Brasil, a coletividade está fortalecendo seu espírito de cidadania, diante de uma sociedade civil mais organizada e consciente dos seus direitos e deveres, o que evolui a cada período. Porém, ainda é preciso avançar bastante para que haja o

encontro dos objetivos de efetividade na gestão pública, garantindo maiores possibilidades entre organização e público, governo e sociedade (FERREIRA, 2012).

A atividade de gestão compreende um conjunto de processos que englobam ações de planejamento, organização, direção e controle de recursos. Toda gestão busca racionalizar e melhorar as atividades que envolvem uma organização. As instituições públicas, por sua vez, têm sido, constantemente, desafiadas a buscar investimentos em novos e diferentes modelos de gestão, voltados, principalmente, para a excelência dos processos (FERREIRA, 2012).

Para tanto, o gestor público deve entender que o processo de transformação da sociedade é inevitável e é preciso se adaptar a essas mudanças que, trazidas pelo cenário mundial, afetam diretamente as organizações, especialmente, quando se referem à manutenção dos relacionamentos institucionais com o meio em que elas estão inseridas. Ferreira e Lucena (2009) analisam que, para uma gestão pública ser efetiva, é necessário investir em novas tecnologias e no capital humano, a fim de proporcionar maneiras para que se criem valores intangíveis diante da interação entre o conhecimento individual e o coletivo, refletindo no processo democrático, uma vez que, mesmo tendo o governo como responsável pelas políticas públicas, a gestão vai além dessas práticas e precisa envolver todos os eixos da sociedade em ações integradas.

Dessa forma, os modelos integrados, muitas vezes, se valem da tecnologia para buscar uma gestão que apresente melhorias contínuas, oferecendo serviços de qualidade para os cidadãos, com o intuito de conquistar eficiência e legitimidade. Logo, no campo da gestão pública, a excelência pressupõe atenção prioritária ao cidadão e à sociedade, na condição de usuários do serviço público, de destinatários de ação decorrente do poder do Estado e de mantenedores estatais (BRASIL, 2009).

Desde a introdução dos computadores e dos aparelhamentos associados a eles, os impactos da evolução dos modelos de gestão sobre a sociedade têm sido enormes. Atualmente, a repercussão tecnológica está presente não apenas nas organizações, mas em inúmeros artefatos inseridos no dia a dia do cidadão. Essa convivência ininterrupta e com informações, muitas vezes, excessivas gera a urgência de uma gestão nas organizações para que se tenha claro o caminho da produção da informação, bem como o seu uso e a sua visibilidade. Está, assim, configurada a necessidade da gestão da informação.

O acesso facilitado à informação é algo que vem preocupando e transformando as atividades de diversos setores sociais, visto que a sociedade está envolvida pelos fluxos de capital, de informação, de tecnologia, de interação organizacional e de imagens, sons e símbolos (CASTELLS, 2016). E, além de representar elementos da organização, esses fluxos

são a expressão dos processos da vida econômica, política e simbólica. Assim, o processo de gestão da informação se apresenta para fornecer informações aceitáveis e seguras. Ele assume o papel de determinar a estruturação dos dados que agregam valor, tanto aos sujeitos quanto às organizações. Possibilita, ainda, o surgimento de novas opções competitivas a partir do momento em que se torna uma competência essencial (DAVENPORT, 2013).

O fluxo da gestão da informação é, portanto, um processo de gerenciamento que inicia com a determinação de exigências dos sujeitos envolvidos e passa para obtenção desse conjunto de dados, com posterior distribuição e uso (DAVENPORT, 2001). Uma gestão apropriada evita que informações críticas deixem de ser exploradas, que o seu volume excessivo oculte dados para a solução de problemas e que recursos sejam desperdiçados na obtenção e na manutenção da informação sem utilidade (BEAL, 2009).

A gestão da informação caracteriza-se, deste modo, como um conjunto de elementos que tem a função de coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações visando facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações (MACAGNAN; LINDEMANN, 2009). Sendo um dos principais autores a tratar do assunto, Davenport (2001) fala dessa perspectiva de forma mais abrangente:

A abordagem comumente aceita para o gerenciamento de informações - investimento em novas tecnologias, e só - simplesmente não funciona. Os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística, que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais. Essa nova abordagem, que chamo de ecologia da informação, enfatiza o ambiente da informação em sua totalidade, levando em conta os valores e as crenças empresariais sobre informação (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política); e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (sim, por fim a tecnologia) (DAVENPORT, 2001, p. 12).

Logo, o modelo ecológico para o gerenciamento de informação destaca-se pelo ambiente informacional, no qual há a integração de tipos distintos de informação, além do reconhecimento de mudanças evolutivas e do foco nas pessoas e no comportamento informacional. Atrelado a isso, pode-se relacionar o ciclo de vida da informação nas organizações que, segundo Marchand, Kettinger e Rollins (2001), corresponde ao sensoriamento ou monitoramento de eventos e tendências externos à organização; à busca e à coleta de informações; e à organização, ao processamento e à manutenção.

Para os autores, é primordial a adoção de um ponto de vista gerencial que considere os valores e as crenças com relação à informação e ao uso efetivo da informação por parte dos sujeitos envolvidos, bem como dos acontecimentos políticos que intervêm com o

compartilhamento da informação. Ou seja, o fundamental é que as organizações consigam desenvolver efetivos processos de gerenciamento da informação.

É preciso, conseqüentemente, tratar do tipo de informação a ser comunicada, bem como suas formas de divulgação, considerando que as organizações públicas trabalham para todos os segmentos e classes. Toda e qualquer informação produzida necessita de exposição, pois “o papel da comunicação consiste em assegurar o intercâmbio de informações sobre os trabalhos em andamento [...]” (LE COADIC, 2004, p. 33). Isso posto, observa-se a importância da comunicação como a troca de informações entre os sujeitos envolvidos, incluindo atividades associadas à disseminação e ao uso da informação.

Neste contexto, verifica-se que a gestão da informação é intermediada por pessoas e por tecnologias, de modo a facilitar a circulação e o uso estratégico de dados pelas organizações públicas. Seja qual for a maneira: impressa, digital ou pessoal, o fluxo informacional alimenta e renova o conhecimento organizacional, fornecendo instrumentos tanto para a tomada de decisões quanto para a realização de atividades-meio e atividades-fim (BARRETO, 1999). Mediante o fluxo informacional, mais conhecimento e informação são gerados, possibilitando às organizações o pleno desenvolvimento de suas operações, inclusive no processo de inovação e de uso de novas tecnologias (BEAL, 2012).

A utilização da tecnologia permite o “restabelecimento da confiança dos cidadãos com os governos, ampliando desta forma o destaque desta área para os gestores públicos” (NOBRE, 2009, p. 27). Por isso, é indiscutível que as tecnologias vêm provocando mudanças no meio social e estão fazendo com que as organizações tenham que se renovar e se adaptar a novos paradigmas organizacionais a todo momento. Assim, as organizações públicas não estão alheias a essas transformações e precisam se moldar ao novo meio social tecnológico para melhorar os serviços prestados e o acesso aos seus públicos.

2.3 SISTEMAS DE INOVAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

Com a constante, e cada vez mais rápida, evolução da sociedade, inovar passou a ser tema recorrente nas organizações, tanto privadas como públicas. Resultante de um conjunto de diversas atividades interligadas, que perpassam a análise de gestão, comportamento e potencial produtivo, a inovação se apresenta como enigmática e ligada ao potencial social, além de ser fundamental para a construção e a adaptação das políticas para o desenvolvimento e o aumento da produtividade e da geração de emprego e renda. Em qualquer área de desenvolvimento, a inovação é uma ferramenta essencial para quem tem espírito

empreendedor (DRUCKER, 1985), já que este último denota uma prática frente às mudanças organizacionais.

Atualmente, no processo de mudanças nas organizações públicas, quando se busca o desenvolvimento, é preciso assimilar, transformar e criar novas tecnologias, garantindo o êxito aos seus objetivos e, conseqüentemente, o crescimento junto da sociedade. Esse desempenho requer análise de fatores oriundos de diversos segmentos, o que corrobora com os estudos de Kline e Rosenberg (1986) quando os autores afirmam que a inovação não pode ser considerada um processo particular, ela se estende no tempo e está delineada a um sistema, em que fatores relacionados ao contexto setorial e social e, ainda, as variáveis mais específicas da organização precisam de análise para compor a real dinâmica da inovação. É um processo complexo e a gama de atividades exigida para sua efetivação em uma organização pode variar consideravelmente (OECD, 2018).

A inovação é fator transformador e de desenvolvimento quando inovar impele toda a mudança benéfica para a organização, sendo condição fundamental para que as instituições possam reorientar seu nível de concorrência frente a seu ambiente, ou seja, estabelecer novas práticas em organizações (TIDD; BESSANT; PAVITT, 1997; TIDD, 2008). É fato, portanto, que novas práticas nos ambientes de atuação são necessárias; o olhar para o ambiente interno da organização é um dos fatores determinantes para o sucesso ou o fracasso na adoção de uma inovação tecnológica (ROGERS, 1995).

Esse processo de focar em uma transformação interna requer investimento em valores, objetivos, metas, estratégias e ações concretas. Lemos (1999) corrobora dizendo que uma organização não inova sozinha, pois as fontes de informações e os conhecimentos podem se localizar dentro e fora dela. A interação entre elas é o foco desta questão: as estruturas, os objetos e seus efeitos, a capacidade de proatividade dos sujeitos e a organização das instituições, das comunidades e seus movimentos sociais.

Portanto, desde a década de 1970, Freeman (1982), Nelson e Winter (1977) e Rosenberg (1982) trouxeram uma nova abordagem para a inovação. Esse processo passou a ser entendido como um conjunto de interações bastante complexas entre entes locais, nacionais e mundiais, que possuem diferentes tipos de informações e conhecimentos. A composição de várias fontes é considerada uma importante maneira das organizações se capacitarem para produzir inovações e enfrentar mudanças, tendo em vista que a solução da maioria dos problemas implica em uso de conhecimentos de vários tipos. Segundo Freeman (1982) e Dosi et al. (1988), o objetivo do processo de inovação é experimentar, desenvolver, implementar novos produtos e processos de produção, assim como, novas formas

organizacionais. Essa postura possibilita uma nova discussão sobre o processo de transferência de inovação e seu papel nas instituições públicas (KLEIN et al., 2015).

Para atender esse contexto, considera-se que a construção de uma cultura de inovação, a geração de ideias e a cultura colaborativa emergem como vitais para o desenvolvimento social. Por isso, há a necessidade de se estabelecer uma cultura de inovação, com treinamentos e ferramentas para envolver, cada vez mais, os sujeitos nessa geração de ideias, instituindo a cultura colaborativa em prol da inovação nas organizações. O processo de inovação é definido como o “desenvolvimento e a implementação de novas ideias por pessoas que, ao longo do tempo, se envolvem em transações com outras, dentro de um contexto institucional” (VAN DE VEM; ENGLEMAN, 2004, p. 51).

O processo de inovação e de produção de conhecimentos, portanto, implica no desenvolvimento de capacidades científicas, tecnológicas e esforços múltiplos de aprendizado com a experiência dos sujeitos, na produção, na comercialização e no uso; na busca incessante de novas soluções técnicas nas unidades de pesquisa e de desenvolvimento; e na interação com fontes externas, como fornecedores de insumos, consultores e universidades (LEMOS, 1999). Isto posto, inovar também pode ser visto como uma forma de aprendizagem, diante de oscilações e mudanças. Agora, não há necessidade de inovação com foco somente em tecnologias, ela pode ser desenvolvida a partir de novos modelos de negócio e de novas estratégias (TIDD; BESSANT; PAVITT, 1997; DAVILA; EPSTEIN; SHELTON, 2007).

Sobre este ponto, assim como as organizações que optam por uma única estratégia de inovação são classificadas como simples, as que priorizam mais de uma delas são denominadas complexas. Os resultados dos inovadores complexos e suas produções correspondentes são robustos, com um grau de complexidade mais alto, mantendo o equilíbrio entre inovações tecnológicas (produto e processo) e não tecnológicas (organizacionais e de marketing), ou seja, organizações orgânicas (TAVASSOLI; KARLSSON, 2015). Para inovar, são necessários modelos e processos de gestão bastante edificadas, capazes de transformar projetos idealizados em fatos concretos, não ficando refém apenas de uma cultura criativa, dado que a formulação de boas ideias necessita ser tirada do papel e ser executada na organização (DAVILA; EPSTEIN; SHELTON, 2007). Deste modo, é a gestão da inovação que deve levar em conta as mudanças necessárias para proporcionar um ambiente favorável à criatividade e ao erro alinhado.

O sucesso dos processos de inovação requer como medida básica a criação e a manutenção de inúmeros canais de comunicação, bem como a complementação dos habituais canais verticais já existentes, com canais de comunicação horizontais e diagonais, que liguem

sujeitos localizados em diferentes ambientes organizacionais (BARAÑANO, 2005). A fluidez da comunicação interna e, acima de tudo, a integração de todas as atividades contribui para a apresentação de inovações com sucesso, pois garantem que todos os esforços apontem para a mesma direção.

A comunicação que se estabelece com os públicos também é importante, pois assegura que os esforços tecnológicos empenhados respondam a uma necessidade existente, ou pelo menos latente, para além de ser uma relevante fonte de ideias para desenvolvimentos futuros. Assim, pode ser extremamente proveitoso estabelecer contatos sólidos e constantes com os diversos sujeitos envolvidos com a organização. Isso requer complementaridade científico-tecnológica e compartilhamento de conhecimento, além de cooperação e descentralização na tomada de decisões em uma gestão.

Como já visto, o processo de inovação nasce na geração de ideias, passa pela construção e pelo desenvolvimento destas e alcança resultados estimados. Da mesma maneira, o processo de comunicação clássico ocorre quando o transmissor estimula o receptor a assimilar um determinado sinal, através de um canal (SHANNON; WEAVER, 1998). O modo de precisão, na função de coprodução, ocupa posições dinâmicas e intercambiáveis. Portanto, se comunicação e inovação existem para produzir resultados, é esperado que esses dois processos precisem estar engajados para gerar o valor esperado, desde inovações em linha de produtos e serviços até inovações que modifiquem determinada situação dentro de uma organização.

Integrar esses dois processos é um caminho longo e desafiador, pois inovar e comunicar mexem com a inércia, poder, os sujeitos e as estruturas das organizações. Perpassa o fato de que a recusa do transcorrer natural desses dois processos-chave pode interferir na criação de novos e melhores resultados que visem otimizar as rotinas de trabalho nas organizações. Portanto, percebe-se que os aspectos relacionados à gestão, à comunicação e à inovação são demandados aos gestores, na medida em que fornecem um diferencial competitivo, atraindo os mais e menos exigentes segmentos da sociedade. Para assegurar uma postura de inovação, uma sociedade de organizações (DRUCKER, 1996) busca implementar técnicas de gestão sustentável, abrangendo o comprometimento dos próprios atores, o qual deve estar alinhado a uma estratégia (SIMPSON; KOTHERS, 2002).

Essencialmente, não há inovação que abstraia os processos de comunicação. A comunicação tem como um de seus fundamentos a integração da administração entre todos os campos comunicacionais de uma organização (NASSAR, 2005). Além disso, a comunicação integrada é fundamental para a sustentação dos resultados em uma instituição (KUNSCH,

2003). Ou seja, a relação da inovação com a comunicação acontece, sobretudo, quando se percebe a enorme transformação da comunicação no desenvolvimento e na mudança nos hábitos sociais. Assim, desenvolver sistemas de inovação na comunicação impõe-se como uma nova dinâmica de concorrência, caracterizada por uma crescente valorização das ideias em meio ao processo produtivo. Os sistemas de inovação são os espaços onde se pode difundir ideias de qualificação de mão de obra e de expansão de centros de pesquisa e desenvolvimento, por exemplo (DOSI et al., 1988).

Esses sistemas reconhecem que a inovação normalmente resulta de processos de conhecimento e aprendizagem complexos, interativos e cumulativos, de tal forma que participam diversos atores (ASHEIM; SMITH; OUGHTON, 2011; TANG et al., 2015). Atores estes intrínsecos no contexto das organizações públicas, uma vez que essas instituições podem oferecer incentivos e restrições para o processo de inovação tais como: leis, regulações, regras sociais e culturais e, ainda, padronizações técnicas. Isso porque o processo de inovação deve ser visto como local, social e culturalmente enraizado.

2.3.1 Sistema de comunicação: o cerimonial público

Toda a manifestação de liderança e toda a tomada de decisão em uma organização se apoiam em um processo de comunicação entre os sujeitos, pois não haveria nenhum significado se um deles não tivesse a informação a ser compartilhada. Assim, o processo de comunicação é relacional, ou seja, “as relações sociais que ocorrem no processo de comunicação envolvem o transmissor e o receptor e seus efeitos recíprocos para cada um, à medida que se comunicam” (HALL, 2004, p. 157). Neste contexto, a comunicação cumpre a função de coordenar relações, sendo a realização de eventos um instrumento eficaz para os processos de interação humana.

Eventos, por sua vez, se caracterizam por estabelecer comunicação e relacionamento entre pessoas e públicos das organizações, sejam elas públicas ou privadas, “é um acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação da organização-público em face das necessidades observadas” (SIMÕES, 1995, p. 170). Sem o evento, a relação tomaria um rumo diferente, talvez incerto e desafiador, mas com a execução de um projeto planejado com a finalidade de estreitar relações da instituição com o seu público, certamente os resultados almejados serão conquistados.

Os eventos são, portanto, instrumentos que envolvem pessoas tanto na sua organização e preparação quanto na participação em si. São meios de integração, fidelização e

visibilidade para quem os promovem, tornando-se ferramenta também de transformação social, pois se tornam capazes de lidar com a diversidade dos públicos, fortalecendo a equidade e a democracia das instituições, especialmente as organizações públicas. No caso destas últimas, os eventos têm grande importância na formulação de imagens públicas positivas e na construção de conceitos sociais desejados. A credibilidade é, necessariamente, um elemento imprescindível na obtenção de respeito e de reconhecimento (ALLEN, et al., 2008; MEIRELLES, 1999).

