

RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR: UM ESTUDO DE CASO ACERCA DO VELÓRIO E SEPULTAMENTO DE MONSENHOR JONAS ABIB

*Livia Antunes de Paula Pinto
Faculdade Canção Nova
liviaantunesdepaulapinto@gmail.com*

*Thais Fernandes Guimarães
Faculdade Canção Nova
guimaraes.ftmais@gmail.com*

*Prof. Me. Lúcio José Rangel
Faculdade Canção Nova
lucio.rangel@fcn.edu.br*

Resumo

O artigo elaborado sobre a atuação das Relações Públicas no velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib, fundador da comunidade Canção Nova e Fundação João Paulo II, relatou em suas páginas todos os processos executados e desenvolvidos nos seus três dias de velório e sepultamento do referido sacerdote. Destacou-se a importância deste setor que, mesmo em momento de comoção pelo falecimento de seu pai fundador, planejou e atuou em todos os outros setores de atuação, conduzindo e elaborando a melhor forma de proceder diante das demandas e identificar as necessidades para supri-las. O objetivo deste artigo foi compreender a gestão de processos adotado pelo setor de Relações Públicas, identificar a estrutura organizacional, gestora e operacional do departamento, analisar o acervo documental e a gestão dos processos do cerimonial. A metodologia de pesquisa conta com uma abordagem qualitativa, com objetivo exploratório e procedimentos técnico bibliográficos, documental, apontando todo acervo utilizado, com o propósito de adquirir informações sobre os processos e desafios enfrentados, e um estudo de caso. Com os resultados das análises dos dados, foi possível explorar os processos gerenciais ocorridos nos bastidores das cerimônias de velório e sepultamento, desde os planejamentos e organizações até as execuções e controles dos processos que envolveram a Relações Públicas.

Palavras-chaves: Relações Públicas, velório, sepultamento, Monsenhor Jonas Abib.

Abstract

The article about the Public Relations work in the wake and burial of Monsenhor Jonas Abib, Canção Nova community and João Paulo II Foundation's founder, describes on its pages all the processes carried out and developed during the three days of the priest's wake and burial. It highlighted the importance of this sector that, even at a time of emotion with the death of its founding father, planned and acted in all the other sectors of activity, leading and elaborating the best way to proceed in the face of demands and identifying the needs to meet them. The aim of this article was to understand the process management adopted by the Public Relations sector, to identify the organizational, management and operational structure of the department, to analyze the documentary collection and the management of ceremonial processes. The research methodology takes a qualitative approach, with an exploratory objective and technical procedures that are bibliographical, documental, pointing out all the documents used, with the aim of acquiring information about the processes and challenges faced, and a case study. With the data analysis result, it was possible to explore the management processes that took place behind the scenes of the wake and burial ceremonies, from the planning and organization to the execution and control of the processes that involved Public Relations.

Keywords: Public Relations, wake, burial, Monsenhor Jonas Abib

1 Introdução

O falecimento do Monsenhor Jonas Abib, ocorrido em 12 de dezembro de 2022, foi um momento de enorme comoção, não somente para os missionários, como também para todos aqueles que tiveram a alegria de conhecer e provar das suas palavras. Monsenhor Jonas foi um sacerdote católico, músico, pregador internacional, fundador da Comunidade Canção Nova e presidente da Fundação João Paulo II, com sede em Cachoeira Paulista/SP.

Diante do acontecido, a Fundação contou com a equipe de Relações Públicas da instituição, que diante do frágil estado de saúde de seu fundador, já vinha se preparando para no momento de seu falecimento seguir com todo o processo, estando à frente de todo o arranjo da cerimônia de velório e sepultamento. A função desse departamento, voltado para ações comunicacionais numa empresa, é de cuidar e administrar a imagem da organização, tendo em vista a comunicação interna e externa. Após três dias de velório, os bombeiros fizeram o translado do corpo em cortejo do Centro de Evangelização até o Santuário do Pai das Misericórdias, ambos situados na Canção Nova, em Cachoeira Paulista/SP, onde foi sepultado. Todo o cerimonial de velório e

sepultamento contou com a cobertura das principais emissoras de rádio e televisão do país.

O setor de Relações Públicas da Fundação João Paulo II participou desde o momento da constatação do falecimento de Monsenhor Jonas Abib, da organização de todo o cerimonial de velório e sepultamento, assim como ficou responsável pela recepção de milhares de pessoas que estiveram presente nos três dias de cerimonial para dar seu último adeus ao Monsenhor.

A Fundação João Paulo II, sendo entidade de terceiro setor, preza pelo relacionamento com o público alvo, por isso necessita da integração de todos os profissionais com o setor de Relações Públicas, garantindo um bom engajamento. Frente a uma situação com tamanho impacto emocional, este setor especializado ficou responsável por conduzir o público, atendendo às necessidades de cada um, adotando um posicionamento ágil e eficaz e, mesmo diante de forte comoção ou problema inesperado, ele esteve ali para que tudo ocorresse da melhor forma dentro de seus protocolos.

Para tanto, a pesquisa busca responder a seguinte indagação: Quais os procedimentos utilizados pelo departamento de Relações Públicas na gestão dos processos da entidade estudada, para superar os desafios diante do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib?

Deste modo, o objetivo é buscar compreender a gestão de processos adotado pelo setor de Relações Públicas acerca do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib, identificando a estrutura organizacional, gestora e operacional deste departamento da entidade estudada, analisando o acervo documental e a gestão dos processos do cerimonial, demonstrando as características das Relações Públicas e dos processos em entidades sem fins lucrativos.