Dessa maneira, realizar eventos nas organizações públicas é necessário no sentido de que se constitui para estabelecer a comunicação aproximativa entre as pessoas e os públicos dessas organizações. Para tanto, o cerimonial e as normas de protocolo em eventos públicos representam visibilidade e transparência nas ações. Também simbolizam o ato de bem receber, o qual incorpora ao perfil pessoal de quem recebe com finesse, glamour e simplicidade, agregando, desta forma, prestígio à entidade a que esteja vinculado (ALLEN et al., 2008; BETTEGA, 2006; MEIRELLES, 2002).

Percebe-se que, na esfera de poder público, há um parâmetro legal que estabelece o padrão das cerimônias, principalmente porque as organizações públicas se envolvem diretamente com a apresentação de autoridades que precisam ter a questão hierárquica preservada (HASCHEL; RIFFEL, 2012). Logo, a frequência em que ocorrem as cerimônias oficiais demonstra a necessidade de serem conhecidas as orientações legais e a aplicabilidade das mesmas para que a relevância dos atos e das autoridades prevaleça e determine a credibilidade da organização.

Para que isso aconteça, existem as regras de cerimonial e protocolo, que estão presentes na sociedade desde o início da humanidade. Mesmo sem perceber, os indivíduos primitivos seguiam “normas de cerimonial” em seus rituais e cultos, criando protocolos para os mais diversos momentos da vida (BETTEGA, 2006; MEIRELLES, 1999; 2002; LUZ, 2005; LUKOWER, 2012; GIACAGLIA, 2006; ZANELLA, 2012). Na China, foram encontrados escritos datados do século XII a.C. com orientações comportamentais, os quais fazem parte do primeiro acervo sobre cerimonial. Feitos por ChouKung, esses registros são considerados o documento mais antigo sobre o assunto. O cerimonial fazia parte da formação dos chineses, sem o peso religioso apresentado no Egito, em Roma e na Grécia (LUKOWER, 2003).

O dia a dia de várias civilizações foi marcado por muitos rituais, como o casamento, a bênção a uma criança recém-nascida e aqueles praticados na época do plantio e da colheita. Para tudo, havia um ritual correspondente para que as pessoas pudessem viver bem e usufruir

da natureza e de seu trabalho da melhor maneira possível (LUKOWER, 2003). Na Europa, na Idade Média, existiam normas comportamentais para os palácios. Logo após a Revolução Industrial, houve o rompimento do cerimonial com as tradições da Igreja e o mesmo começa a adquirir bases nas cerimônias militares. Desde então e até os dias atuais, em todo o mundo, o exército e as demais áreas das forças armadas são considerados um dos setores que mais entendem de rituais e cerimônias (DAVID, 2009).

O cerimonial, neste contexto, integra a vida dos sujeitos em sociedade e vem se aperfeiçoando até os dias de hoje. Cerimonial é “[...] um conjunto de formalidades específicas de um ato público, dispostas numa ordem sequencial, que envolve a utilização de indumentária própria, a ordem de precedência a ser observada, com seus elementos sógnicos e o cumprimento de um ritual” (VIANA, 1998, p. 17). Ou ainda “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).

Deste modo, os objetivos do cerimonial podem ser traçados como:

Um conjunto de normas estabelecidas com a finalidade de ordenar, corretamente, o desenvolvimento de qualquer ato solene ou comemoração pública que necessite de formalização, ou seja: inclui procedimentos como disciplina, hierarquia, ordem, elegância, respeito, bom-senso, bom-gosto e simplicidade, que os profissionais de cerimonial seguem durante a organização e a realização dos atos públicos ou não (VELLOSO, 1999, p. 32).

Conhecer o mundo do cerimonial é o primeiro passo para o fortalecimento de relações oficiais e sociais (BETTEGA, 2006). Todos os atos importantes, para serem vistos como realmente importantes, precisam ser “cerimoniados” ou “solenizados”. Logo, solenizar momentos é estabelecer, de fato, a comunicação. É dar importância às pessoas e às suas atividades, sejam estas exercidas nos setores públicos ou privados. O protocolo, por sua vez, é uma série de instruções estabelecidas por tradições ou por convenção. Este documento “é a ordem hierárquica que determina as regras de conduta aos governos e seus representantes em ocasiões oficiais particulares” (SCHNEIDER, 1985, p. 13). O protocolo é, portanto, determinado por leis e regulamentações, que selecionam condutas, ações e técnicas consideradas adequadas em certas situações.

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).

O protocolo dá a cada pessoa os seus privilégios, sendo necessário em tudo que esteja vinculado ao relacionamento entre nações, empresas, autoridades e pessoas (LUZ, 2005); sua aplicação é a melhor maneira de superar os inconvenientes em determinadas situações. Dentro dos conceitos criados em cerimonial e protocolo, temos as regras de: precedência, primazia e presidência. A primeira vem a ser a qualidade ou a condição de preferência, preeminência ou antecedência em uma ordem determinada; é o conceito pelo qual se considera a ordem hierárquica de disposição de autoridades, Estados, símbolos nacionais, organizações e grupos sociais (DAVID, 2009). Primazia, nesta esfera, é a terminologia comumente usada para designar a superioridade hierárquica de autoridades religiosas. Neste caso, diz respeito muito mais à referência abstrata e imaginária ao lugar de honra ocupado por alguém que detém um cargo de relevância do que ao cargo propriamente dito (DAVID, 2009).

Por fim, outra definição que pode ser confundida com a precedência e a primazia é a de presidência. Esta última, no cerimonial, “é o ato de conduzir uma solenidade” (OLIVEIRA, 2011, p. 36), ou seja, quem preside é quem organiza, convoca, recebe ou dirige o ato e despede-se dos convidados (LUZ, 2005). Na maioria dos casos, a precedência e a presidência pertencerão à mesma pessoa (OLIVEIRA, 2011). Conclui-se que, ao estabelecer precedências, entra-se na esfera do poder, o que significa adequar um conjunto de processos antevistos como prerrogativas de determinada autoridade, levando-se em conta o cargo que ela ocupa.

No Brasil, a organização dos cerimoniais públicos é normatizada pelo Decreto-Lei nº 70.274, de 09 de março de 1972, criado no período em que o General Emílio Garrastazu Médici era presidente; legislação esta que disciplina as normas do cerimonial público e a ordem de precedência, estabelecendo uma sequência interpretativa (BRASIL, 1972). Contudo, é importante compreender que o cerimonial é uma atividade dinâmica, devidamente fundamentada em valores e tradições, que auxilia de forma eficaz na execução de eventos públicos ou privados.

Nos municípios, não existe uma Ordem Geral de Precedências (MEIRELLES, 2002). No Decreto nº 70.274/1972, a precedência dos prefeitos é observada em função do número de habitantes e, dentro desse critério, a ordem de criação do município que ele representa. “Nos municípios, a hierarquia é representada pelo Prefeito e Presidente da Câmara de Vereadores. Essa ordem de precedência hierárquica será obedecida na composição da mesa principal de evento oficial” (ZANELLA, 2012, p. 309).

Para que todos esses procedimentos e atribuições se transformem em uma solenidade

oficial, e esta obtenha o êxito esperado, são necessários profissionais qualificados na área, como o Relações Públicas, pois é uma atuação de grande complexidade que exige responsabilidade e comprometimento. Não cabe a este estudo discorrer quanto às competências dos profissionais responsáveis e suas áreas de formação, mas cabe ressaltar que:

Sua atuação é comparável à do maestro de uma orquestra. Nesta, embora não haja som sem os músicos, a qualidade da apresentação encontra-se em grande parte na batuta do maestro. Ele será, em última análise, o responsável pela atuação da orquestra. Além de deter a visão do conjunto, conhece a partitura e a atuação esperada de cada membro, tem a experiência e a sensibilidade para exigir de cada um a sua melhor performance, no momento adequado, possuindo ainda as condições técnicas e investindo com autoridade para coordenar o trabalho de todos. Porém, se na orquestra o maestro se ausenta ou não regesse bem, apenas a imagem desta - além da dele - sairia abalada. No caso dos eventos, a imagem prejudicada não seria apenas a do organizador e a do evento em si, mas a da instituição que ele deveria promover (GIACAGLIA, 2006, p. 20).

Assim, as considerações oportunizadas pelos profissionais às autoridades em todas as esferas de poder são valores destacados em razão da posição ocupada, sendo ela, predominantemente, temporária. Para algumas autoridades, uma solenidade em que é necessário o emprego de cerimonial e protocolo é difícil de compreender. Por outro lado, também a consideram como uma situação duvidosa. Eis uma das contribuições deste estudo. O cerimonial não tem em si os argumentos necessários para tal abrangência, pois enfatiza sempre o aspecto normativo que remete a questão ao poder menor ou maior na esfera estabelecida para o ato, apontando na perspectiva da formalidade (MEIRELLES, 2002).

Por isso, a importância de um profissional da área, especialmente, em eventos protocolares oficiais em organizações públicas. Neste caso, alguém que detenha o conhecimento das normas e saiba aplicá-las com bom senso. O perfil de um organizador é o de um profissional dinâmico, atualizado, metódico, pesquisador, dedicado, com espírito de liderança e conhecedor profundo de sua atividade (LUKOWER, 2012). No caso do chefe do cerimonial, é ele o responsável pelo planejamento, pela coordenação e pelo protocolo de implantação, com as precedências e o tratamento seguindo a legislação específica (BRASIL, 1972).

Diante de todas essas competências, percebe-se que o cerimonial preenche várias funções em um ato, a mais relevante é a de ritual, por ser ela a que traduz os gestos, os privilégios e os símbolos de poder, incluindo-se aqui o disciplinamento das precedências. Aliada a esta atribuição, tem-se o destaque para a função linguística, uma vez que, neste caso, a linguagem formal é a adequada, com seus modos de tratamento e de cortesia, além da redação e das expressões próprias de cada ato.

As principais funções desempenhadas pelo cerimonial e protocolo, que possuem objetos específicos durante uma solenidade são: disciplinativa, organizacionativa, semiológica, legislativa, pedagógica e ética, e informativa (LINS, 1991). A partir das considerações do autor, desmembrando cada uma delas, apresentam-se assim elencadas:

- **Disciplinativa:** visa regular precedência e adotar outras normas protocolares;
- **Organizacionativa:** define rituais, gestos, honrarias, privilégios e símbolos do poder, ordenando-os, sincronicamente, como partes de um evento ou cerimônia;
- **Semiológica:** prevê a linguagem formal, internacional e diplomática e as formas de cortesia, de etiqueta social, de tratamento, de redação e expressão oficial;
- **Legislativa:** codifica a legislação, as regras, os costumes e os preceitos em normas de protocolo, no plano interno e externo;
- **Pedagógica e ética:** comunicam e ensinam a transmitir valores, formas de etiqueta e boas maneiras, de acordo com culturas, civilizações, comunidades ou organizações públicas ou privadas;
- **Informativa:** realiza e comemora datas e eventos sociais de toda ordem.

O cerimonial e protocolo constituem-se num conjunto de regras utilizadas para organização de um evento, que suprem a dúvida, minimizam possibilidades de constrangimentos, impedem críticas negativas e aliviam os organizadores e o anfitrião. Sem o cerimonial, o protocolo não teria porque existir e, sem o protocolo, é quase impossível organizar uma cerimônia íntegra e eficaz. Sendo assim, há grande importância em se ter cuidado com o cerimonial e os ritos protocolares nas organizações públicas, eles fazem parte do grande sistema de gestão pública. Formulam, ainda, a imagem pública positiva e a construção de conceitos sociais almejados e, sobretudo, são vistos quando se observam lideranças em atitudes institucionalmente inadequadas.

Todo este resgate teórico reforça o caráter estável das cerimônias na vida das organizações e o valor perene dos ritos de cerimonial e protocolo não estando à mercê de oscilações, o que indica uma necessidade real de inovação em cerimonial e protocolo nas organizações públicas.

3 ABORDAGEM METODOLÓGICA

Este capítulo apresenta os caminhos metodológicos utilizados neste estudo, descrevendo as características dos métodos e dos procedimentos utilizados para alcançar a resolução dos objetivos da pesquisa. Assim, é a partir da preocupação deste estudo quanto à mudança da realidade situacional dos eventos protocolares oficiais realizados pelas organizações públicas que se traz para aplicação desta metodologia o objetivo geral deste estudo: determinar como um aplicativo (mobile/para dispositivos móveis) pode potencializar os sistemas de comunicação nas Câmaras de Vereadores a partir da otimização do cerimonial público. Isto posto, tem o intuito de, a partir do recorte desta atividade, iniciar o processo de legitimar a comunicação frente ao interesse público.

3.1 TIPO DE PESQUISA E PASSOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem como objetivo encontrar respostas para um problema, mediante o emprego de procedimentos científicos, permitindo a geração de novos conhecimentos no campo da realidade social (GIL, 1999). Campos científicos, como o da administração pública, necessitam reconhecer e se desenvolver diante da preocupação e do compromisso com o futuro social. É preciso, portanto, articular-se em espaços críticos e reflexivos, potencializando a aprendizagem organizacional.

Deste modo, busca-se para este estudo uma fundamentação teórico-prática, democrática e progressiva, que se caracteriza por uma pesquisa do tipo aplicada, que provoca a resolução de problemas diagnosticados no ambiente da administração pública. Na metodologia da pesquisa, Mattar (1999) indica cinco passos: determinação do tipo de pesquisa, métodos e técnicas de coleta de dados, processo de amostragem, planejamento e análise de dados. Nesse entendimento, a pesquisa aplicada, com fins de conhecimento e elaboração de uma solução para um problema, alia-se ao desenvolvimento experimental, com vistas à produção de novos materiais.

Como já relatado, a metodologia inicial para o desenvolvimento do aplicativo *mobile* seria a pesquisa-ação. A alteração dos procedimentos metodológicos, decorrentes da pandemia de Covid-19, implicou na escolha da pesquisa aplicada através de técnicas experimentais de prototipagem e testagem do aplicativo *mobile* desenvolvido. A inserção de tecnologias de inovação no cotidiano das organizações públicas exige o conhecimento e o controle de ações práticas, entendendo a necessidade de melhoria do processo no apoio à

busca de resultados almejados, possibilitando o aumento e a celeridade na execução dos processos e da comunicação. Por isso, os passos metodológicos desta pesquisa aplicada e experimental observaram as técnicas de design de interface e interação (BROWN, 2020) para o desenvolvimento do aplicativo *mobile*, conforme as etapas descritas no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 – Etapas para o design de interface

Empatizar	Imersão nas experiências e necessidades estratégicas do outro;
Definir	Coleta e seleção de dados e informações para definição do produto a ser desenvolvido;
Idear	Debate e troca de ideias criativas para simulação do produto;
Prototipar	Desenvolvimentos de protótipos para experimentar e visualizar as ideias;
Testar	Testar o protótipo de modo interativo.

Fonte: Adaptado de Brown (2020).

Nesse entendimento, o aparato metodológico constitui-se: a) no olhar sobre as rotinas dos profissionais (fase empatizar); b) no mapeamento dos públicos, dos eventos e da legislação que rege o cerimonial público (fase definir); c) na visualização e na experimentação das ideias (fase idear e prototipar); e d) na testagem do protótipo desenvolvido (fase testar).

3.1.1 As experiências em cerimonial público nas Câmaras de Vereadores

A revisão bibliográfica realizada para a contextualização deste estudo e para a delimitação do seu escopo mostram que, ao longo de décadas, as práticas de cerimonial e protocolo se desenvolveram por meios analógicos (YANES, 2014; AZZOLIN, 2010; LUZ, 2005), valendo-se do uso de materiais impressos para o desenvolvimento de scripts e roteiros (EGOV, 2018). As práticas nas Câmaras de Vereadores, geralmente, seguem a seguinte lógica:

A sequência básica para a elaboração de roteiro de cerimônia, apresentado pela Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV, 2018), sugere:

- Boas-vindas;
- Lembretes;
- Objetivos da cerimônia;
- Composição de mesa de honra;
- Hino Nacional;

- Procedimentos referentes à cerimônia;
- Fala de autoridades;
- Considerações finais.

Já em relação a como montar um roteiro, tem-se (EGOV, 2018):

- Usar fontes grandes e espaçamento duplo para o texto ser de fácil leitura;
- Dispor os títulos de forma clara;
- Usar uma grande variedade de estilos, como negrito e itálico, para destacar trechos do texto;
- Por fim, imprimir o documento acabado em um papel firme e manter, pelo menos, uma cópia sobressalente, observando o seguinte:
 - Título encabeça a página um;
 - O espaço marca a separação de assuntos (separar em tabelas enumeradas, por exemplo);
 - A letra deve ser grande e clara;
 - As frases as quais se quer dar ênfase devem ser destacadas;
 - As pausas devem ser marcadas;
 - Cada trecho deve ser enumerado;
 - As palavras estrangeiras devem ser aportuguesadas.

Esta é a maneira que, atualmente, a maioria dos profissionais responsáveis pelos eventos das Câmaras de Vereadores conduz as solenidades oficiais e operacionalizam o cerimonial público nestas organizações. Por este demonstrativo, identifica-se a necessidade de um aprimoramento nos sistemas de comunicação nas Câmaras, ficando ainda mais evidente em se tratando da evolução expressiva das ferramentas de inovação tecnológicas. Logo, entende-se que, por meio de soluções tecnológicas eficientes voltadas à melhor performance desses processos, é possível promover um aprimoramento no sistema de comunicação. Assim, busca-se otimizar processos através de um aplicativo *mobile*, uma ferramenta inovadora para as Câmaras de Vereadores, servindo como modelo de excelência para outras organizações que atuam com cerimonial e protocolo público.

Neste contexto, inserem-se as relações entre os sujeitos, sendo fundamentadas na comunicação (IANHEZ, 2006) e, portanto, a gestão das organizações públicas parte, em se tratando de eventos, desta premissa para que sejam atingidos os propósitos institucionais e coletivos da sociedade. No caso das Câmaras de Vereadores, visto pelo recorte das solenidades oficiais, pode-se destacar como usuários prioritários e secundários aqueles

implicados na idealização do aplicativo *mobile*, ou seja, os públicos que serão atendidos pelo dispositivo.