A pesquisa justifica-se por apresentar contribuições teóricas e práticas acerca de um cerimonial de grande proporção dentro de uma organização do Terceiro Setor, servindo de referência para aplicação em outras situações semelhantes, além de ser um registro institucional e um marco religioso dentro do catolicismo.

Assim, o artigo contará com um estudo de caso com abordagem qualitativa, de objetivo exploratório, por meio de um questionário de dez perguntas a três missionárias que atuam na área de Relações Públicas da Fundação João Paulo II, e também de uma pesquisa documental apontando todo acervo utilizado, com o propósito de adquirir informações sobre os processos e desafios enfrentados durante o cerimonial de velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib.

2 Referencial Teórico

A Fundação João Paulo II e a Comunidade Canção Nova possuem, conforme Estatuto Social, vínculo securizante que traduz na busca comum da preservação da vontade dos instituidores da Fundação e da perenidade de seus objetivos a partir da atuação, apoio religioso, financeiro, técnico e incentivo do trabalho voluntário e motivacional da Comunidade Canção Nova.

Para tanto, as referidas entidades possuem atuantes no setor de Relações Públicas que se encontram inseridos no processo de gestão estratégica e gestão de processos.

Dentro das organizações, um bom planejamento e gestão dos processos é fundamental para uma boa atuação diante de acontecimentos inusitados, sendo que os processos estão presentes nas relações da empresa com clientes, funcionários, fornecedores e público, garantindo um funcionamento adequado.

Para Sordi (2014, p. 24), “As origens do termo gestão de processos são de meados do século XVIII, no início da revolução industrial, por intermédio da divisão do trabalho em atividades sequenciais objetivando sua mecanização. ”

Desse modo, a gestão é aplicada em diversas situações e em diversos departamentos e tipos de organizações. Segundo Gonçalves (2000), tudo que é realizado pela organização passou ou passará por um processo, dando suporte para todas as áreas da empresa. Desta maneira, se inclui na área de Relações Públicas.

Já nos dizeres de Oliveira e Silva (2006), o processo é um modo sistemático e organizado de praticar muitos atos dentro da administração, sendo estes inter-

relacionados para alcançar os objetivos e o aperfeiçoamento dos processos organizacionais.

Existem diferentes tipos de processos, segundo Araujo, Garcia e Martines (2013): processos de negócio ou essenciais que conhecem o propósito da empresa e justificam sua existência e os processos de gestão ou suporte que dão apoio aos processos de negócios, garantindo que eles funcionem. Os processos influenciam o resultado.

Segundo Tachizawa e Scaico (1997), a metodologia de padronização de processos analisa, racionaliza e deixa padrão, observando sete etapas:

- 1 – Identificar os processos chave;
- 2 – Estabelecer de forma completa os elementos do processo: fornecedores, insumos, produtos e clientes;
- 3 – Elaborar e analisar a matriz de responsabilidade;
- 4 – Indicar as prioridades de tarefas;
- 5 – Elaborar o procedimento para cada tarefa;
- 6 – Implantar os processos;
- 7 – Monitorar e acompanhar a operação.

Para uma boa implementação da gestão de processos em uma organização é necessário entender o que está acontecendo na empresa, começando com a identificação da necessidade, já que conforme Paludo (2015, p.394): “O processo inicia com a identificação de uma necessidade e termina com a entrega do produto (bem ou serviço) ao cliente. ” Depois de identificada a necessidade, é necessário, conforme dito por Carvalho et al. (2005), um grande envolvimento de toda a equipe, tanto gestores, quanto operadores, com o objetivo de garantir uma maior satisfação, reduzindo custos e desenvolvendo habilidades.

Em complementação, a literatura Junior e Scurunglia (2011) aponta que a gestão de processo é uma filosofia gerencial que propõe uma visão interfuncional de como os

processos podem ser melhor gerenciados, a fim de eliminar os efeitos dos conflitos internos.

Para Lopes e Bezerra (2008), a gestão por processos pode ser utilizada como base para a melhoria contínua dos processos produtivos, ampliando os níveis de eficiência e reduzindo as perdas.

Diante da situação vivenciada e da comoção decorrente do velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib, foi necessária a elaboração de processos, por meio do setor de Relações Públicas, para lidar com o direcionamento e funcionamento de todos os presentes na cerimônia de maneira rápida, sendo que os processos foram elaborados junto com as estratégias adotadas, para conciliar o acontecido com todas as pessoas envolvidas.

As organizações do Terceiro Setor estão em ascensão, tanto nacional quanto mundialmente. Para que o crescimento institucional seja sólido e organizado se faz necessário um setor ou departamento voltado para as relações das entidades com os seus respectivos públicos, valendo-se da gestão de processos e da gestão estratégica.

Para Albuquerque (2006), a expressão “terceiro setor” é uma tradução do termo em inglês *third sector*, que começou a ser utilizada inicialmente na década de 1970, nos Estados Unidos da América, para designar as organizações sem fins lucrativos que prestavam serviços públicos e na década seguinte, a expressão “setor não lucrativo” “nonprofit sector” passou a ser mais utilizada no país.

Segundo Lemes (2013, p. 13):

O surgimento de organizações sem fins lucrativos que futuramente formaram o Terceiro Setor, se deu a partir da Igreja Católica, que com seus princípios da caridade foram se expandindo com o passar dos anos. Em termos Históricos o catolicismo foi o berço das ações filantrópicas e assistenciais no país.

Já na literatura de Montañó (2003), o terceiro setor é uma forma de reestruturar a economia e o capital financeiro da sociedade, com a função social e seguindo valores da solidariedade voluntária e local, da autoajuda e da ajuda mútua.