Assim, um recorte ainda se faz necessário para a identificação dos usuários, que é a definição de públicos para entender as relações que respaldam a comunicação nas organizações, uma vez que estas, por si só, dependem de pessoas e são feitas por pessoas. Entender esse processo de comunicação é essencial para o estabelecimento de vínculos, ele precisa fazer sentido para os envolvidos e só acontece ao conquistar a atenção do público (MARTINUZZO, 2014).

Os públicos têm sido comparados a alvos, a grupos definidos por muitas pessoas, ou seja, “grupos de indivíduos cujos interesses comuns são atingidos pelas ações de uma organização, instituição ou empresa, da mesma forma que os atos e ações desses grupos se refletem na organização” (BRASIL, 1967, p. 56). São, ainda, pessoas as quais se está servindo (AZEVEDO, 1979). Todo público está sujeito a uma análise baseada em uma pesquisa separada. Cada público tem suas próprias atitudes e, por ser visto como alvo, ao ser atingido plena e eficazmente, torna-se um aliado ativo que passa a auxiliar as ações de comunicação (OLIVEIRA, 1971).

Nesta circunstância, definir público significa entender as estratégias de comunicação para cada um deles, as quais vão determinar certas características e padrões de reação; quais meios são os mais adequados para que se possa estabelecer um relacionamento com cada público; como atender as expectativas de cada público; quais são os posicionamentos esperados; e o que pode se tornar um ruído de comunicação. Estudar e analisar um grupo de pessoas significa entender o que é importante para aquele público (FORTES, 2003) considerando que os grupos não são homogêneos em ideias, rotinas e relacionamentos. É necessário observar os públicos e identificar quais podem influenciar na existência da organização. Assim, com o reconhecimento de vários públicos de interesse de uma instituição, é preciso encontrar os que de fato são estratégicos para serem trabalhados. A partir disso, o mapeamento a seguir mostra os públicos como usuários.

3.1.2 Mapeamento dos públicos do sistema técnico

Na etapa da definição, indicada pelo método do design de interface, chega-se à seguinte construção com públicos e atribuições ideais, conforme estabelecem o Quadro 2 e a Figura 4:

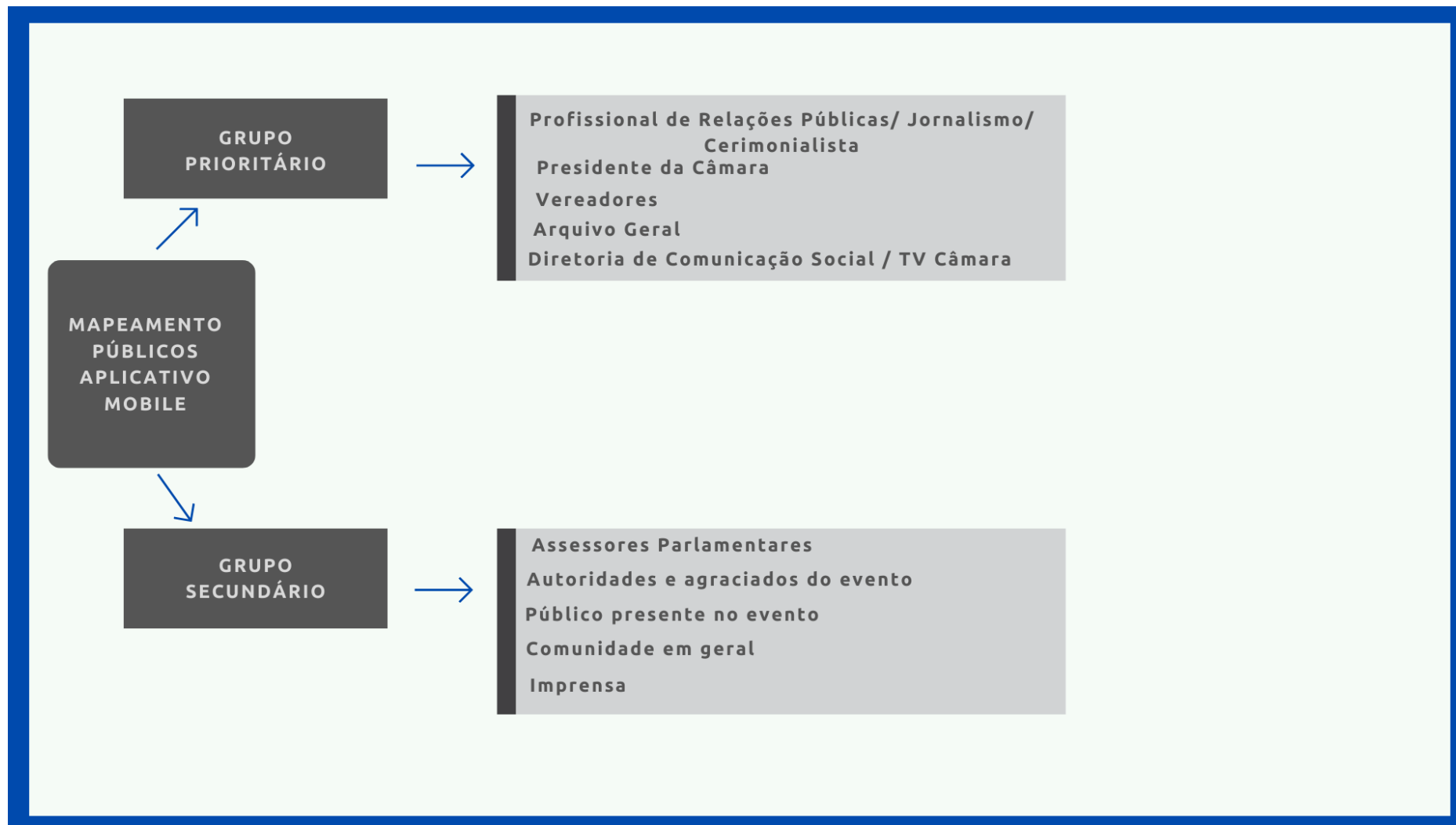
Quadro 2 – Mapeamento de públicos do sistema técnico

GRUPO	USUÁRIO	ATRIBUIÇÃO IDEAL NO APLICATIVO <i>MOBILE</i>
PRIORITÁRIOS	Profissional de Relações Públicas / Jornalismo / Cerimonialista	Profissional que, geralmente, atua como responsável pelo planejamento, pela organização e pela execução dos eventos institucionais. No aplicativo, será o responsável por preencher e atualizar o banco de dados com os nomes das autoridades e as demais informações das solenidades. Terá acesso às métricas. Selecionará as autoridades presentes nos eventos, montando, assim, o roteiro de cerimonial. Direcionará os roteiros em documento para arquivamento. Detectará a necessidade de suporte técnico para atualização; e outros.
	Presidente da Câmara	Vereador que assume a gestão da Câmara pelo período determinado em Regimento Interno. A ele será atribuído acesso ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar o evento e, principalmente, o momento de fala de cada um dos participantes. O presidente pode ter um espaço para se comunicar com o profissional responsável pela coordenação da solenidade. Depois de preenchidos todos os campos, o presidente pode ter acesso a uma lista com todas as autoridades que estão presentes ou representadas no evento.
	Vereadores	Aos demais vereadores da Câmara, será possibilitado o acesso ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar o evento; informações sobre a personalidade que leva o nome da medalha/comenda/prêmio; e dados sobre a relevância para a comunidade local.
	Arquivo Geral	Equipe de servidores que terá acesso: à interface que preenche e atualiza dados (ficha técnica da sessão solene) e ao roteiro de cerimonial finalizado para fins de arquivamento.
	Diretoria de Comunicação Social / TV Câmara	Equipe de servidores que terá acesso ao roteiro de cerimonial finalizado e ao espaço para gerar dados do evento como: quantos agraciados já receberam essa condecoração; desde quando ela é entregue; qual o Projeto de Lei que deu origem; quem foi o vereador proponente; qual sua justificativa na época; e outras informações para subsidiar a construção do release. Há a

		<p>possibilidade de um espaço, no aplicativo <i>mobile</i>, para transmissão da sessão pela TV Câmara por meio do dispositivo.</p> <p>Aqui, faz-se a observação de que, em algumas Câmaras de Vereadores, esses profissionais podem assumir outras competências profissionais e também serem os responsáveis pela organização dos eventos.</p>
SECUNDÁRIOS	Assessores Parlamentares	Poderão ter acesso ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar a solenidade e, principalmente, o momento de fala de cada um. Espaço para que os assessores possam criar roteiros para os eventos do mandato de seus vereadores, sob orientação do profissional responsável na instituição.
	Autoridades e agraciados presentes no evento	Poderão ter acesso ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar o evento e, principalmente, o momento de fala de cada um.
	Público presente	Poderão ter acesso: ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar o evento; às informações sobre a personalidade que leva o nome da medalha/comenda/prêmio; e à relevância para a comunidade local.
	Comunidade em geral	Poderão ter acesso: ao roteiro de cerimonial pronto para acompanhar o evento; às informações sobre a personalidade que leva o nome da medalha/comenda/prêmio; e à relevância para a comunidade local. Possibilidade de acesso à transmissão da sessão pela TV Câmara por meio do dispositivo, via link. Possibilidade de consulta à base de dados de eventos já realizados.

Fonte: Autora (2021).

Figura 4 – Esquema do mapeamento dos públicos identificados



Fonte: Autora (2021).

3.1.3 Mapeamento dos eventos protocolares

As Câmaras de Vereadores, por sua constituição e atividade-fim, são organizações públicas que subdividem suas relações com eventos. O seu caráter legislativo implica em planejar, organizar e executar os eventos legislativos que possuem ritos e atos específicos para: as Sessões Plenárias; a assinatura de Leis, Resoluções, Atos Legislativos; além de ritos de iniciativa parlamentar e das Mesas Diretoras, oriundos das Comissões Permanentes e Especiais.

Quando se abordam os eventos institucionais, muitas vezes não protocolares, as Câmaras tomam a iniciativa de oportunizar informações e conhecimentos aos cidadãos por meio de eventos como: cursos, seminários, exposições, palestras, encontros, semanas municipais, workshop e treinamentos. A exemplo da Câmara de Vereadores de Santa Maria, esses eventos estão instituídos no Calendário Oficial do Município e possuem temáticas, período e público-alvo pré-determinados.

Já os eventos e cerimônias protocolares são de grande envolvimento de todos os sujeitos das Câmaras, conduzindo as relações humanas àquilo que lhes é genuíno: a convivência em grupos. Cada tipo de evento possui peculiaridades, características próprias e formas distintas de organização, tornando necessária a orientação adequada para que se possa chegar aos objetivos que a instituição almeja, como fortalecer a visibilidade e a credibilidade do poder legislativo perante a sociedade.

Os eventos protocolares deixam marcas e, ao mesmo tempo, trabalham a imagem da organização. É por meio deles que as Câmaras de Vereadores, neste caso, aproximam as pessoas da sua essência institucional, desviando do viés político-partidário. É um dos recursos de comunicação mais completos das organizações públicas, pois tocam profundamente o ser humano. Representam um desafio à criatividade e à resistência físico-emocional das pessoas, porque, quanto mais bem planejada, organizada e bela, mais deixam marcas, promovem o diálogo, mexem com as emoções e os sentimentos e produzem lembranças (MEIRELLES, 1999).

Para tanto, este estudo traz os eventos protocolares identificados na Câmara de Vereadores de Santa Maria para subsidiar o conteúdo do aplicativo *mobile* desenvolvido. A Lei Municipal 6.040/2016 é a que “consolida a legislação referente à concessão de medalhas, comendas, prêmios, certificados, troféus, distinções, títulos de benemerência e outras condecorações instituídas por leis, decretos e resoluções municipais, no âmbito do Poder Legislativo Municipal” (CMVSM, 2016, p. 01). Ela reúne, portanto, eventos que a Câmara de

Vereadores de Santa Maria promove para homenagear seus munícipes:

Acontecem anualmente:

- I - Cidadão Santa-Mariense;
- II - Cidadão Benemérito;
- III - Honra ao Mérito;
- IV - Vereador Emérito; e
- V - Medalha Coração do Rio Grande.

Acontecem nos primeiros e terceiros anos de cada legislatura na Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria:

- I - Comenda Renato Russo;
- II - Troféu Mulher Cidadã de Santa Maria;
- III - Certificado de Responsabilidade Social Chico Xavier;
- IV - Comenda Dr. José Mariano da Rocha Filho;
- V - Comenda Zumbi dos Palmares;
- VI - Comenda Santos Dumont;
- VII - Medalha do Mérito Teatral Edmundo Cardoso;
- VIII - Medalha do Mérito Esportivo Valdemar Rodrigues Martins (Oreco);
- IX - Comenda Chico Mendes;
- X - Prêmio Terceira Idade em Ação;
- XI - Comenda Coronel Pilar;
- XII - Prêmio Paulo Freire de Talentos em Educação;
- XIII - Medalha do Mérito Farroupilha;
- XIV - Comenda Manoel Pena Xavier;
- XV - Comenda Diácono João Luiz Pozzobon;
- XVI - Comenda Dr. Flávio Cassol;
- XVII - Medalha do Acampamento;
- XVIII - Prêmio Consciência Ecológica; e
- XIX - Troféu “Sérgio de Assis Brasil”.

Acontecem nos segundos e quartos anos de cada legislatura na Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria:

- I - Comenda Rui Barbosa;
- II - Comenda Izabel Piasentin;
- III - Medalha Herbert de Souza;
- IV - Medalha do Mérito Cultural Prado Veppo;
- V - Comenda Ação Comunitária;
- VI - Comenda Marechal Duque de Caxias;
- VII - Comenda Zélio Fernandino de Moraes;
- VIII - Medalha do Mérito Educação Professora Solange Kraetzig;
- IX - Título de Policial Padrão do Ano;
- X - Medalha Estudantil Édson Luiz;
- XI - Comenda Noel Guarani;
- XII - Medalha do Mérito Religioso Dom Ivo Lorscheiter;
- XIII - Comenda Mérito na Construção Civil;
- XIV - Comenda Alcides Brum;
- XV - Comenda Mérito em Comunicação Vereador Arnaldo Souza;
- XVI - Título “Destaque da Construção Civil”; e
- XVII - Medalha Victor Hugo Lopes de Castro.

A escolha destes eventos para a construção do aplicativo se deu pelas características no que compete planejar, organizar e executar tais atividades protocolares, bem como aplicar as normas de cerimonial e de protocolo devidas em cada solenidade. As Câmaras de Vereadores podem ter, em sua estrutura, outros eventos protocolares: solenidade de posse de prefeito, vice-prefeito e vereadores; inaugurações; descerramento de bustos, placas, quadros e aposição de retratos; e cerimônias fúnebres.

3.1.4 Mapeamento da legislação em cerimonial público

No Brasil, o cerimonial e o protocolo públicos são norteados por leis federais, estaduais e municipais que resguardam características culturais sob normas internacionais (EGOV, 2018). Porém, é importante ressaltar que essas normas, regras, decretos e leis são passíveis de evolução, adequação, transformação e atualização; mas, quando existentes para os eventos públicos, devem ser seguidas à risca.

O aplicativo *mobile* desenvolvido parte das legislações vigentes acerca da área de

cerimonial e protocolo para consolidar seus procedimentos. Deste ponto, ressaltam-se as legislações federais: Lei Federal nº 5.700/1971, que dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais e dá outras providências (BRASIL, 1971), bem como o Decreto Federal nº 70.274/1972, que aprova as normas de cerimonial público e a ordem de precedência (BRASIL, 1972). Primordialmente, em todo o país, os profissionais que realizam eventos oficiais possuem, nestas duas normativas, a orientação para a realização de qualquer solenidade oficial. A partir destas, existem as normativas regionais, como o Decreto Estadual nº 30.012/1980, que aprova as normas de cerimonial público estadual, no qual acrescentam prerrogativas regionais e outras peculiaridades do Estado do Rio Grande do Sul, sem perder a essência inicial em nível federal (RIO GRANDE DO SUL, 1980).

No mesmo contexto, mas de ordem local, cada município organiza seus eventos oficiais de homenagem e reconhecimento de acordo com sua calendarização oficial, lei orgânica ou, ainda, regulamentação municipal, mas, prioritariamente, dentro de um senso comum em todo país, condecorando cidadãos e/ou instituições pelos serviços relevantes prestados à comunidade em que está inserido.

Na realidade do município de Santa Maria, as condecorações ficam a cargo da Câmara de Vereadores de Santa Maria, sob regência da Lei Municipal nº 6.040/2016 que “consolida a legislação referente à concessão de medalhas, comendas, prêmios, certificados, troféus, distinções, títulos de benemerência e outras condecorações instituídas por leis, decretos e resoluções municipais, no âmbito do Poder Legislativo Municipal” (CMVSM, 2016, p. 01), e reúne eventos oficiais que a Câmara de Vereadores de Santa Maria promove. A cada legislatura, novas condecorações podem ser estudadas e aprovadas em Plenário, agregando eventos ao calendário que, anualmente, é estruturado. Esse molde de atuação com prerrogativas das legislações é replicável em vários municípios no país, mas não é obrigatório; logo, cada Câmara pode legitimar seus eventos institucionais de acordo com o seu Regimento Interno.

3.2 PROTOTIPAGEM: EXPERIMENTAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DAS IDEIAS

Ao verificar os públicos impactados e com conhecimento analisado e sintetizado para entender os desafios e necessidades destes sujeitos, pode-se iniciar o processo para a resolução das situações apontadas ou, ao menos, o fornecimento dos elementos necessários a uma possível solução. Projetou-se, portanto, a versão simples do produto para propor essas características específicas. O protótipo do aplicativo *mobile* foi simplificado

apresentado no estudo qualificado anteriormente e teve seu aprimoramento e suas implicações expandidas para a testagem dos usuários ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

Dessa forma, a prototipação inicial do aplicativo *mobile* se deu em parceria entre esta pesquisadora e a *startup Imagu Labs*. Abre-se aqui um parêntese para apresentar brevemente a *startup*.