A Fundação João Paulo II, mantenedora do sistema Canção Nova de comunicação, é uma entidade do terceiro setor e filantrópica, sem fins lucrativos, que recebe anualmente milhares de pessoas de todo o mundo. Conta com mais de mil colaboradores e tem uma estrutura idealizada para recepcionar da melhor forma possível os peregrinos e visitantes que recebe diariamente, movimentando a economia local e regional, fruto dos trabalhos sociais desempenhados.

Neste sentido, Tachizawa (2014) afirma que o Estado tem se mostrado impotente para atender às demandas, sobretudo na área social da população brasileira, e o Terceiro Setor surge criando e aquecendo um mercado social fomentado pelas Associações, Fundações e Entidades Religiosas.

Assim como ocorre na Fundação João Paulo II, o Terceiro Setor, na visão de Falcão (2004), tem contribuído para ajudar a resgatar a valorização humana, a formação do cidadão, o fortalecimento da moral, da ética e da virtude humana. Sendo assim, o objetivo do Terceiro Setor vai além da caridade.

Em sua estrutura, a Fundação João Paulo II possui diversos setores em diferentes áreas de trabalho, sendo um deles o setor de relações públicas. Este departamento é o responsável pelo elo entre a instituição e as pessoas ligadas direta ou indiretamente à obra de evangelização, sejam elas civis ou autoridades.

O profissional de relações públicas, segundo Peruzzo (2007), busca preservar a imagem das entidades no contexto que estão inseridas a fim de assegurar o sucesso de seu trabalho e a concretização de sua missão.

Canfield (1970, p. 05) afirma que:

As Relações Públicas são uma filosofia da administração, uma função administrativa e uma técnica de comunicação e, que ainda implicam na boa impressão que o público tenha, de pessoas ligadas a determinada organização.

Tais características, ainda segundo Canfield, são consideradas básicas e demonstram que, independentemente do porte da organização, essa profissão tem seu espaço reservado junto ao centro decisório da organização.

Também constitui atribuição do setor de relações públicas as organizações de eventos, reuniões e celebrações, que buscam sempre a qualidade e bem-estar dos participantes.

Kunsch (1997) afirma que o planejamento de Relações Públicas é fragmentado quando trabalhado de forma isolada das demais áreas organizacionais. Para a eficácia comunicacional, o melhor ponto de partida para o planejamento de Relações Públicas seria o planejamento estratégico realizado pelas organizações, que dispõe de análise ambiental, diagnóstico organizacional, situação em relação aos mercados e objetivos a serem alcançados.

Afere-se que o planejamento estratégico deverá inserir as questões voltadas para a comunicação de relações públicas e estes profissionais deverão ter uma visão macro.

No estudo de D'Azevedo (1994), o relações públicas é um observador de todo o contexto social. Deve estar atento a todo o ambiente funcional da organização para interações coesas interna e externamente.

Ainda segundo D'Azevedo, este profissional exerce um papel também de impor a ordem, relacionamento e comunicação nas organizações.

Diante da grande comoção vivida pelo falecimento de seu pai fundador e presidente Monsenhor Jonas Abib, figura pública e ícone no catolicismo e, sobretudo, na renovação carismática, o setor de relações públicas da Fundação João Paulo II foi a responsável por organizar e acompanhar o cerimonial de velório e sepultamento, organizar a lista de convidados, recepcionar e trazer conforto às milhares de pessoas presentes para seu último adeus.

Estiveram presentes nos três dias de velório pessoas de todo o mundo em busca de uma última lembrança, diversas autoridades civis e da igreja, colaboradores da Fundação e missionários da Comunidade Canção Nova.

A referida cerimônia ocorreu sem intercorrências por conta do cumprimento de etapas da gestão de processos, bem como eficiência da comunicação dos profissionais de relações públicas.

3 Metodologia

Para demonstrar os processos que foram executados pelo setor de Relações Públicas da Fundação João Paulo II diante do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib, realiza-se uma pesquisa com finalidade exploratória, com delineamentos bibliográfico, documental e um estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica, conforme literatura de Rampazzo (2015), procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em livros, revistas etc. Qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige uma pesquisa bibliográfica.

Já a pesquisa documental, na visão de Gil (2008), é muito parecida com a bibliográfica. A diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Além de analisar os documentos de “primeira mão” (documentos de arquivos, igrejas, sindicatos, instituições etc.), existem também aqueles que já foram processados, mas podem receber outras interpretações, como relatórios de empresas, tabelas etc.

O estudo de caso, segundo Yin (2005), é uma estratégia de pesquisa que abrange tudo, incorporando abordagens específicas, coletando e analisando os dados, sendo ela adequada para elaboração e desenvolvimento do projeto por poder ser aplicada em diversas situações.

Com esses métodos, busca-se abordagens para suprir as necessidades e atender as propostas que foram apresentadas através de um planejamento adequado, já que segundo Martins (2008, pág. 3):

O relatório do Estudo de Caso (monografia, artigo, dissertação ou tese) deve apresentar indicadores de confiabilidade dos instrumentos de coleta de dados utilizados, e do próprio caso, isto é, ter sido orientado por um detalhado protocolo, e evidências de que as respostas dos entrevistados e respondentes seriam as mesmas se as questões fossem repetidas.

O artigo abordou a atuação do setor de Relações Públicas em meio a um fato carregado de comoção, seguindo as fases de acordo com Martins (2008, pág. 11) “etapa

exploratória, planejamento, coleta de dados e evidência, análise dos resultados e apresentação do relatório. ”

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário para três integrantes do departamento de Relações Públicas da entidade escolhida para estudo. O questionário contou com dez perguntas qualitativas, sendo elas abertas, encaminhadas por e-mail e com prazo de cinco dias para devolutiva, em que obtivemos relatos completos sobre os procedimentos que foram seguidos diante do fato, sendo as respostas obtidas redigidas.

4 Análise dos Dados

4.1 Análise documental

O Presidente da República, no uso de suas atribuições, declarou luto oficial em todo o País, pelo falecimento do Monsenhor Jonas Abib por meio do Decreto n.º 11.283, de 13 de dezembro de 2022.

Com o referido luto oficial, evidencia-se a relevância de Monsenhor Jonas Abib, bem como a garantia da liberdade de crença religiosa garantida pelo Estado Laico da República Federativa do Brasil.

No âmbito municipal, a Lei n.º 2.634, de 26 de janeiro de 2023, instituiu feriado municipal em Cachoeira Paulista/SP, no dia 12 de dezembro, em memória do falecimento do Monsenhor Jonas Abib.

Com esta inclusão no calendário oficial do Município, onde encontram-se sediadas a Comunidade Canção Nova - Associação Internacional Privada de Fiéis e a Fundação João Paulo II, denota-se a deferência dos Cachoeirenses, expressadas pelos poderes públicos Legislativo e Executivo, com Monsenhor Jonas Abib.

O protocolo Círio Pascal de Monsenhor Jonas Abib, planejado e confeccionado pelo setor de relações públicas da Fundação João Paulo II, expõe a duração de 3 (três) dias do velório, com exéquias, honras fúnebres e sepultamento realizados no Santuário Pai das Misericórdias.

Referido protocolo planejou e dividiu as atribuições dos setores das instituições Comunidade Canção Nova e Fundação João Paulo II, designando as atividades da vice-presidência da Comunidade Canção Nova, diretoria executiva da Fundação João Paulo II, secretaria geral da Comunidade Canção Nova, economato da Comunidade Canção Nova, relações públicas da Fundação João Paulo II, infraestrutura da Fundação João Paulo II, Santuário Pai das Misericórdias, eventos da Comunidade Canção Nova, governo local da Comunidade Canção Nova, marketing da Fundação João Paulo II, imprensa, Sistema Canção Nova de Comunicação.

O setor de relações públicas ficou responsável, conforme se extrai do documento de protocolo, pelos processos de: roteiro, cerimonial, auxílio à vice presidência na organização funeral – exéquias, alinhamento com a infraestrutura das necessidade físicas e logísticas, apoio para equipe que recebeu as coroas de flores, organizar o recebimento das condolências físicas e eletrônicas, gestão do fotógrafo, interface com as honras militares, interface com o corpo de bombeiro;, interface com a prefeitura, interface com o governo do estado, viabilização de captação de recursos, gestão de dados, recepção, comunicação e demais apoio aos familiares, autoridades civis, religiosas, bispos e amigos próximos do Monsenhor Jonas Abib.

Durante os 3 (três) dias de velório (terça feira, 13/12/2022; quarta feira, 14/12/2022 e quinta feira, 15/12/2023) foram planejadas todas as atividades religiosas que seriam realizadas (oração do terço, santa missa, momento de oração, momento musical), indicando o horário, a atividade, o cerimonial/celebrante, o local e os músicos.

Não somente para os três dias de velório e sepultamento foram elaborados os roteiros, mas também a escala e atribuições para as missas de 7º (sétimo) dia.

Também foi projetado o layout da estrutura do velório, organizando a questão física da família do Monsenhor Jonas Abib, dos Co-Fundadores da Comunidade Canção Nova, da imprensa, das autoridades, dos membros da Comunidade Canção Nova e do povo de Deus.

Foi solicitado ao Corpo de Bombeiros de Cachoeira Paulista que cedessem um caminhão para realizar o traslado do corpo do Monsenhor Jonas Abib para o local de seu

sepultamento conforme ofício anexo, posteriormente o corpo de bombeiros teve sua inauguração com o nome de Monsenhor Jonas Abib em sua homenagem.

4.2 Estudo de caso

O questionário desenvolvido contou com a resposta de três missionárias da Comunidade Canção Nova que atuam no setor de Relações Públicas da entidade escolhida para estudo. Considerou-se o método qualitativo para a análise dos dados, a fim de compreender os processos utilizados, relatar quais opiniões as três teriam sobre o tema e os procedimentos elaborados para agir diante desse frágil acontecimento.

1) Há quanto tempo você atua no Departamento de Relações Públicas? E na instituição?

Respondente “A”: Há 3 anos e 23 na instituição.

Respondente “B”: 2 anos e 24 na instituição.

Respondente “C”: No Departamento propriamente dito, fiquei 8 meses e estou há 35 anos na instituição.