A *startup Imagu Labs* tem sua sede em Santa Maria - RS, e firma suas atividades no pensar, criar ferramentas inovadoras, intuitivas e de excelência em qualidade, as quais promovam a integração. A *startup* também se conecta com o fazer a diferença desenvolvendo novas tecnologias para promover o aprendizado e fomentar o crescimento da sociedade, agregando diversidade. Todos esses são valores e princípios que correspondem ao propósito desta pesquisa, bases onde se firmaram a parceria. O contato sobre a intenção de criar o aplicativo foi feito em 2019, junto a um dos integrantes da equipe, e também professor conteudista Nível 1 Capes (Coordenadoria de Tecnologia Educacional - CTE/UFSM), Carlos Gustavo Lopes da Silva, e a receptividade da *startup* foi imediata, sendo que os trabalhos, em conjunto, iniciaram prontamente.

Retomando, portanto, a contextualização da prototipação, o primeiro movimento foi a criação do briefing (Quadro 3) das funções básicas do aplicativo, considerando que, na aplicação real e prática, modificações poderiam ocorrer. Salienta-se que, neste momento, não houve desenvolvimento de *software*, apenas estruturação das telas por meio de um protótipo de alta fidelidade.

Quadro 3 – Briefing inicial

CONTEÚDO - BRIEFING INICIAL APLICATIVO MOBILE	OBSERVAÇÕES
Listar as Sessões Solenes da Câmara de Vereadores de Santa Maria, baseado na Lei Municipal nº 6040/2016 e suas emendas.	
Escolhida a sessão solene desejada, deve aparecer: data e hora do evento, descrição (caput do artigo), lei que originou, autor do projeto de lei, resumo da justificativa do projeto.	
Próxima aba: autoridades e convidados.	Aqui, há necessidade de um espaço no dispositivo (banco de dados em ordem alfabética), que acolha as informações das pessoas, ou seja, nome completo, cargo, instituição, telefone, e-mail, foto, outros (como informação adicional, caso a pessoa esteja representando uma autoridade maior de sua instituição).
Composição da Mesa de Honra.	
Ordem dos discursos.	Fazer o ordenamento automático após a seleção das autoridades presentes no evento, de modo que, na Composição da Mesa, siga o ordenamento por ordem de precedência e, na Ordem dos Discursos, disponibilizar as autoridades presentes na ordem inversa, que será a ordem dos discursos.
Apresentações artísticas ou intervenções culturais: espaço para preencher se haverá ou não alguma apresentação naquele evento e quem é o (a) artista; lembrando que são casos esporádicos.	
Pensar em algum espaço para marcar o nome dos vereadores presentes, pois, regimentalmente, eles são obrigados a participar das solenidades.	
Após salvar todas as informações, o aplicativo gera o roteiro do cerimonial (já cadastrado a partir de um modelo-base), que poderá ser compartilhado com o presidente da Câmara e com os demais vereadores.	

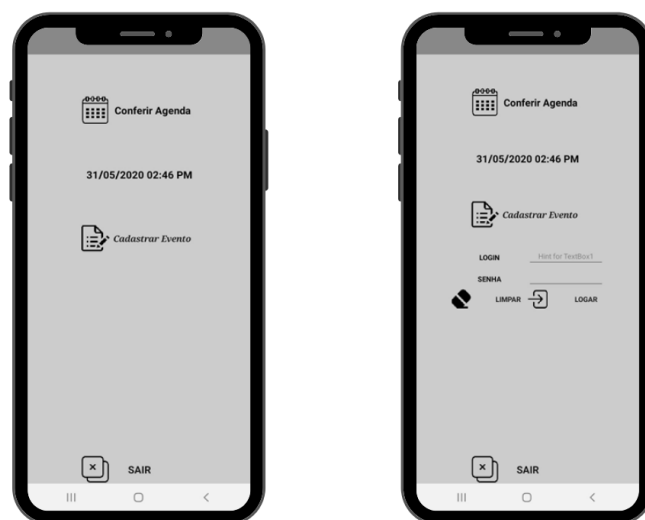
Fonte: Autora (2021).

À medida em que os desenvolvedores foram criando as telas, iam repassando à pesquisadora que, inserida no contexto das solenidades oficiais da organização em que atua como servidora pública, pode avaliar e objetivar as necessidades. Envolveu, assim, um processo iterativo entre ambas as partes, validando as impressões geradas pela expertise da pesquisadora durante a fase de desenvolvimento das telas. Esse conjunto de informações e impressões foi usado para subsidiar alterações e aperfeiçoamentos, a fim de excluir possíveis problemas e obter uma compreensão mais profunda do produto a ser testado pelos usuários.

No estudo qualificado, apresentou-se a descrição básica das funcionalidades do aplicativo, sendo que os pontos-chave para o seu desenvolvimento eram: ser simples de utilizar, leve e otimizado. Naquele momento, algumas configurações ainda não haviam sido criadas, a exemplo da definição de cores e temas da interface (por isso, o uso de escalas de cinza). O desenho dos ícones, assim como as suas funcionalidades, também não estava totalmente implementado, pois a proposta era exibir uma prova de conceito e, portanto, conforme foram sendo adicionados funções e campos, as telas sofreram alterações.

Os itens visuais foram modificados no decorrer do projeto e, dependendo do nível de alteração, o impacto no tamanho e no desempenho da aplicação foi de baixo a moderado. Importante ressaltar que a intenção desde a proposta inicial foi chegar a um sistema de poucas telas, fácil de operar, tanto por parte de quem vai alimentar as informações, como, principalmente, de quem apenas quer visualizar a calendarização dos eventos. Assim sendo, a Figura 5 ilustra a proposta inicial:

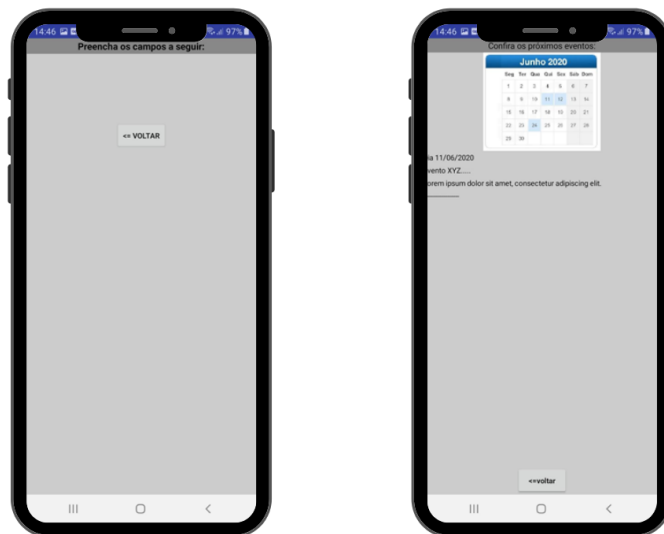
Figura 5 – Esboço simples da tela inicial e da tela inicial com login e senha



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

- Botão **conferir agenda**: visualizar os eventos cadastrados na agenda de forma simples e direta, com base na Lei Municipal nº 6.040/2016 (CMVSM, 2016).
- **Hora do acesso**: pode ser usada, futuramente, para alarmes de eventos nos próximos dias.
- Botão **cadastrar evento**: mostra o login para acesso à tela de cadastro de eventos.
- Botão **sair**: fecha a aplicação.
- Campo **login**: nome de usuário cadastrado para acesso ao sistema.
- Campo **senha**: senha cadastrada para acesso.
- Botão **limpar**: apaga os dados digitados nos campos anteriores. Caso os dados estejam errados, basta acionar esse botão e, após digitar novamente, o mesmo efeito de apagar os campos é atingido tocando duas vezes em **cadastrar evento** (ocultando e mostrando novamente os campos).
- Botão **logar**: faz conexão com o banco de dados, para permitir o acesso à tela de cadastro de eventos na agenda.

Figura 6 – Tela voltar e visualização dos eventos



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Como a primeira imagem da Figura 6 exemplifica, se os dados não estiverem de acordo com os que foram cadastrados, o sistema não avança a partir dessa tela, impossibilitando que qualquer usuário possa efetuar alterações na agenda. Essa tela terá, portanto, os campos necessários para preenchimento das informações dos eventos, mas somente será acessada se os dados de login e senha da tela anterior estiverem corretos. Ainda,

o botão **voltar** fecha essa tela, retornando ao modo inicial. Na sequência, a tela de visualização dos eventos apresentou a proposta de mostrar um calendário com os dias do mês corrente, com as datas de eventos destacadas e, logo abaixo, estará listado, de forma detalhada, cada um dos eventos, com data, horário, participantes e outras informações necessárias. O botão **voltar** fecha essa tela e leva o usuário de volta à área inicial.

Dado esse passo inicial, em um segundo momento da prototipagem, esta pesquisadora abasteceu os desenvolvedores com as legislações vigentes, em relação a cerimonial e protocolo público em níveis federal e estadual, referências presentes no aplicativo *mobile* e que podem ser consultadas por todos que tiverem acesso.

3.3 TESTAGEM: AJUSTE DE IDEIAS E SOLUÇÕES

Após a fase da prototipagem, a metodologia indica a testagem da interface junto aos usuários. A realização de testes de usabilidade é parte do processo de desenvolvimento de um produto e traz melhorias à qualidade do *software*. A usabilidade é definida como o fator que assegura que um produto ou serviço é fácil de usar, eficiente e agradável a partir do ponto de vista do usuário (PREECE; ROGERS; SHARP, 2013). É importante ressaltar que a usabilidade não é uma característica intrínseca da interface, ela é um conjunto de atributos que funcionam conexos, permitindo que o usuário o utilize de forma satisfatória e produtiva.

Gerir a comunicação nas organizações públicas incide no uso de tecnologias para a gestão e a administração pública, especialmente durante a prática do cerimonial em eventos protocolares. Para inovar neste setor, é necessário compreender como os rituais de cerimonial e protocolo praticados nestas instituições podem ser otimizados nas Câmaras de Vereadores. Os aplicativos *mobiles* (também conhecidos como *apps* – do inglês *application*) são conceituados como um conjunto de ferramentas desenhadas para realizar tarefas e trabalhos específicos (BANOS et al., 2014). São *softwares* desenvolvidos para serem operados em *smartphones* e *tablets* e para responder às necessidades específicas dos usuários nestas tarefas. Os aplicativos, portanto, visam atender o acesso das pessoas à informação e ao conhecimento, sem restrição de tempo e espaço, agregando valor estratégico à sociedade da informação (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011). Ao mesmo tempo, a possibilidade da queda de barreiras de tempo e espaço permite também novas formas de comunicação (KEENGWE; BHARGAVA, 2014; CLAY, 2011).

Assim, o aplicativo apresentado neste estudo traz como principal função orientar, estruturar e compartilhar a operacionalização de cerimonial e protocolo público, durante a

realização de solenidades oficiais das organizações públicas, tendo como referência as sessões solenes da Câmara de Vereadores de Santa Maria. A proposta visa criar uma nova forma de interação entre os sujeitos dentro do contexto das solenidades oficiais, aumentando a praticidade no ganho de informações a todos os envolvidos. Apresenta, também, recursos importantes para a reputação e a credibilidade que a instituição deve demandar às demais organizações e entidades representativas do Município, bem como à população em geral que prestigia os eventos, caracterizando a forma de comunicar por meio dos eventos oficiais.

3.3.1 Universo da pesquisa e seleção da amostra

No Rio Grande do Sul, existem 497 Câmaras de Vereadores (de acordo com dados da Assembleia Legislativa do Estado⁴), sendo a composição destas regida segundo o número de habitantes no município em relação proporcional ao número de vereadores eleitos. Para a composição da amostra deste estudo, foram elencadas as Câmaras de Vereadores do Estado do Rio Grande do Sul que possuem a estrutura e a dinâmica parlamentares com atuação semelhante à da Câmara de Santa Maria, cenário referência desta pesquisa. Ou seja, as Câmaras selecionadas contam com 21 vereadores em mandato ou mais e as respectivas cidades tem 200 mil habitantes ou mais.

Considerando esse recorte, nove Câmaras, incluindo Santa Maria, compõem o cenário apontado. Deste modo, foi fixada como amostra as outras oito Câmaras de Vereadores correspondentes deste universo. Assim, a amostra da pesquisa parte da seguinte situação: oito municípios com mais de 200 mil habitantes, com Câmaras de Vereadores com 21 parlamentares ou mais.

3.3.2 O instrumento de testagem: a experiência com o usuário

A metodologia utilizada sugere a aplicação de questionário para a testagem do aplicativo junto aos usuários (LOWDERMILK, 2013; KRUPAHTZ; GASPARETTO, 2018). O formulário foi criado com três sessões, totalizando 14 perguntas estruturadas a partir da plataforma *Google Forms*, com suas subdivisões. Na introdução, foram apresentadas e explicadas as etapas de avaliação do instrumento, sendo elas: a) identificação do usuário; b) percepção quantitativa da usabilidade do aplicativo; c) avaliação qualitativa do aplicativo. Os

⁴ Fonte: <<http://www2.al.rs.gov.br/espacodovereador/C%C3%A2marasMunicipais/tabid/5130/Default.aspx>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

usuários foram orientados para o acesso às funcionalidades básicas do aplicativo.

Algumas recomendações também foram pontuadas como: acessar o formulário pelo computador e fazer uma navegação inicial pelo aplicativo para, posteriormente, responder às questões. A forma de avaliar as escalas também foi sinalizada como ponto importante aos usuários-teste, indicando que só seria válida uma resposta por questão. A Seção 1 do formulário apresentou a necessidade de conhecer quem é o usuário-teste e qual seu envolvimento com a Câmara de Vereadores em que atua, bem como com os eventos daquela organização. Na Seção 2, foi solicitada a avaliação quanto à percepção do aplicativo em termos de acesso, interfaces e mensagens do sistema.

Na Seção 3, uma solenidade oficial foi simulada em subitens, oriundos dos ritos oficiais previstos em lei dentre as normas de cerimonial e protocolo público e os usuários puderam identificar o grau de facilidade e/ou dificuldade de alimentar os campos pelo aplicativo. Por fim, na Seção 4, havia um espaço de avaliação qualitativo, o qual foi oportunizado para que as percepções mais subjetivas pudessem ser alvo de avaliação deste estudo. A proposição do formulário para teste do aplicativo aos usuários é o apresentado no Quadro 4 abaixo:

Quadro 4 – Proposição do formulário

DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA A GESTÃO DE CERIMONIAIS PÚBLICOS EM CÂMARAS DE VEREADORES
<p>Este formulário foi elaborado por Alexandra Ribeiro de Souza Schimanko, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como produto de sua dissertação, na qual está sendo desenvolvido um protótipo para um aplicativo de Cerimoniais Públicos em Organizações Públicas.</p> <p>São três etapas de avaliação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificação do usuário; 2. Percepção quantitativa da usabilidade do aplicativo; 3. Avaliação qualitativa do aplicativo. <p>Você terá acesso às funcionalidades básicas do aplicativo para responder algumas perguntas baseadas no uso do mesmo. Para sua facilidade, é recomendado acessar o formulário pelo computador e fazer, inicialmente, uma navegação pelo aplicativo para, posteriormente, responder as questões, retomando-o.</p> <p>Não é um teste sobre você, mas sim sobre o sistema que está sendo desenvolvido, que ainda carece de ajustes. Então, não hesite em executar as ações da maneira que entendeu no enunciado e na interface. As dificuldades que você poderá ter para compreender as interfaces é parte do que estamos</p>

avaliando no produto e no procedimento de teste. Nas questões de marcar com escalas, favor sinalizar o número correspondente ao grau de concordância. A não ser que esteja indicado, deverá ser marcada somente uma resposta por questão.

As informações fornecidas são vitais para o aprimoramento do sistema. Se você puder gravar sua tela enquanto usa o protótipo e enviar a gravação para o e-mail alexandradesouzaschimanko@gmail.com ou rp@camara-sm.rs.gov.br, será de grande valia para o resultado final deste trabalho.

I - Antes de iniciarmos os testes do aplicativo, precisamos lhe conhecer.

1. Qual é a sua idade?

- () 18 a 25 anos
 () 26 a 30 anos
 () 31 a 40 anos
 () 41 a 50 anos
 () 51 a 60 anos
 () Acima de 60 anos

2. Com qual gênero você se identifica?

- () Masculino
 () Feminino
 () Prefiro não dizer
 () Outro. Especifique: _____

3. Qual o seu nível de escolaridade?

- () Ensino Fundamental
 () Ensino Médio
 () Ensino Superior Cursando
 () Ensino Superior Completo
 () Especialização
 () Mestrado
 () Doutorado
 () Pós-Doutorado

4. Você atua na Câmara de Vereadores como?

- () Servidor Público Estatutário
 () Cargo Comissionado
 () Agente político
 () Estagiário
 () Outro. Especifique: _____

5. Há quanto tempo você trabalha na Câmara de Vereadores?

1	2	3	4	5
Disposição e identificação das informações:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Estética e layout das telas:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Nomenclatura utilizada nas telas (nome de comandos, títulos, campos etc.):				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Compreensão das mensagens do sistema:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
III - Simulando uma solenidade oficial, diante de ritos previstos, qual foi sua percepção em relação a:				
Formação da Mesa de Honra:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Execução do Hino Nacional:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Discurso do orador:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Entrega condecoração/placa/medalha/comenda/certificado:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Discurso do agraciado/homenageado:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Discurso do anfitrião:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5
Hino de encerramento:				
Fácil		Difícil		
1	2	3	4	5

<p>IV - Neste momento, precisamos que você relate a sua experiência ao usar o aplicativo.</p>
<p>11. Descreva situações em que você achou fácil utilizar no sistema:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. E em quais situações você sentiu dificuldades na utilização do aplicativo:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. Diante do teste realizado, você acha que o aplicativo atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido? Explique.</p> <hr/> <hr/>
<p>14. O espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e sugira melhorias no sistema.</p> <hr/> <hr/>

Fonte: Autora (2021).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 DESENVOLVIMENTO DO APLICATIVO

Quando um aplicativo é projetado, um desenvolvedor deve escolher a melhor forma para elaborá-lo, considerando variáveis como: plataforma em que o *software* será disponibilizado, sistema operacional de funcionamento do *software*, linguagem de programação, experiência do programador e prazos de entrega do *software* (WHITE, 2013). O desenvolvimento do aplicativo em questão se dá a partir de uma necessidade real visualizada na Câmara de Vereadores de Santa Maria e que se desdobra a outras organizações públicas semelhantes.