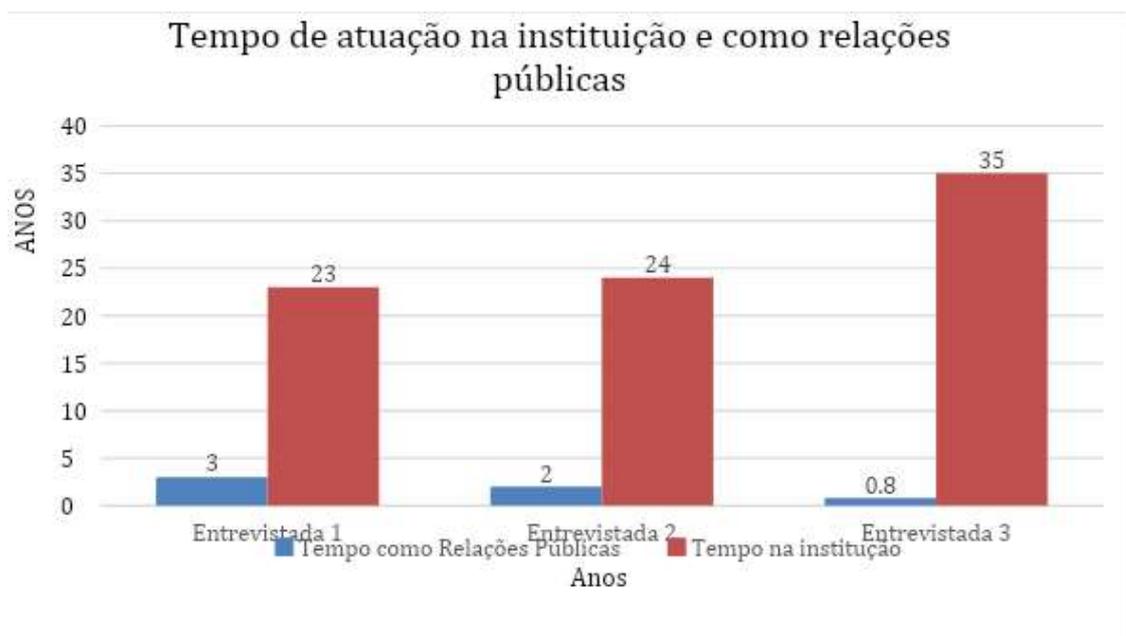


Gráfico 1: Tempo de atuação na instituição e como Relações Públicas

Fonte: Autoras (2023)

Denota-se que a instituição buscou pessoas com experiência dentro da organização para representá-la nas interfaces dos processos que envolvem os profissionais de Relações Públicas.

A experiência que a instituição buscou em suas escolhas encontra respaldo na literatura de Peruzzo (2007), que afirma que o profissional de Relações Públicas busca preservar a imagem da entidade no contexto que estão inseridas para assegurar o sucesso do trabalho e a concretização da missão.

2) O setor de Relações Públicas encontra-se, organizacionalmente, subordinado a qual setor ou departamento da instituição?

Respondente “A”: Presidência e a Diretoria Executiva

Respondente “B”: Diretoria Executiva

Respondente “C”: Presidência. Aqui ele é uma Assessoria da Presidência de duas instituições.

Verifica-se que o departamento de Relações Públicas representou a união de duas entidades que possuem o vínculo securitizante, durante o cerimonial do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib.

Evidencia, também, que na empresa estudada a gestão de processos parte da Presidência e da Diretoria Executiva, sendo aplicada em vários departamentos, conforme literatura de Gonçalves (2000) e Oliveira e Silva (2006)

3) Quais são as funções do departamento de Relações Públicas dentro da instituição e quais as suas importâncias?

Respondente “A”: A atividade de Relações Públicas é o esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada. Mediante sua função estratégica, a Assessoria de Relações Públicas abre canais de comunicação entre a organização e o público, em busca de

confiança mútua, construindo a credibilidade e valorizando a dimensão social da organização.

Enfatiza sua missão, seus propósitos e princípios, ou seja, fortalecendo sua dimensão de relacionamento institucional.

Estabelecer o ponto de ligação e equilíbrio entre a instituição e o seu público prioritário.

Denota-se que, pela descrição das funções do departamento, a profissional de Relações Públicas da instituição estudada realiza um processo, dando suporte para todas as áreas da empresa, conforme Gonçalves (2000).

Respondente “B”: Relações Públicas, tem como função principal realizar ações de relacionamento da empresa com instituições, organizações, igreja, órgãos governamentais e com o público prioritário definido pela Diretoria Executiva, construindo assim relações institucionais consolidadas.

- Promover e organizar ações estratégicas de relacionamento entre pessoas, empresas, organizações, igreja e órgãos governamentais em geral;
- Executar as mais diversas ações estratégicas de fortalecimento dos relacionamentos em datas comemorativas como aniversário natalício, casamento, datas cívicas e condolências;
- Cadastrar no Mailing do RP os dados atualizados dos contatos, juntamente com o dos respectivos assessores e cônjuges e filhos;
- Viabilizar o envio de informações institucionais para os contatos cadastrados em nosso Mailing, como convite para participar de eventos, Relatório de Atividade Anual e outros;
- Organizar e viabilizar reuniões, eventos institucionais e visitas diplomáticas;
- Auxiliar na viabilidade da destinação de Emendas Parlamentares para a organização, bem como o acompanhamento das mesmas;
- Auxiliar na elaboração de projetos institucionais que tem como objetivo apresentar a Instituição e fazer a captação de recursos. E posteriormente acompanhar o desenvolvimento interno do mesmo, até a conclusão;

- Representar a entidade em Eventos Sociais de uma forma geral.

- Manter cadastro atualizado das instituições e autoridades, que têm um relacionamento com a FJPII, em nosso Mailing (Agenda de Contatos: Endereço, E-mail, Data de Aniversário, Data de Casamento, brindes recebidos, visitas e reuniões realizadas), tanto o contato principal como também cônjuges e filhos e dos respectivos assessores. Enviar cartões, correspondências e lembranças em datas comemorativas como aniversário natalício, casamento, datas cívicas e condolências;

- Enviar informações institucionais para os contatos cadastrados em nosso Mailing, como convite para participar de eventos, Relatório de Atividade Anual e correspondências institucionais e outros, via e-mail ou pelo correio.

- Responder o e-mail cerimonial@cancaonova.com, e o whatsapp corporativo do RP, sobretudo quando temos um evento de confirmação de presença;

- Elaborar a lista de confirmação de presença das autoridades em nossos eventos.

Produzir fotos e conteúdos institucionais para as Redes Sociais.

- Auxiliar na parte administrativa, com preenchimento de despesas de viagem e de prestação de contas de despesa de viagem, cadastro de OCs, solicitação de veículos, solicitação de ofícios, solicitações administrativas em geral.

- Auxiliar nas atividades e necessidades para a organização de reuniões, eventos institucionais, visitas e viagens diplomáticas;

- Criar e executar ações e atividades que fortalecem e consolidam o relacionamento da entidade com instituições, organizações, órgãos governamentais e com o público prioritário definido pela Diretoria Executiva.

- Organizar recepção de autoridades que visitam a nossa entidade.

- Participar de reuniões Eclesiástica e Civil, quando solicitado pela Diretoria.
- Apoio no acolhimento e logística em todos os Eventos que acontecem em nossa Matriz.
- Captação de Recursos para Instituição.

A referida respondente demonstra que o setor de Relações Públicas cumpre um papel de observador de todo o ambiente funcional da entidade, conforme literatura de D'Azevedo (1994).

Respondente “C”: Todo relacionamento institucional deve ser articulado pelo setor. Visitas institucionais em Órgãos de Governo, Religiosas e Sociedade Civil bem como a acolhida destes em nossa Sede e/ou Frentes de Missão. Promoção de recepções, cerimonial de festa, luto, comemorações, etc, com os mais diversos protocolos. Relacionamento é a base do “sucesso”

Pela resposta emitida é possível extrair que o setor de Relações Públicas busca no relacionamento, a qualidade e bem-estar dos participantes, conforme Canfield (1970).

4) Como foi composta a equipe que atuou na gestão de processos de Relações Públicas durante o velório e o sepultamento do Monsenhor Jonas Abib?

Respondente “A”: Citou os nomes das pessoas, as quais, por preservação, não serão publicadas.

Respondente “B”: Distribuímos em primeiramente atividades que eram necessárias executá-las. Tais como: Liturgia; Recepção de Autoridades; Recepção de Parceiros; Recepção da Família do Pe Jonas; Ministério de Música; Segurança; Alimentação; Corpo de Bombeiros; Equipe Médica.

Respondente “C”: O trabalho começou cerca de 5 meses antes com a criação de um Protocolo para a ocasião. Esse protocolo foi criado por uma equipe de 3 pessoas que iam submetendo à aprovação da Diretoria Executiva e Vice-Presidência da Canção Nova sempre com o cuidado de não expor e ser mal interpretado. Penso que o sucesso se deu

por conta desse protocolo “prévio”, mas que não estava totalmente pronto na ocasião.



Figura 1: Composição da equipe que atuou na gestão de processos
Fonte: Autoras (2023)

Constata-se que a organização dividiu, de forma planejada, a equipe que atuou na organização do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib, criando-se um processo sistemático e organizado, praticando atos da administração, buscando-se alcançar os objetivos e o aperfeiçoamento dos processos organizacionais, como assevera a literatura de Araujo, Garcia e Martines (2013).

5) Como foram divididos os trabalhos executados e as funções durante os três dias de velório e no sepultamento?

Respondente “A”: O Vice-Presidente, que era responsável geral, e a Gerência de Assessoria de Relações Públicas deram a ele todo o suporte nessa gestão. A Equipe de Relações Públicas ficou dividida:

- 1 - Comunicação: informar autoridades religiosas e civis, familiares e amigos sobre o falecimento e como seria o velório;
- 2 - Organização do Cerimonial como um todo;
- 3 - Elaboração e execução do Roteiro;
- 4 - Recepção das autoridades religiosas e civis, familiares e amigos, traslado e hospedagem;
- 5 - Comentaristas e Leitores das Missas;
- 6 - Viabilidade do Carro do Bombeiro para o traslado do corpo;
- 7 - Viabilidade da Banda do Exército;
- 8 - Recebemos as condolências físicas e eletrônicas;
- 9 - Recebemos as coroas de Flores;
- 10 - Envio da Carta de Agradecimento das Condolências e Coroas de Flores;
- 11 - Produção do Santinho da Missa de Sétimo Dia;
- 12 - Cerimonial da Missa de Sétimo dia;
- 13 - Envio do convite da Missa de Sétimo dia para as autoridades religiosas e civis, familiares e amigos;
- 14 - Recepção dos mesmos;
- 15- Criação do grupo de WhatsApp com as lideranças das áreas, onde eram passados o Roteiro e todas as informações importantes para a equipe.

Respondente “B”: Foi desenvolvido cada um com sua especificidade e expertise, com harmonia, diálogo e superação. Todos em um só coração

Respondente “C”: A equipe contou com a ajuda de vários voluntários e a organização da responsável do Departamento que realizou todas as escalas.

Constata-se que a divisão dos trabalhos seguiu um planejamento e protocolo, padronizando os processos. E, desta forma racionalizada, foram observadas as etapas trazidas pela literatura de Tachizawa e Scaico (1997).

6) Como foram produzidos e recebidos os documentos referentes ao velório e sepultamento?

Respondente “A”: Já os tínhamos pré-prontos; no dia, só alimentamos as informações.

Respondente “B”: Existem modelos oficiais, mas também contamos com a ajuda do Vice-Presidente em alguns textos. Todos os documentos e comunicados oficiais foram feitos em parceria com a Secretaria Geral da instituição.

Respondente “C”: Acionamos o poder público, o comunicamos do desejo do nosso Fundador e Co Fundadores, a partir disso, seguimos todas as orientações.

Evidencia-se que o planejamento dos profissionais de Relações Públicas da organização também ocorreu no aspecto documental, demonstrando a busca pela visão macro, em consonância com a afirmação de Kunsch (1997).