Diante da parceria entre a pesquisadora e os desenvolvedores da *startup Imagu Labs*, foi possível construir um briefing (Quadro 3) do que seria ideal para as funções básicas do aplicativo, considerando que alterações ocorreriam. Após a definição dos objetivos, iniciou-se o desenvolvimento do protótipo do aplicativo, com reuniões periódicas a fim de se estipularem as funções que deveriam ser melhoradas, implementadas e/ou descartadas diante da funcionalidade e do objetivo do aplicativo.

Um ponto importante antes de ter iniciado o desenvolvimento do aplicativo foi definir para qual sistema seria implementado, Android ou iOS, sendo decidido que o foco seria no sistema Android, pelo fato de existir maior número de usuários desse sistema *mobile*. O aplicativo *mobile* para *smartphone*, portanto, foi produzido para a plataforma Android versão 10 (sistema operacional criado pelo Google), pois as versões anteriores possuem um problema com ajustes de telas, e nomeado de: **Agenda de Cerimoniais**. O aplicativo é 100% on-line, obtendo seu pleno funcionamento com conexão contínua com a rede 3G ou WiFi.

O protótipo de um aplicativo para cerimoniais públicos precisaria contemplar as principais necessidades acerca da demanda de um evento oficial, todas as etapas de construção de um roteiro de cerimonial, bem como as diretrizes de embasamento teórico dos procedimentos aplicados. O *backend* do aplicativo, isto é, a programação para seu funcionamento, foi desenvolvido dentro do servidor da *startup* e, após, conectado ao *frontend* do aplicativo (interface de interação com o usuário). Após essas etapas, codificou-se o *frontend*, fazendo a integração com o servidor da *startup*, a fim de armazenar os dados coletados pelo aplicativo e sua manutenção.

Primeiramente, foram estruturados os conteúdos oriundos das legislações existentes, que orientam a maneira de se organizar e conduzir um evento oficial em organizações

públicas, na tela intitulada “Materiais para Download”. Através das diretrizes legais para a execução de atividades acerca de cerimonial e protocolo em organizações públicas e das leis específicas que legitimam a entrega das condecorações, o sistema foi alimentado com abas e campos a serem preenchidos para a construção de cada roteiro de cerimonial. Inicialmente, na tela intitulada “Acesso Restrito”, efetivou-se o registro com nome e senha de cada usuário-teste. Quando o acesso se efetivava, o usuário-teste era direcionado a uma tela com as opções de tarefas a serem executadas: “Cadastrar evento”; “Visualizar/Editar próximos eventos”; “Excluir evento passado”, “Cadastrar categoria de evento” (as quais serão apresentadas na próxima seção).

Assim, desde seu conteúdo técnico até o produto final, foi desenvolvida a prototipagem do *template* do aplicativo de acordo com o uso que se pretende dar a ele, para, então, começar a personalização. Nesta fase, foi levada em consideração a usabilidade de um aplicativo para *smartphone* Android versão 10, que permite a navegação diante das demandas das solenidades oficiais da Câmara de Vereadores de Santa Maria, com acesso às informações necessárias para a construção dos roteiros no momento em que os eventos acontecem. Essas informações mais atuais podem ser visualizadas na tela “Agenda”, logo ao abrir o aplicativo *mobile* no *smartphone*.

Com o conteúdo no sistema, o aplicativo passou da versão de protótipo para versão Beta, para cadastro de senhas, liberação das funções e início dos testes com os usuários. Esta versão permite que os usuários possam utilizá-lo com o objetivo de reportar *bugs* (instabilidades e erros no *software*) e *feedbacks* aos desenvolvedores, com vistas ao aprimoramento da versão final. Os custos gerados para o desenvolvimento do aplicativo junto à *startup* foram supridos pela pesquisadora.

4.2 O APLICATIVO AGENDA DE CERIMONIAIS

Como visto anteriormente, o aplicativo *mobile* Agenda de Cerimoniais possui três telas principais de acesso: “Agenda”, “Materiais para download” e “Acesso restrito”, onde se desmembram todas as demais funcionalidades do dispositivo. Ao abrir o aplicativo no *smartphone*, o nome se destaca (imagem da esquerda na Figura 7), seguindo imediatamente para a tela de boas-vindas, a qual apresenta a agenda dos próximos eventos (imagem da direita na Figura 7).

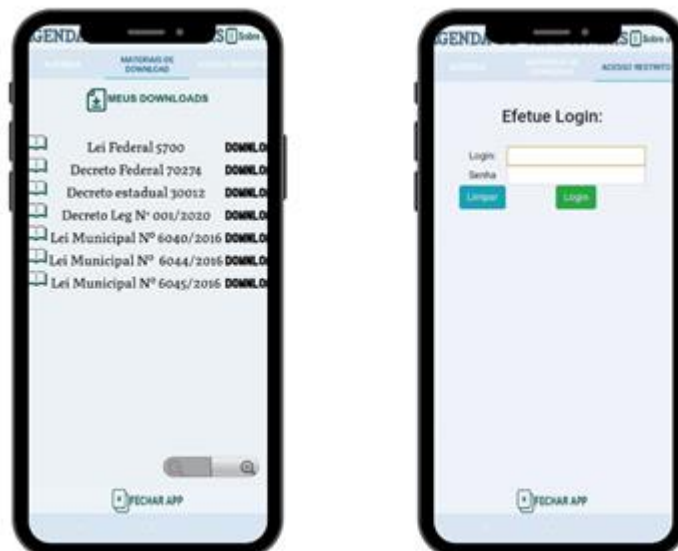
Figura 7 – Tela de abertura do aplicativo *mobile* e tela de boas-vindas apresentando a Agenda



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Após, podem ser visualizadas as outras duas telas principais: “Materiais para download” e “Acesso restrito”, conforme ilustra a Figura 8.

Figura 8 – Tela de materiais para download e tela para o acesso restrito



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Efetuada o login, o aplicativo dá a opção de o usuário escolher qual ação quer fazer

(Figura 9). Na aba “Cadastrar evento”, consta uma lista com todas as solenidades existentes. Neste caso, como modelo, foram apresentadas e cadastradas as solenidades realizadas na Câmara de Vereadores de Santa Maria. Elas são segregadas em eventos anuais, aqueles realizados nos primeiros e terceiros anos de cada legislatura, e os realizados nos segundos e quartos anos das legislaturas. Todos os eventos aqui cadastrados são aqueles que são submetidos a planejamento, organização e execução.

Figura 9 – Opções de ações do usuário e lista de eventos cadastrados



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Em “Visualizar/Editar próximos eventos”, listam-se os eventos que estão na iminência de acontecer e, concomitantemente, em “Excluir evento passado”, pode-se optar por limpar a tela com os eventos que já aconteceram ou mantê-los ali compondo a listagem dos já realizados, conforme é possível visualizar na Figura 10.

Figura 10 – Exemplo de eventos cadastrados que estão na iminência de ocorrer e telas que permitem visualizar quando se deseja excluir os eventos que já ocorreram



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Por fim, na aba “Cadastrar categoria de evento”, podem ser inseridos novos eventos quando forem aprovados, além de outros formatos e propostas poderão fazer parte dos ritos institucionais das Câmaras de Vereadores. Há o campo para cadastrar o nome do evento, bem como identificar em qual segmento se enquadra: evento anual, dos primeiros e terceiros anos da legislatura ou dos segundos e quartos anos da legislatura (Figura 11).

Figura 11 – Tela demonstrativa de início de cadastro de novo evento



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Ao retornar à tela “Cadastrar eventos”, o usuário pode escolher o evento que lhe convém realizar. Ao optar por qualquer uma das solenidades, a próxima tela a ser apresentada é a de cadastro de dados para a roteirização do cerimonial (Figura 12).

Figura 12 – Campos a serem preenchidos com dados para o roteiro de cerimonial

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface titled "AGENDA DE CERIMONIAIS". Both screens show a form for event registration with the following sections and fields:

- Top Bar:** "Tela INICIAL" and "Editar LOGOFF".
- Section 1:** "Natureza da Solenidade" (dropdown), "Cidade Beneficente" (dropdown).
- Section 2:** "Dados de horário e local"
 - Date: [DD/MM/AAAA]
 - Hora: [HH:MM]
 - Local: [text]
- Section 3:** "Apreciados"
 - Apreciado nº1: [text]
 - Apreciado nº2: [text]
- Section 4:** "Autoridades e Mesa de Honra"
 - Autoridades: [text]
 - Mesa de Honra: [text]
 - Presidente: [text]
 - Versador Gradat: [text]
 - Versador Entrega: [text]
- Buttons:** "Limpar" (blue) and "Enviar" (green).
- Bottom Bar:** "FECHAR APP" button.

The right screenshot shows the form filled with the following data:

- Date: 07/10/2021
- Hora: 18:00
- Local: plenário
- Apreciado nº1: João
- Apreciado nº2: Maria
- Autoridades: A1, A2, A3, A4
- Mesa de Honra: A5, A6
- Presidente: Sr. Arnaldo Souza
- Versador Gradat: Sr. Cel. Valença
- Versador Entrega: Sr. Ad.

Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Ao finalizar o preenchimento, o usuário aciona o botão “Enviar” e o aplicativo irá encaminhá-lo novamente à tela inicial de “Acesso Restrito”, onde o evento preenchido poderá ser visualizado em “Visualizar/Editar próximos eventos” (Figura 13).

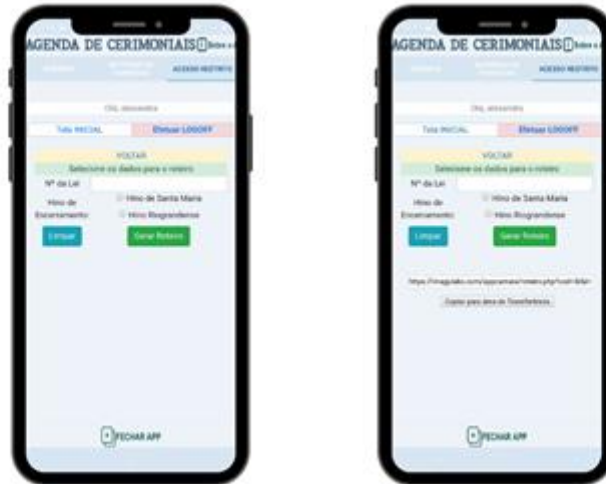
Figura 13 – Tela de redirecionamento ao menu inicial e tela subsequente em “Visualizar/Editar próximos eventos” para finalizar o roteiro do cerimonial



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Nesta tela, o usuário tem a opção de visualizar os dados já preenchidos, editar alguma informação, clicar em “Criar roteiro de cerimonial” ou, ainda, excluir o que foi feito. Ao optar por criar o roteiro, na sequência, será solicitado o número da lei que rege aquela solenidade, bem como qual a opção do usuário quanto ao hino de encerramento. Preenchidos esses dados e clicado em “Gerar roteiro”, um link para copiar para “área de transferência” será gerado (Figura 14). Basta abrir o navegador da internet e colar o link que o roteiro de cerimonial irá aparecer com todos os dados preenchidos e pronto para o início da solenidade (Figura 15).

Figura 14 – Tela com os últimos campos a serem preenchidos antes de gerar o roteiro final. Inseridos os dados e acionado o botão “Gerar roteiro”, um link para área de transferência é criado



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Figura 15 – Roteiro de cerimonial finalizado pronto para o início da solenidade



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

4.3 TESTE DE USABILIDADE

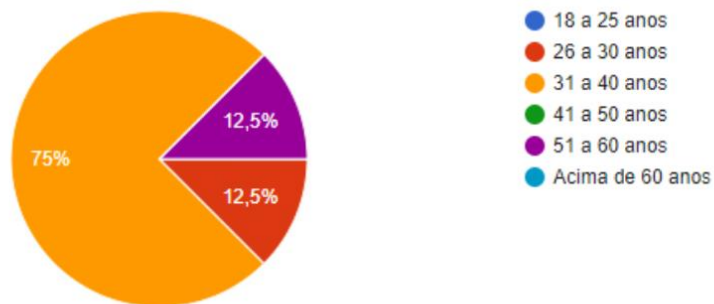
O aplicativo Agenda de Cerimoniais foi direcionado à testagem de usuário nas oito Câmaras de Vereadores selecionadas para amostra deste estudo, de acordo com os critérios anteriormente elencados. Foram designados para tal os profissionais responsáveis pela área de comunicação das organizações, onde se inserem as rotinas de eventos institucionais. Cada profissional recebeu um login e uma senha para acessar o dispositivo na íntegra, como executor-responsável pelo aplicativo na sua organização, tendo em vista que o acesso ao público em geral limita-se à visualização das informações já finalizadas e do roteiro definitivo.

Com esse acesso, os usuários puderam ter contato com todas as áreas do aplicativo: “Agenda”, “Materiais para download” e, principalmente, “Acesso restrito”, aba onde é possível a construção dos roteiros de cerimonial. Foi-lhes sugerido, portanto, que navegassem pelo aplicativo, tivessem a experiência de simular a elaboração de um roteiro e observar como seria esta operação.

Junto do acesso ao aplicativo, os profissionais receberam o formulário com seções quantitativas e qualitativa, contabilizando um total 14 questões e suas subdivisões a serem apreciadas. Relembrando: a primeira seção, para que se pudesse conhecer o usuário, trouxe questões como idade, formação, cargo que ocupa e quanto tempo de atuação naquela organização; a segunda direcionou para a avaliação dos acessos e das abas do aplicativo, bem como sua operacionalização; já a terceira sugeria a simulação de uma solenidade oficial para que os usuários formassem pelo dispositivo um roteiro com todas as etapas de um evento presencial; e, por fim, a quarta seção pediu aos usuários que avaliassem qualitativamente a experiência ao usar o aplicativo.

Na Seção 1, para conhecer o usuário, foi solicitado que todos identificassem suas idades. Das respostas obtidas, 75% estão na faixa etária de 31 a 40 anos; 12,5% na faixa etária de 26 a 30 anos; e 12,5% entre 51 a 60 anos, conforme é possível visualizar no Gráfico 1.

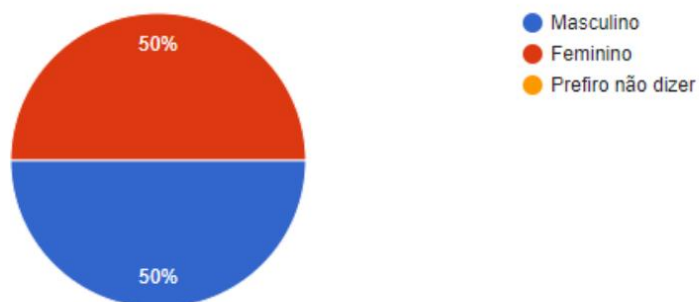
Gráfico 1 – Idade



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na sequência, os usuários responderam acerca de gênero, identificando 50% do sexo feminino e 50% do sexo masculino (Gráfico 2).

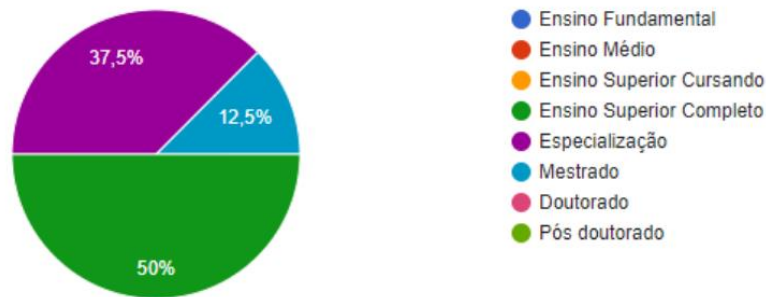
Gráfico 2 – Gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Sobre o nível de escolaridade, 50% possuem Ensino Superior Completo; 37,5% nível de Especialização; e 12,5% Mestrado (Gráfico 3), reforçando a importância da qualificação dos profissionais que atuam na área de cerimonial e protocolo em organizações públicas.

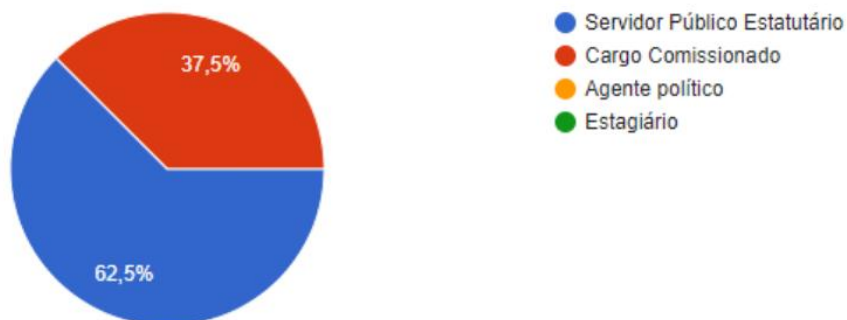
Gráfico 3 – Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Após, foi perguntado qual a categoria do cargo que ocupam nas organizações em que atuam: 62,5% são servidores público estatutários e 37,5% ocupam cargos comissionados (Gráfico 4). Foi observado neste ponto que todos os profissionais que fizeram o teste são da área da comunicação e com experiência na área de cerimonial público, o que novamente reforça a preocupação de se obter sempre qualificação de profissionais para assumir a responsabilidade pelos ritos, normas e protocolos nas Câmaras de Vereadores.

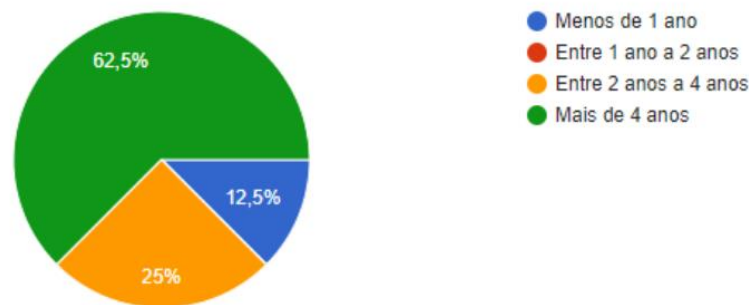
Gráfico 4 – Atuação na Câmara de Vereadores



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quanto ao tempo de atuação nas Câmaras de Vereadores, conforme aponta o Gráfico 5, percebe-se que, do total da testagem, 62,5% responderam que estão nos cargos há mais de 4 anos; 25% entre 2 e 4 anos; e 12,5% a menos de 1 ano. A maioria, portanto, são profissionais com vasta experiência nas suas funções.

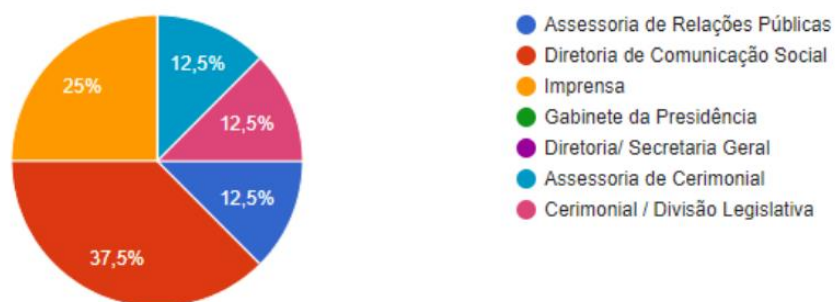
Gráfico 5 – Tempo em que trabalha na Câmara de Vereadores



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A partir deste momento, as questões passam a abordar conteúdo específico sobre a realização dos eventos nas Câmaras de Vereadores. Foi perguntado aos usuários-teste qual setor é o responsável pela organização e pela execução de eventos, tais como entregas de títulos honoríficos e sessões solenes em cada uma das suas organizações. As respostas estão compiladas no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Setor responsável pelos eventos



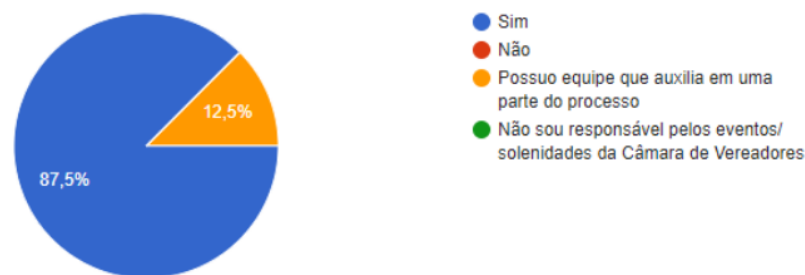
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Esta questão teve respostas bastante variadas, o que faz inferir que não existe um padrão de setor estabelecido em todas as Câmaras, ou seja, cada organização possui um organograma institucional distinto, obedecendo seu Regimento Interno. Percebe-se também que atribuições se confundem dentro da área de comunicação, algumas Câmaras subdividem setores e objetivam as funções, outras aglutinam as demandas de eventos – assessoria de

imprensa – divulgação legislativa, por exemplo. Assim, para esta pergunta, 37,5% afirmaram que a Diretoria de Comunicação Social é a responsável; 25% responderam que a atividade de planejar e organizar eventos está inserida no setor de Imprensa; 12,5% na Assessoria de Relações Públicas; 12,5% na seção de Cerimonial / Divisão Legislativa; e 12,5% na Assessoria de Cerimonial.

Na pergunta seguinte, os usuários responderam se possuem equipe auxiliando em todo o processo de planejar, organizar e executar um evento institucional. Conforme é possível observar no Gráfico 7, 87,5% dos usuários responderam que possuem equipe, o que é de grande importância na área de eventos em organizações públicas, devido os diversos aspectos que geram preocupação e responsabilidade. Outros 12,5% responderam que possuem equipe que auxilia em uma parte do processo.

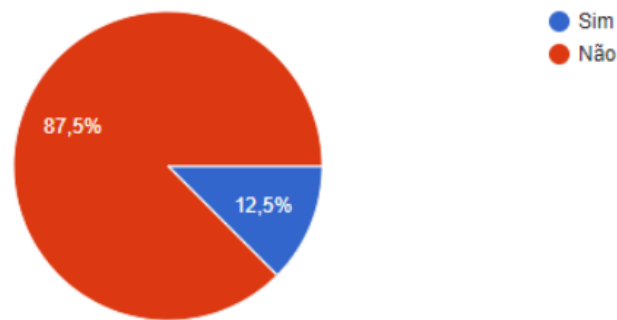
Gráfico 7 – Equipe auxiliando a organização de eventos



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nesse processo de realização de eventos protocolares oficiais, 87,5% respondeu que não utiliza dispositivo móvel (celular, *tablet*, *Ipad*) para a execução dos eventos e das solenidades. Apenas 12,5% afirmou usar algum dispositivo (Gráfico 8). Não foi solicitado para que especificassem qual tipo de dispositivo estes 12,5% utilizavam, não sendo objeto essencial para o momento do estudo.

Gráfico 8 – Usa dispositivo móvel na execução dos eventos



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Ao final da primeira seção, os usuários foram convidados a relatar se consideram útil uma ferramenta para dispositivos móveis que aperfeiçoasse a roteirização de cerimonial e protocolo em organizações públicas. 100% dos usuários-teste responderam positivamente. Alguns ainda contribuíram com a descrição de aspectos como as menções selecionadas e apresentadas no Quadro 5.

Quadro 5 - Avaliações gerais

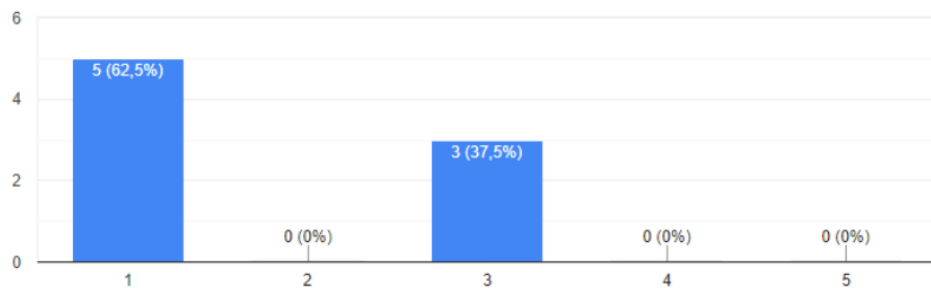
USUÁRIO-TESTE	AVALIAÇÕES
Usuário-teste 1	“Sim, pois seria mais prático e eficiente para o andamento do processo de elaboração dos protocolos”.
Usuário-teste 3	“Para manter o mesmo padrão da equipe do desenvolvimento do evento”.
Usuário-teste 6	“Sim, acelera o processo de construção dos cerimoniais e qualifica o serviço prestado”.
Usuário-teste 7	“Sim, em especial para enumerar as autoridades cuja presença deve ser registrada pelo presidente”.
Usuário-teste 8	“Sim, é uma atividade que requer habilidade de foco e concentração para que nenhum nome e cargo seja nominado pelo mestre de cerimônias de forma errada ou confusa. O tempo também seria otimizado com dispositivos, sendo que se tornam desagradáveis os atrasos em eventos oficiais”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na Seção 2, os usuários avaliaram o aplicativo, a partir da oportunidade de navegação, em uma escala de 1 a 5, sendo fácil (1) e difícil (5). Foram avaliados os quesitos: **facilidades na utilização do app, disposição e identificação das informações, estética e layout das telas, compreensão das mensagens do sistema**. No primeiro quesito, foi solicitado que eles avaliassem as facilidades de uso do aplicativo *mobile*, considerando uma percepção de impacto inicial: 62,5% avaliaram como fácil a navegação pelo aplicativo; outros 37,5% consideraram mediana essa avaliação (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Facilidade na utilização

Facilidade na utilização do aplicativo

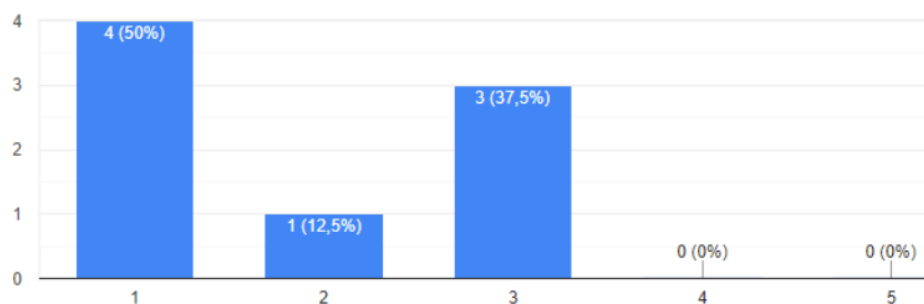


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No quesito disposição e identificação das informações, 50% respondeu que considerou fácil; 12,5% entre fácil e médio; e 37,5% avaliaram como mediana a navegação quanto ao que foi solicitado, também considerando o primeiro impacto ao acessar o aplicativo (Gráfico 10).

Gráfico 10 – Disposição e identificação de informações

Disposição e identificação das informações

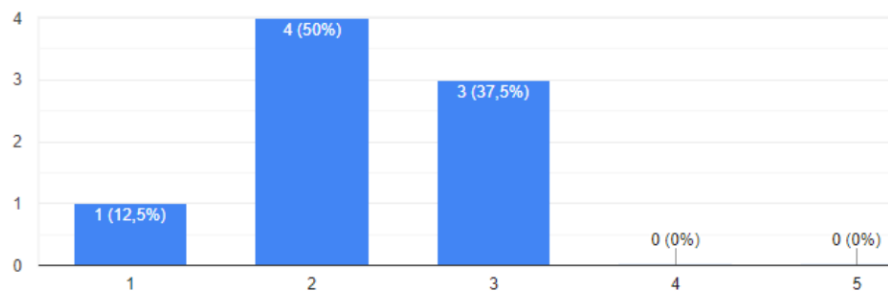


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quanto à estética e ao layout das telas, 12,5% consideraram fácil; a maioria (50%) marcaram entre fácil e médio; e 37,5% mediana a avaliação (Gráfico 11). Esse *feedback* pressupõe que, neste quesito, está um ponto em que há a possibilidade de melhorar e facilitar ainda mais o acesso ao usuário.

Gráfico 11 – Estética e layout das telas

Estética e layout das telas

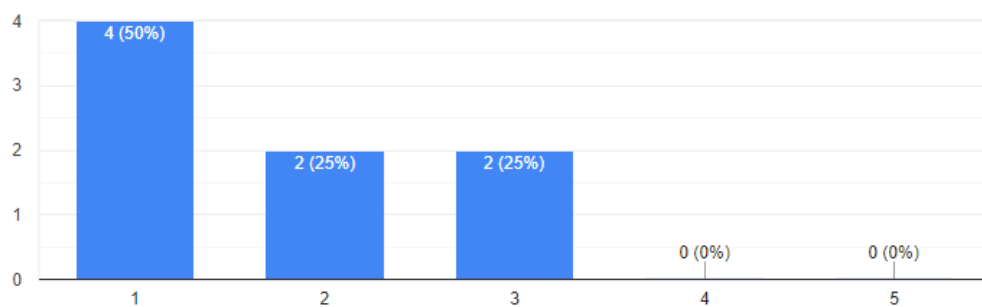


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em relação à nomenclatura utilizada nas telas, 50% achou fácil o entendimento ao navegar; 25% entre fácil e médio; e 25% consideraram médio o acesso (Gráfico 12). Essa avaliação deve ser considerada diante das solenidades da Câmara de Vereadores de Santa Maria, que, provavelmente, não coincidem com as solenidades dos demais municípios que testaram o aplicativo.

Gráfico 12 – Nomenclatura utilizada nas telas

Nomenclatura utilizada nas telas (nome de comandos, títulos, campos, etc.)

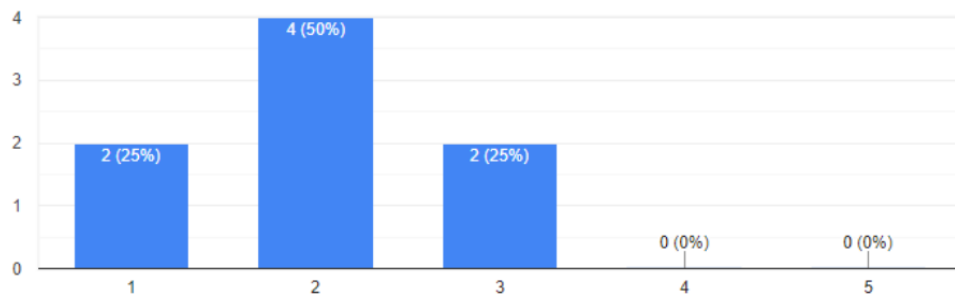


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Por fim, nesta seção, os usuários-teste foram questionados sobre a compreensão das mensagens do sistema. A maioria considerou entre fácil e médio (50%), já 25% identificaram como fácil e 25% médio (Gráfico 13).

Gráfico 13 – Compreensão das mensagens do sistema

Compreensão das mensagens do sistema



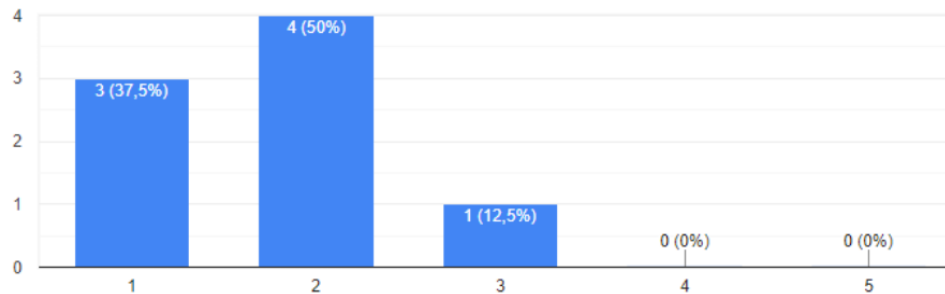
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na seção 3, foi solicitado que os usuários simulassem no aplicativo a construção de uma solenidade oficial, considerando todos os ritos e protocolos necessários e que, usualmente, se realiza na organização do evento, para que depois avaliassem sua percepção em relação a itens como: **formação de mesa, execução do hino nacional, discurso do orador, entrega condecoração/placa/medalha/comenda/certificado, discursos e hino de encerramento.**

Para o quesito formação de mesa de honra, onde os usuários precisavam preencher manualmente os nomes das autoridades que ocupariam lugares de honra, 37,5% apontou como fácil a identificação e o preenchimento dos campos no aplicativo. Para 50%, a percepção de acesso ficou entre fácil e médio e 12,5% teve como média a percepção (Gráfico 14). Os índices apontaram para uma facilidade mediana, alguns usuários recorreram a um contato extra com a pesquisadora para sanar dúvidas de como separar os nomes no campo a completar, onde lhes foi orientado a usar o ponto e vírgula (;).

Gráfico 14 – Formação da Mesa de Honra

Formação da Mesa de Honra

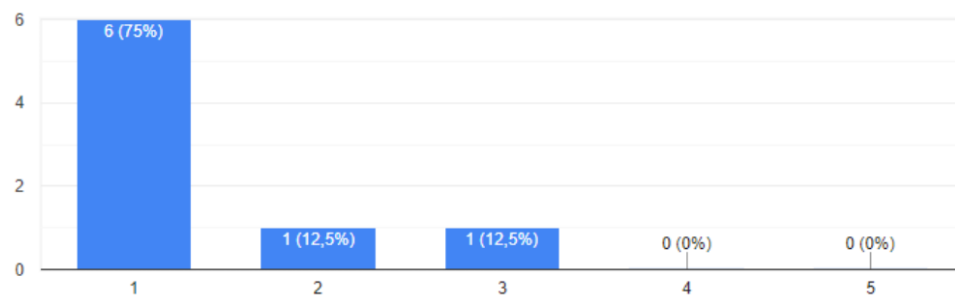


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O quesito execução Hino Nacional deixa clara a facilidade de identificação: 75% considerou fácil; 12,5% entre fácil e médio; e 12,5% médio (Gráfico 15). O Hino Nacional talvez seja o momento mais frequente de toda a solenidade oficial e de todo o cerimonial público, subentende-se, por conta disso, a facilidade de identificação.

Gráfico 15 – Execução Hino Nacional

Execução Hino Nacional

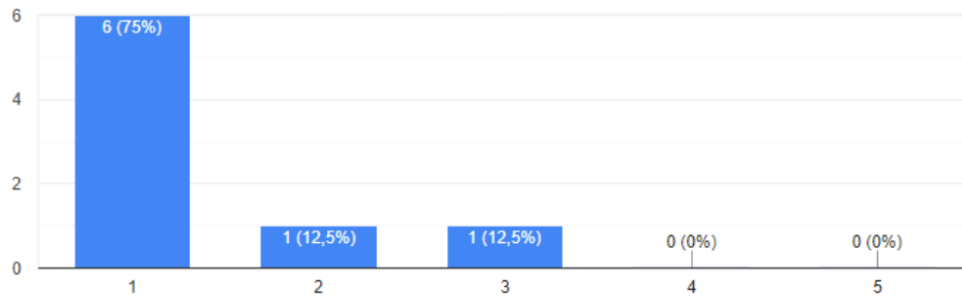


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os percentuais anteriores são mantidos quando, ao serem questionados sobre o discurso do orador, 75% considerou fácil; 12,5% entre fácil e médio; e 12,5% médio (Gráfico 16). Por também ser de ordem habitual nas solenidades protocolares, torna-se mais familiar a identificação por parte da maioria dos usuários-teste.