7) Quais foram os procedimentos utilizados pelo Departamento de Relações Públicas na gestão dos processos, para superar os desafios diante do velório e o sepultamento de Monsenhor Jonas Abib?

Respondente “A”: Tranquilidade e serenidade em todas as decisões. Tentamos manter a tranquilidade, a ordem e a sobriedade para que tudo fluísse de forma tranquila e leve. Em todas as ações, pensando na nobreza e na honra de que precisávamos, como Relações Públicas, dar para aquele momento tão importante para nós.

Respondente “B”: Estando informados de todo o protocolo a ser seguido, comunicamos nossas autoridades internas. Todos os passos dados, foram

alinhados minuciosamente com nossas Autoridades e acredito que todos os frutos colhidos, foram graças a esta transparência e obediência.

Respondente “C”: Na verdade, não houve tempo para pensar nos desafios.

Verifica-se que, mesmo com o tempo escasso, os desafios foram enfrentados com serenidade e com base no protocolo estabelecido pelo departamento de Relações Públicas, comprovando-se o envolvimento de toda a equipe, com objetivo de garantir uma maior satisfação no desenvolvimento dos processos de gestão, conforme Carvalho et al. (2005).

8) Qual a maior dificuldade enfrentada durante os três dias de velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib, para seguir os processos necessários?

Respondente “A”: Por mais que estivéssemos planejando, com algumas coisas em andamento, algumas áreas não haviam planejado nada; com isso, na hora da execução, demorava um pouco, pois o processo de algumas áreas não estava preparado e estruturado para essa organização.

Respondente “B”: Toda a equipe de Relações Públicas se dedicou ininterruptamente. Em muitos momentos foi necessário nos superar emocionalmente e fisicamente. Não vemos isso como dificuldade, mas como uma oferta, por alguém que nos ensinou a se doar incansavelmente.

Respondente “C”: Segurar os comunicados, opiniões e posturas pessoais por conta da comoção e por se tratar de uma pessoa pública. Todos têm uma história com ele... isso dificulta.

Respondente	Dificuldade nos processos de gestão – Relações Públicas
A	Lentidão de algumas áreas
B	Aspecto emocional e físico dos envolvidos
C	Controle dos comunicados, opiniões e posturas.

Quadro 1: Dificuldade nos processos de gestão – Relações Públicas
Fonte: Autoras (2023)

É ponto pacífico na literatura que a gestão de processos na área de Relações Públicas sempre envolve dificuldades. Levantar os pontos, como enfatizados pelas respondentes, segundo a literatura de Junior e Scurunglia (2011), é o ponto de partida para eliminar os efeitos dos conflitos internos, com uma visão interfuncional.

9) O que você, como Relações Públicas da organização, acredita que poderia ter feito diferente após essa experiência que você viveu?

Respondente “A”: Teria feito reuniões de alinhamento com os líderes das áreas envolvidas antes, e mapeado o papel de cada área, o que seria responsabilidade de cada uma. E quais seriam as necessidades de cada uma delas para a boa execução do velório. E teria também alinhado o fluxo das demandas e informações.

Respondente “B”: Não mudaria nada. Tenho consciência de que era minha missão. Daquilo que eu precisava desenvolver.

Respondente “C”: De verdade, como não sou profissional da área, fiquei bem satisfeita com o resultado. Dei tudo o que podia!

Respondente	Melhoria nos processos
A	Reuniões com líderes e mapeamento das áreas, com alinhamento do fluxo das demandas e informações
B	Sem mudanças no processo
C	Sem mudanças no processo

Quadro 2: Melhoria dos processos
Fonte: Autoras (2023)

Verifica-se que a respondente com mais experiência no setor especializado de Relações Públicas, busca uma melhoria contínua dos processos, para ampliar os níveis de eficiência, no mesmo sentido que leciona Lopes e Bezerra (2008).

10) Quais foram os pontos positivos da atuação do setor de Relações Públicas, para a instituição, durante o velório e sepultamento?

Respondente “A”: A nossa atuação começou 1 ano antes, com o andamento da liberação do jazigo. Durante todo o ano, planejamos e conversamos sobre o cerimonial, pois queríamos que o Padre Jonas tivesse um Cerimonial Fúnebre contendo e seguindo todo o protocolo próprio, e trazendo toda a harmonia, nobreza e, sobretudo, a essência do Padre Jonas, que era um homem totalmente de Deus.

Respondente “B”: Está à disposição de todos: Público Interno (Missionários) e Público Externo (Família, Amigos, Parceiros, Autoridades...)

Criar uma logística adequada para todos terem acesso ao último adeus ao Pe. Jonas, analisando minuciosamente desde a distribuição das cadeiras e acessibilidade.

Organizar, junto com o Departamento envolvido, os momentos de Espiritualidade e Santas Missas.

Cortejo fúnebre até o Santuário.

Respondente “C”: A organização como um todo. Foi um mega experiência e, apesar da comoção, todos ficaram satisfeitos.

Respondente	Ponto Positivo - Relações Públicas
A	Planejamento
B	Logística
C	Organização

Quadro 3: Pontos positivos do setor de Relações Públicas durante o cerimonial
Fonte: Autoras (2023)

Afere-se que o sucesso no cerimonial de velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib, se deve ao planejamento, logística e organização, o que permitiu uma eficácia comunicacional, conforme visão de Kunsch (1997).

Uma equipe que trabalha de forma conjunta para atender todos os seus processos é sinônimo de eficiência diante de qualquer situação.