Gráfico 16 – Discurso orador

Discurso orador

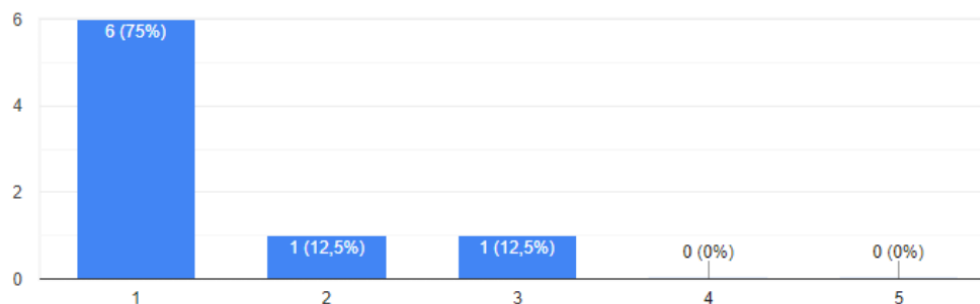


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na sequência, sobre a entrega da condecoração: 75% considerou fácil; 12,5% entre fácil e médio; e 12,5% médio (Gráfico 17). Da mesma forma que nas duas questões anteriores, os resultados obtidos reforçam que as demandas de cerimonial público se aplicam a toda e qualquer organização pública, devido às normas e diretrizes seguirem regras nacionais.

Gráfico 17 – Entrega condecoração

Entrega condecoração/placa/medalha/comenda/certificado



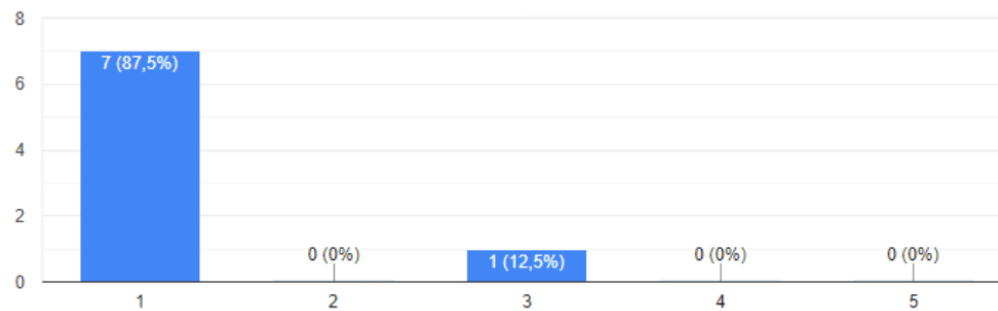
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para o quesito discurso do homenageado/agraciado, 87,5% identificou como fácil o acesso e o entendimento para preencher o campo e apenas 12,5% apontou como médio sua

percepção de acesso (Gráfico 18). Mais uma ação habitual nos eventos oficiais das Câmaras refletindo a percepção regular nas respostas dos usuários-teste.

Gráfico 18 – Discurso agraciado

Discurso agraciado/homenageado

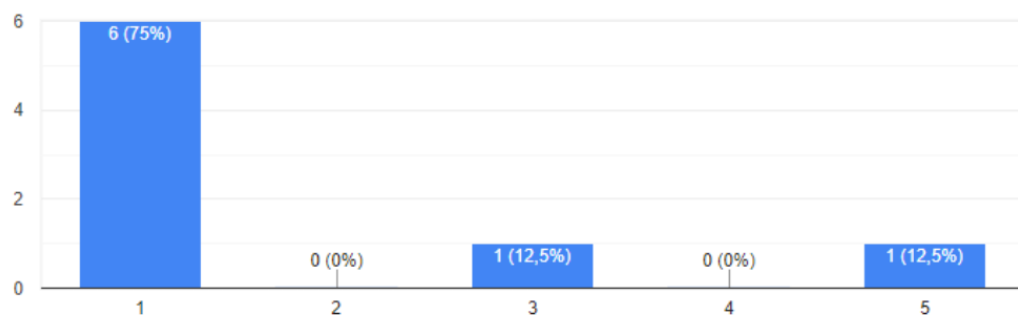


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Já quanto ao discurso do anfitrião, o estudo obteve uma variação maior, sendo que 75% considerou fácil; 12,5% médio; e 12,5% difícil (Gráfico 19). Um destaque interessante para a avaliação considerada difícil pode ser explicada pelo fato de que, naquele município, não há a função de mestre de cerimônias e o próprio presidente da Câmara é quem conduz a solenidade, sendo ele o anfitrião do evento. Logo, não faz sentido à distinta Câmara um novo discurso dele, sendo que ele se manifesta ao longo de toda a solenidade.

Gráfico 19 – Discurso anfitrião

Discurso anfitrião

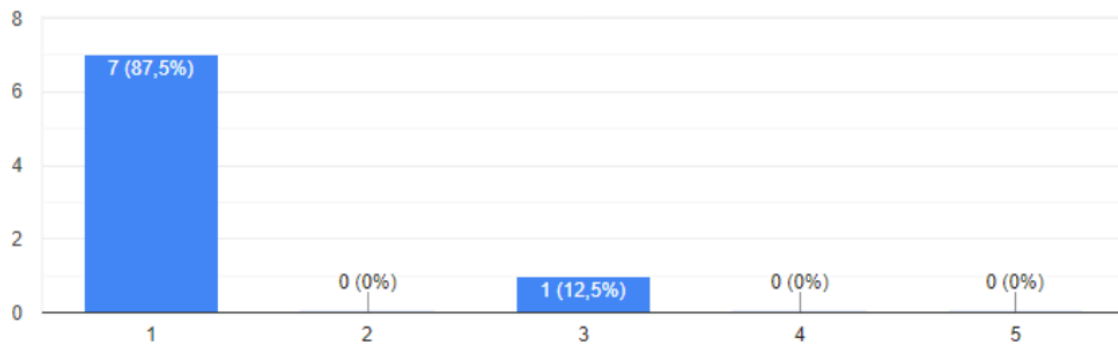


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

E, finalmente, quanto ao hino de encerramento, 87,5% considerou fácil o acesso na simulação feita e outros 12,5% marcaram médio (Gráfico 20), o que denota, mais uma vez, que este é um rito bastante costumeiro a todas as solenidades oficiais de caráter protocolar nas Câmaras de Vereadores.

Gráfico 20 – Hino encerramento

Hino encerramento



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De todos os aspectos, os gráficos mostram que, em praticamente nenhuma das ocasiões, os usuários-teste caracterizaram como 4 e 5 os níveis de dificuldade (com uma única exceção bastante específica já ponderada), mostrando que o aplicativo se apresentou, ao que tudo indica, fácil e intuitivo nesse sentido.

Na quarta seção, o formulário trouxe aos usuários-teste as questões qualitativas. De modo geral, os participantes tiveram um impacto positivo ao conhecer o aplicativo e experienciá-lo. O que também aconteceu ao responderem a primeira questão sobre quais situações os participantes consideraram fácil no sistema, assim como a segunda pergunta acerca das dificuldades encontradas. Além disso, percebeu-se que a maioria sentiu a necessidade de realizar mais algumas operações em situações reais para ter condições de fornecer mais detalhes no seu feedback, o que evidenciam respostas como: “Realizei um teste apenas”.

Em relação às perguntas qualitativas, foram categorizadas entre as avaliações por usuários. No Quadro 6, estão as respostas relacionadas às facilidades de uso.

Quadro 6 – Avaliação facilidades

USUÁRIO-TESTE	AVALIAÇÕES FACILIDADES
Usuário-teste 1	“O sistema é bem tranquilo, pois todos os caminhos aparecem de forma clara e objetiva, facilitando e deixando o uso com fácil acesso”.
Usuário-teste 3	“Fácil de cadastrar os eventos e navegar pelo aplicativo mesmo para quem não tem familiaridade com os eventos desta Câmara”.
Usuário-teste 5	“Fácil operar o sistema como um todo”.
Usuário-teste 6	“Facilidade em todas as etapas, com mínimos atrapalhos”.
Usuário-teste 7	“O aplicativo é bem-sucedido em gerar um roteiro automático a partir das informações inseridas. Nosso procedimento atual é fazer isso de forma manual, o que pode gerar equívocos”.
Usuário-teste 8	“A simulação do roteiro foi bastante clara e intuitiva”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Ao mesmo tempo, no que diz respeito às dificuldades apresentadas, a maioria destacou que o fato de o aplicativo ter sido desenvolvido para o Android 10 acarretou em um obstáculo maior diante da sua instalação. Cabe ressaltar que essa dificuldade não diz respeito à operacionalização em si, uma vez que, em alguns aparelhos Android, houve a necessidade de atualização do sistema para isso. O Quadro 7 reúne essas avaliações.

Quadro 7 – Avaliação dificuldades

USUÁRIO-TESTE	AVALIAÇÕES DIFICULDADES
Usuário-teste 3	“A maior dificuldade que encontramos foi baixar em um aparelho compatível (tentamos em 4, até ter um que aceite)”.
Usuário-teste 4	“Não consegui realizar o download do aplicativo”.
Usuário-teste 5	“Instalar o app, pois precisou atualizar o aparelho”.
Usuário-teste 8	“Tive dificuldades na instalação do app apenas, devido o aparelho de telefone, nada quanto ao app”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Outras avaliações relevantes apresentam-se no Quadro 8.

Quadro 8 – Avaliações específicas

USUÁRIO-TESTE	AVALIAÇÕES/PONDERAÇÕES ESPECÍFICAS
Usuário-teste 6	“Em algumas funções, seria melhor o acesso por botões, não em textos”.
Usuário-teste 7	“Seria preciso fazer ajustes no sentido de adequação à realidade de diferentes Câmaras. No Legislativo de Gravataí, por exemplo, não há mestre de cerimônias, e o presidente conduz a solenidade. Isso leva a procedimentos diferentes, por exemplo, na formação da mesa. Nas solenidades em Gravataí, os vereadores que fazem parte da mesa diretora já começam a sessão em sua posição e o presidente chama os convidados para completar a formação da mesa na solenidade”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na sequência, a partir do teste realizado, foi perguntado aos participantes se o aplicativo atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido. Na sua totalidade, as respostas foram positivas, como demonstrado abaixo no Quadro 9.

Quadro 9 – Avaliação objetivo final

USUÁRIO-TESTE	AVALIAÇÃO OBJETIVO FINAL DO APLICATIVO
Usuário-teste 1	“Atingiu com certeza [... tem fácil compreensão e, por isso, acaba se tornando um elemento facilitador para o processo de elaboração dos eventos e cerimoniais”.
Usuário-teste 3	“Sim, com certeza! Acreditamos que, com essa pesquisa e a utilização dele na prática, será possível aprimorá-lo e torná-lo cada vez mais funcional”.
Usuário-teste 6	“Objetivo atingido pela celeridade na construção dos protocolos oficiais pela utilização de texto padrão”.
Usuário-teste 7	“Sim, o aplicativo facilita a composição do roteiro para solenes”.
Usuário-teste 8	“Totalmente. Ajudará muito nas construções diárias das solenidades, otimizando tempo de trabalho e externando a sutileza de uma solenidade oficial”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Por fim, reservou-se espaço para considerações gerais e sugestões de melhorias no sistema. Essas respostas estão compiladas no Quadro 10.

Quadro 10 – Considerações e sugestões

USUÁRIO-TESTE	CONSIDERAÇÕES E SUGESTÕES
Usuário-teste 2	“Ótima iniciativa”.
Usuário-teste 3	“O mais difícil de qualquer aplicativo assim é criar um layout adequado, onde seja possível organizar tantas informações e facilitar o acesso do usuário”.
Usuário-teste 6	“As melhorias poderiam vir no uso de botões para clicar, não em textos com links. Torna o uso mais intuitivo e mais orgânico, seguindo padrões universais de Apps”.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em tempo, esta pesquisadora, ao receber os retornos dos formulários, ligou para todos os participantes da pesquisa agradecendo a disponibilidade e lhes fazendo ainda um último questionamento quanto à adequação ou inadequação do aplicativo nas rotinas de trabalho das Câmaras de Vereadores. De forma unânime, foi respondido que o aplicativo é adequado às atividades, otimizando as rotinas, posicionamento corroborado pelos argumentos descritos também nos formulários.

4.3.1 Simulação pelo usuário-teste

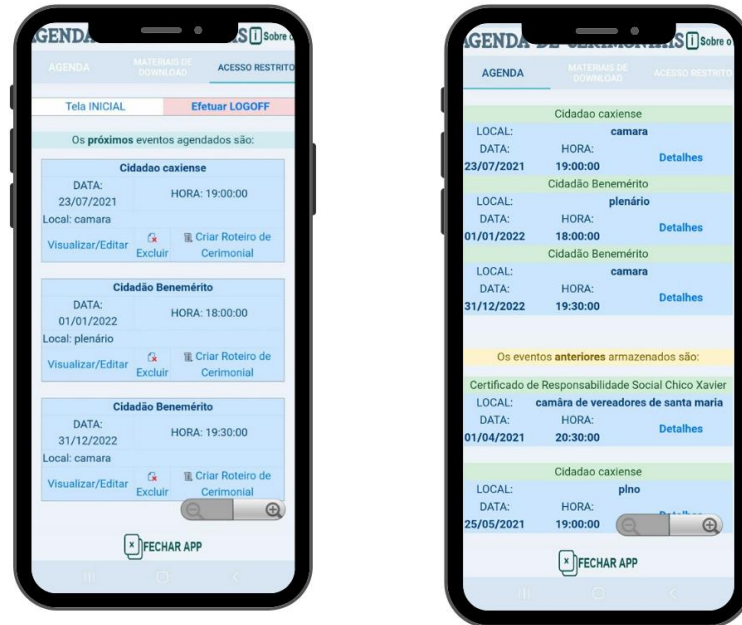
O aplicativo Agenda de Cerimoniais foi desenvolvido a partir do conteúdo demandado pela Câmara de Vereadores de Santa Maria, porém, em todo o processo de estruturação e construção do sistema, foi pensado no futuro deste dispositivo e na real possibilidade de sua utilização pelas Câmaras de Vereadores e demais organizações públicas, que se valem das práticas e dos rituais de cerimonial e protocolo.

A proposta deste estudo era testar o aplicativo e validar o seu uso a partir das experiências dos profissionais de organizações estruturadas de forma semelhante à Câmara de Vereadores de Santa Maria, a fim de dar maior veracidade às vivências dos profissionais destas instituições. Desde o princípio das testagens, os usuários-teste foram informados e orientados de que encontrariam no aplicativo eventos característicos da Câmara referência, mas que estas informações específicas não seriam determinantes para as questões investigadas; e os resultados da análise mostraram isso.

Porém, ao final das testagens e recorrendo novamente a avaliar o uso do aplicativo, percebeu-se que alguns usuários-teste já se apropriaram do dispositivo dentro do seu contexto,

mesmo a pesquisa não objetivando este movimento, como segue mostra a Figura 16.

Figura 16 – Inserção de evento por parte de usuário-teste



Fonte: Autora em parceria com Imagu Labs (2021).

Na Figura 16 acima, percebeu-se que, durante o processo de testagem, o usuário acrescentou uma solenidade que é relevante à Câmara de Vereadores onde atua, avaliando o processo de inserção de novo evento e de construção do roteiro de cerimonial. Isso demonstra que o aplicativo não se esgota apenas para o município de Santa Maria, ele se adequa a outros contextos desde sua primeira testagem apresentada neste estudo. Mesmo assim, ainda cabem avanços para que a construção se torne ainda mais eficaz.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho apresentou um aplicativo *mobile* para a gestão de cerimoniais públicos em Câmaras de Vereadores. Com a utilização da tecnologia Android, foi possível criar um sistema que atendesse às necessidades da proposta. Para essa construção, foi muito importante aprofundar os conhecimentos e as experiências nas áreas de desenvolvimento para aplicativos *mobile* e de programação, assim como da linguagem técnica da área de desenvolvimento, subsídios que depois foram, efetivamente, aplicados em parceria com a *startup Imagu Labs* para efetuar o pleno funcionamento do sistema.

O objetivo de determinar como um aplicativo (mobile/para dispositivos móveis) pode potencializar os sistemas de comunicação nas Câmaras de Vereadores a partir da otimização do cerimonial público foi atingido a partir do desenvolvimento do aplicativo Agenda de Cerimoniais, vislumbrando atender a seleção de atividades corriqueiras de cerimonial público que são praticadas nas Câmaras, as quais foram testadas pelos usuários selecionados na amostra. Além disso, o estudo conseguiu identificar os públicos atingidos pelas atividades de cerimonial público nas Câmaras de Vereadores e como eles são impactados, sendo que existe uma variação bastante significativa de equipes de trabalho em cada instituição legislativa: algumas equipes grandes, outras menores, umas capacitadas por profissionais da área de Relações Públicas, outras por profissionais da área de Jornalismo, entre outros.

Ainda, foi possível, por meio do aplicativo, criar espaços para estes públicos e identificar a participação de cada um deles neste espaço. Interessante observar que o aplicativo dá visibilidade e presença à comunidade em geral quando concede acesso ao roteiro finalizado para que as pessoas possam acompanhar o evento, isso demonstra um passo adiante na área de cerimonial e protocolo: mostrar o valor de poder apresentar os ritos oficiais de um evento protocolar à comunidade, que, muitas vezes, prestigia os eventos sem saber o porquê dos acontecimentos, mas que se sente tocada pelas solenidades que encantam aos olhos ao transmitirem vigor e sentimentos.

O aplicativo Agenda de Cerimoniais não se esgota neste estudo, ele carece de atualizações e aprimoramentos, alguns deles pensados na idealização do dispositivo e no briefing inicial, mas que não foram plenamente contempladas até o momento. Isso se dará por meio da continuidade da parceria entre pesquisadora e *startup Imagu Labs* e no projeto de melhorar o dispositivo, como se sugere:

- Inserir descrição da solenidade, lei que originou, autor do projeto de lei, informações sobre a justificativa que originou o projeto;

- Informações para banco de dados das autoridades: nome completo, cargo, instituição, telefone, e-mail, foto para identificação;
- Campo para casos específicos: quando ocorrem apresentações artísticas ou intervenções culturais nas solenidades;
- Chat para comunicação interna entre o presidente da Câmara e o profissional responsável pela coordenação do evento;
- Para o presidente e/ou anfitrião do evento: acesso a uma nominata/lista com todas as autoridades que estão presentes ou representadas;
- Para o profissional de eventos: acesso às métricas, informações fundamentais para a base do elemento estratégico que gira em torno da comunicação;
- Para todos os públicos: informações sobre a personalidade que leva o nome da medalha/comenda/honraria; qual a relevância para a comunidade;
- Para a imprensa: número de agraciados que já receberam essa condecoração, desde quando ela é entregue, qual o Projeto de Lei que deu origem, quem foi o vereador proponente, qual sua justificativa na época;
- Espaço para transmissão das solenidades pela TV Câmara, via link;
- Espaço de consulta à base de dados de eventos já realizados.

O grande objetivo é a utilização do aplicativo em todas as Câmaras de Vereadores, tanto em eventos on-line e como nos presenciais, visto que o sistema pode se adequar a novos contextos, novas organizações e alcançar situações impostas pelo cenário da pandemia, por exemplo.

As possibilidades de aplicação deste estudo vão de encontro também com as dinâmicas do Interlegis, por exemplo, que é um programa do Senado Federal voltado para as demais Casas Legislativas brasileiras e que existe há quase 25 anos. A iniciativa busca sempre a participação mais efetiva do cidadão no processo legislativo, para a consolidação de parlamentos que legislem para o futuro. Nela, está inserida a Escola de Governo do Senado Federal, credenciada junto ao Ministério da Educação (MEC) para oferecer seu próprio programa de pós-graduação para servidores do Senado Federal e de órgãos parceiros com objetivos de: executar e avaliar as atividades de formação e capacitação no âmbito do Senado Federal; elaborar programas de estudos, inclusive em convênio com outros parlamentos e instituições, contribuindo para o aperfeiçoamento do serviço público.

Em decorrência da necessidade de mudança da metodologia de pesquisa deste estudo (em razão do contexto pandemia Covid-19), vislumbrou-se um ganho ao estudo quando a

amplitude de sua aplicabilidade se viu ainda maior, ao invés de se fazer o teste funcional que seria apenas no município de Santa Maria, o teste de usabilidade focou em mais de um contexto legislativo, ou seja, avançou para outros municípios que também poderão ser atendidos pelo aplicativo.

Por fim, entende-se que o problema de investigação que girou em torno da necessidade de mudança de comportamento na gestão pública, por meio da inovação de processos, foi elucidado, já que foi possível validar o uso do aplicativo Agenda de Cerimoniais enquanto sistema técnico inovador nas Câmaras de Vereadores e que busca a cada evento otimizar as práticas de cerimonial público nestas organizações. O dispositivo tecnológico desenvolvido e apresentado neste estudo gerou um efeito na inovação organizacional na gestão pública.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, J; O'TOOLE, W; MCDONNELL, I; HARIS, R. **Organização e gestão de eventos**. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.
- AMATO, P. M. **Introdução à administração pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1971.
- ASHEIM, B.; SMITH, H. L.; OUGHTON, C. Regional innovation systems: theory, empirics and policy, **Regional Studies**, [S. l.], v. 45, n. 7, p. 875-891, 2011.
- AZEVEDO, P. E. M. de. **Manual prático de relações públicas**. São Paulo: Tecnoprint, 1979.
- AZZOLIN, M. L. T. **Cerimonial universitário: instrumento de comunicação**. 2. ed. Maringá/PR: Eduem, 2010.
- BANOS O., VILLALONGA C., GARCIA R., SAEZ A., DAMAS M., HOLGADO-TERRIZA J.A. Design, implementation and validation of a novel open framework for agile development of mobile health applications. **BioMedical Engineering OnLine**, Grenada, Spain, v. 14, n. 2, p. 1-20, abr./2014.
- BARAÑANO, A. M. Gestão da inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. **Revista Brasileira de Inovação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 57-96, jan./jun. 2005.
- BARRETO, A. A. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa/PB, v. 9. n. 2, p.1-8, 1999.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- _____. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- BERTALANFFY, L. V. **Teoria geral de sistemas**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1975.
- BETTEGA, M. L. **Eventos e cerimonial: simplificando as ações**. 4. ed. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2006.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. **Um curso de relações públicas no DASP**. Rio de Janeiro: DASP, 1967.
- _____. Lei nº 5.700, de 01 de setembro de 1971. Dispõe sobre a forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília/DF, 02 set. 1971.
- _____. Decreto nº 70.274, de 09 de março de 1972. Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília/DF, 16 mar. 1972. Seção 1, p. 3457.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Instrumento para avaliação da gestão pública ciclo 2010**. Brasília/DF: MP, SEGES, 2009.

BROWN, T. **Design thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SANTA MARIA (CMVSM). 2016. **Lei Municipal nº 6.040/2016**. Consolida a legislação referente à concessão de medalhas, comendas, prêmios, certificados, troféus, distinções, títulos de benemerência e outras condecorações instituídas por leis, decretos e resoluções municipais, no âmbito do Poder Legislativo Municipal. Santa Maria/RS, 06 jan. 2016.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2016.

CINTRA, L. P. Estrutura organizacional integrada para gestão da estratégia. **Pretexto**, Belo Horizonte/MG, v. 8, n. 3, p. 105-121, 2008.

CORRÊA, I. M. Planejamento estratégico e gestão pública por resultados no processo de reforma administrativa do estado de Minas Gerais. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 487-504, maio/jun. 2007.

CLAY, C. A. Exploring the use of mobile technologies for the acquisition of clinical skills. **Nurse Educ Today**, v. 31, n. 6, p. 582-586, ago./2011.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2001.

_____. **Process innovation**: reengineering work through information technology. Boston: Harvard Business Press, 2013.

DAVID, F. A. **Precedências, primazias e presidências – polêmica**. 2009. Mesa Redonda – sua opinião passa por aqui, realizada pelo Comitê Nacional de Cerimonial e Protocolo, Brasília/DF, 21 set. 2009.

DAVILA, T.; EPSTEIN, M.; SHELTON, R. **As regras da inovação**. Porto Alegre/RS: Bookman, 2007.

DE MORAES, D.; RAMONET, I.; SERRANO, P. **Mídia, poder e contrapoder**: da concentração monopólica à democratização da comunicação. São Paulo: Boitempo Editorial, 2013.

DOSI et al. **Technical change and economic theory**. Londres: Pinter Publishers, 1988.

DRUCKER, P. F. **Innovation and entrepreneurship**. New York: Harper & Row, 1985.

_____. **Administrando para o futuro**: os anos 90 e a virada do século. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (EGOV). **Curso**: Cerimonial e

protocolo de eventos. Brasília/DF: Escola de Governo do Distrito Federal, 2018.

ESTEVEES, J. P. Niklas Luhmann: uma apresentação. In: LUHMANN, N. A **improbabilidade da comunicação**. Lisboa: Vega, 1993.

FERREIRA, M. K. B. **As novas configurações da gestão pública**: comunicação, conhecimento e pessoas. São Paulo: UNESP, 2012.

FERREIRA, E. M.; LUCENA, N. L. Mídia e gestão pública: dominação política das oligarquias brasileiras. **Revista Anagrama**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 1-14, set./nov. 2009.

FIGUEIREDO, A. C.; LIMONGI, F. Incentivos eleitorais, partidos e política orçamentária. **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 2, p. 303-344, 2002.

FORTES, G. W. **Relações Públicas**: processo, funções, tecnologia e estratégias. 3. ed. São Paulo: Summus, 2003.

FREEMAN, C. **The economics of industrial innovation**. London: Frances Print, 1982.

KRUPAHTZ, J.; GASPARETTO, D. A. Redesenho da interface digital da Revista Arco: o design centrado no usuário com a utilização do método 5 I's. In: GASPARETTO, D. A. (Org.). **Metodologia 5I's**: projetos e processos. Santa Maria/RS: FACOS, 2020.

GELINSKI, C. R. O. G.; SEIBEL, E. J. Formulação de políticas públicas: questões metodológicas relevantes. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis/SC, v. 42, n.1 e 2, p. 227-240, abr./out. 2008.

GIACAGLIA, M. C. **Organização de eventos**: teoria e práticas. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, F. B.; CAPELLA, A. C. N. Os estudos das políticas públicas no Brasil: passado, presente e caminhos futuros das pesquisas sobre análise de políticas. **Revista Política Hoje**, Recife/PE, v. 25, n. 1, p. 71-90, 2016.

HALL, R. H. **Organizações**: estruturas, processos e resultados. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

HASCKEL, A. L; RIFFEL, C. M. A prática do cerimonial público nas prefeituras dos cinco maiores municípios de Santa Catarina. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25., 2012. Fortaleza/CE. **Anais...** Fortaleza/CE: Universidade de Fortaleza, 2012. p. 1-14.

IANHEZ, J. A. Relações Públicas nas organizações. In: KUNSCH, M. K. K. (Org.). **Obtendo resultados com Relações Públicas**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

JORDAN, N. **Temas de psicología especulativa**. Buenos Aires: Editorial Troquel S. A., 1974.

KEENGWE, J.; BHARGAVA, M. Mobile learning and integration of mobile technologies in education. **Education and Information Technologies**, [S. l.], v. 19, p. 737-746, 2014.

KLEIN J. L. CAMUS, A., JETTÉ C., CHAMPAGNE C., ROY M. **La transformation sociale par l'innovation sociale**. Québec: Les Presses de l'Université du Québec, 2015.

KLINE, S.; ROSENBERG, N. An overview of innovation. In: LANDAU, R.; ROSENBERG, N. (Org.). **The positive sum strategy**. Washington/EUA: National Academy Press, 1986.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília/DF: Briquet de Lemos, 2004.

LEMONS, C. Inovação na era do conhecimento. In: LASTRES, H. M. M.; ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LIMONGI, F.; FIGUEIREDO, A. C. Poder de agenda e políticas substantivas. In: INÁCIO, M.; RENNÓ, L. (Org.). **Legislativo brasileiro em perspectiva comparada**. Belo Horizonte/MG: UFMG, 2009.

LINS, A. E. **Etiqueta, protocolo e cerimonial**. São Paulo: Linha Gráfica, 1991.

LOWDERMILK, T. **O design centrado no usuário**. São Paulo: Novatec Editora, 2013.

LUHMANN, N. **A autopoiese da consciência: educação sociológica**. Opladen: Westdeutscher, 1975.

_____. Organisation und entscheidung. In: LUHMANN, N. **Soziologische aufklärung**. 3. ed. Opladen: Westdeutscher, 1981a.

_____. Die Unwahrscheinlichkeit der Kommunikation. In: LUHMANN, N. **Soziologische aufklärung**. 3. ed. Opladen: Westdeutscher, 1981b.

_____. **Closure and openness: on reality in the world of law**. San Domenico: European University Institute, 1987.

_____. **A improbabilidade da comunicação**. Lisboa: Veja, 1992.

_____. **Introdução à teoria dos sistemas**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2010.

_____. **Sistemas sociais: esboço de uma teoria geral**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2016.

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

_____. **Cerimonial e protocolo**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2012.

LUZ, O. R. **Cerimonial, protocolo e etiqueta**. Introdução ao cerimonial do MERCOSUL: Argentina e Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005.

MACAGNAN, C. B.; LINDEMANN, A. Gestão da informação e o processo de negociação bancária. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, São Leopoldo/RS, v. 6, n. 1, p. 93-109, 2009.

CASTRO, J. A. de; OLIVEIRA, M. G. de. Políticas públicas e desenvolvimento. In: MADEIRA, L. M. (Org.). **Avaliação de Políticas Públicas**. Porto Alegre/RS: UFRGS/CEGOV, 2014.

MARCHAND, D. A.; KETTINGER, W. J.; ROLLINS, J. D. **Information orientation: the link to business performance**. New York/EUA: Oxford, 2001.

MARTINEZ, M. **Cerimonial para executivos**. 4 ed. Porto Alegre/RS: Doravante, 2006.

MARTINUZZO, J. A. **Os públicos justificam os meios: mídias customizadas e comunicação organizacional na economia da atenção**. São Paulo: Summus, 2014.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MATOS, H. H. G. Comunicação pública: democracia e cidadania: o caso do legislativo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 23., 1999, Manaus/AM. **Anais...** Manaus/AM: Universidade do Amazonas, 1999.

MEDAUAR, O. **Direito administrativo moderno**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MEIRELLES, G. F. **Tudo sobre eventos: o que você precisa saber para criar, organizar e gerenciar eventos que promovem sua empresa e seus produtos**. São Paulo: STS, 1999.

_____. **Cerimonial e protocolo: normas, ritos e pompa** 2. ed. São Paulo: STS e IBRADEP, 2002.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 31. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

MORIN, E. **O Método 1: a natureza da natureza**. Portugal: Mira-Sintra – Mem Martins, 1987.

_____. **O Método 1: a natureza da natureza**. 3. ed. Porto Alegre/RS: Sulina, 2002.

NASSAR, P. **Comunicação estratégica: um conceito em evolução**. São Paulo: Aberje Editorial, 2005.

NELSON, R. R.; WINTER, S. G. In search of a useful theory of innovations. **Research Policy**, Brighton, v. 6, n. 1, p. 215-245, jan./1977.

NOBRE, A. C. S. **Fatores que influenciam a aceitação de práticas avançadas de gestão de segurança da informação: um estudo com gestores públicos estaduais no Brasil**. 2009. 171

p. Dissertação (Mestrado em Administração)—Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN, 2009.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Oslo Manual 2018**: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation. 4. ed. Paris/FR: OECD Publishing, 2018.

OLIVEIRA, J. X. **Usos e abusos de relações públicas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1971.

OLIVEIRA, M. **Cerimonial, protocolo e etiqueta**. Curitiba/PR: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná, 2011.

PAGLIUSO, A. T. O diferencial da gestão competitiva: fundamentos da excelência garantem credibilidade à atuação da empresa. **Empresário Online**, [S. l.], 23 dez. 2005. Disponível em: <https://www.empresario.com.br/artigos/artigos_html/artigo_a_231205.html>. Acesso em: 14 ago. 2021.

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. **Design de interação**: além da interação humano-computador. 3. ed. Porto Alegre/RS: Bookman, 2013.

RIO GRANDE DO SUL. Decreto nº 30.012, de 31 de dezembro de 1980. Aprova as Normas do Cerimonial Público Estadual. **Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre/RS, 31 dez. 1980.

RODRIGUES, A. D. **Comunicação e cultura**: a experiência cultural na era da informação. Lisboa: Editorial Presença, 1994.

ROGERS, E. M. **Diffusion of innovations**. New York: The Free Press, 1995.

ROSENBERG, N. **Inside the black box**: technology and economics. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

RÜDIGER, F. A reflexão teórica em cibercultura e a atualidade da polêmica sobre a cultura de massas. **Revista Matrizes**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 45-61, jul./dez. 2011.

RUSS, A. L.; SALEEM, J. J. Ten factors to consider when developing usability scenarios and tasks for health information technology. **Journal of Biomedical Informatics**, [S. l.], v. 78, p. 123-133, fev./2018.

SACCOL, A.; SCHLEMMER E.; BARBOSA J. **M-learning e U-learning**: novas perspectivas da aprendizagem móvel e ubíqua. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

SALDANHA, C. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SARAIVA, H.; FERRAREZI, E. **Políticas públicas**. Brasília/DF: ENAP, 2006.

SCHNEIDER, P. S. **Cerimonial e protocolo**. São Paulo: Sulina, 1985.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Illinois:

Illinois University Press, 1998.

SILVA, J. A. da. **Comentário contextual à Constituição**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas: função política**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1995.

_____. **Relações Públicas e micropolítica**. São Paulo: Summus, 2001.

SIMPSON, G. W.; KOTHERS, T. The link between corporate social and financial performance: evidence from the banking industry. **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, v. 35, n. 2, p. 97-109, jan./2002.

SOUSA, J. C.; DIAS, P. H. R. de C. Integração do planejamento estratégico ao pensamento estratégico. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis/SC, v. 19, n. 47, p. 29-44, abr./2017.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre/RS, v. 8, n. 16, p. 20-45, jul./dez. 2006.

TANG, M. et al. Strengthening regional integration/cooperation with the Neighbourhood System of Innovation conceptual framework: the case of China and ASEAN. **Asian Journal of Technology Innovation**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 205-229, maio/2015.

TAVASSOLI, S.; KARLSSON, C. Innovation strategies and firm performance: Simple or complex strategies?. **Economics of Innovation and New Technology**, [S. l.], v. 25, n. 7, p. 631-650, 2015.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

TIDD, J. **Gestão da inovação**. 3. ed. São Paulo: Artmed, 2008.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Managing innovation: integrating technological, market and organizational change**. West Sussex: John Wiley & Sons, 1997.

VAN DE VEN, A. H.; ENGLEMAN, R. M. Central problems in managing corporate innovation and entrepreneurship. **Corporate Entrepreneurship**, Bingley/GB, v.7, p. 47-72, 2004.

VELLOSO, A. **Cerimonial universitário**. Brasília/DF: Editora da UnB, 1999.

VIANA, F. B. **Universidade: protocolo, rito e cerimonial**. São Paulo: Lúmen, 1998.

WIIG, K. **Knowledge management foundations: thinking about thinking: how people and organizations create, represent and use knowledge**. Arlington/EUA: Schema Press, 1993.

WHITE, J. Going native (or not): five questions to ask mobile application developers. **Australasian Medical Journal**, London/GB, v. 6, n. 1, p. 7-14, 2013.

YANES, A. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. São Paulo: Saraiva, 2014.

ZANELLA, L. C. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ANEXO I**LEI Nº 6475/2020**

Inserir o parágrafo único no art. 6º da Lei nº 6040, de 6 de janeiro de 2016.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA MARIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas em Lei,

Faço saber, em conformidade com o que determina a Lei Orgânica do Município, em seu artigo 99, inciso III, que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono e promulgo a seguinte

LEI:

Art. 1º Insere o parágrafo único no art. 6º da Lei nº 6040, de 6 de janeiro de 2016, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º ...

...

Parágrafo único. Poderão ser suspensas as entregas das condecorações previstas nesta Lei em caso de surto, epidemia, endemia, pandemia ou outros motivos de força maior, desde que o ato seja devidamente justificado e decidido pela Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria, que deve assentar a decisão em ata contendo suas razões”.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Casa Civil, em Santa Maria, aos 2 dias do mês de julho de 2020.

Jorge Cladistone Pozzobom

Prefeito Municipal