5 Considerações Finais

O artigo elaborado com o título de “Relações Públicas no terceiro setor: um estudo de caso acerca do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib”, nos fez refletir sobre a necessidade do setor de Relações Públicas nas instituições, nos mostrou que em momentos de grande comoção ou grandes organizações, ela é a responsável para que todos os processos sejam seguidos e executados conforme necessário e conforme a necessidade que o momento exige.

O estudo sobre o tema Relações Públicas é inovador, sendo o primeiro artigo da Faculdade Canção Nova a abordar o assunto e assim ter um pouco de cada área estudada no curso de Administração dentro de um estudo de caso.

O objetivo do artigo foi alcançado, diante de todo o estudo levantado junto ao setor de Relações Públicas compreendendo-se a gestão de processos adotada diante do velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib, identificando-se a estrutura organizacional, gestora e operacional do departamento de Relações Públicas da entidade estudada. Foi explorado e analisado todo o acervo documental relacionado aos dias de velório e tudo aquilo que demonstrou todas as características das Relações Públicas que será de grande valia para futuros estudos sobre o tema.

A indagação proposta neste artigo acerca dos procedimentos utilizados pelo departamento de Relações Públicas na gestão dos processos da entidade estudada, para superar os desafios diante do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib foi respondida com base no referencial teórico, juntamente com um questionário enviado a três missionárias da Comunidade Canção Nova que atuam diretamente no setor de Relações Públicas da entidade estudada, que por meio da análise de dados foi estabelecido o ponto de ligação e equilíbrio entre a instituição e o público presente no velório e sepultamento de forma planejada, seguindo um processo sistemático e organizado, buscando alcançar os objetivos com planejamento, protocolos e padronização de processos. Verifica-se que mesmo em tempo escasso os desafios foram enfrentados com serenidade comprovando que o envolvimento de toda a equipe garante a satisfação ao executar a gestão dos processos.

Os resultados mostraram que a atuação dos envolvidos foi satisfatória, visto que as pessoas envolvidas são pessoas com experiência dentro da organização e com capacidade

de representá-la na interface dos processos, tendo o sucesso do cerimonial sendo um resultado de todo um planejamento, logística e organização de toda uma equipe. Foram vividos momentos de muita emoção durante os dias de cerimonial, pessoas de vários lugares e nacionalidades estiveram presentes para um último adeus, todos os dias foram cobertos pelas maiores emissoras do país , vários setores envolvidos, toda uma comunidade em comunhão, e a Relações Públicas foi o alicerce que sustentou tantos de pé, recepcionou e acolheu com tanto carinho aos que chegaram, seguiu seus processos e suas atividades com lágrimas nos olhos, mas firmes e de pé, para manter a todos confortáveis e bem atendidos em suas necessidades.

Este estudo de caso, com vertente dos processos vivenciados pelo setor de Relações Públicas, é pequeno diante de toda relevância que a temática representa, podendo ser futuramente objeto de novos estudos com análises também de outros departamentos e com objetivos descritivos ou explicativos, com maiores profundidades nas pesquisas acadêmicas.

Referências

ALBUQUERQUE, Antonio; Carlos, Carneiro. **Terceiro Setor. História e Gestão de Organizações**. São Paulo, Summus Editorial, 2006

ARAUJO, Luis Cesar Garcia de. **Gestão de Processos: Melhores resultados e excelência organizacional/ Luis César Garcia de Araujo; Adriana Amadeu Garcia; Simone Martines**. São Paulo: Atlas, 2013.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: teoria e pesquisa**. Barueri: Manole, 2003.

CANFIELD, Bertrand. **Relações públicas: princípios, casos e problemas**. São Paulo: Pioneira, 1970, v. 1

CARVALHO, Marly Montyeiro; et al. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 6º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

D'AZEVEDO, Martha Alves. **Visão contingencial das Relações Públicas: paradigma funcionalista**. In: Revista de Biblioteconomia e Comunicação, v.6, p. 65-79. jan./dez., 1994.

FALCÃO, Joaquim. Democracia, direito e terceiro setor. Rio de Janeiro: FGV, 2004

FERNANDES, Rubem César. **O que é o Terceiro Setor?** Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2007.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Vanessa G. C. **Comunicação Mobilizadora; O papel do relações públicas no engajamento do voluntário**. Estudo de caso do Instituto da Mama do Rio Grande do

Sul. Porto Alegre. UFRGS, 2007, 115P. Monografia , Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As Empresas são Grandes Coleções de Processos**. Revista Administração de Empresas. v. 40, n.1, p. 6-19, 2000.

GRUNIG, James E. **Uma teoria geral das Relações Públicas**: quadro teórico para o exercício da profissão. Parte 1. In: GRUNIG, James; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos. 2. ed. São Caetano do Sul – SP: Difusão Editora, 2011.

JÚNIOR, Orlando Pavani; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e Gestão Por Processos – BPM: Gestão Orientada à Entrega por meio dos Objetos Metodologia Gauss**. São Paulo: M. Books, 2011.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento estratégico e excelência da comunicação**. (Org.). Obtendo resultados com Relações Públicas. São Paulo: Pioneira, p. 26-36, 1997

KUNSCH, Margarida Maria Krohling **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LEMES, Lucas Rodrigues **Captação de Recursos no Terceiro Setor**. Assis-SP, 2013.

LOPES, Marco Aurélio Brum; BEZERRA, Marlene Jesus Soares. **Gestão de processos: fatores que influenciam o sucesso na sua implantação**, artigo apresentado no XXVIII ENEGEP: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Rio de Janeiro, 13-16 de outubro, 2008, disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_tn_sto_069_496_10656.pdf(Acesso em 08 de maio de 2023)

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa /

Gilberto de Andrade. - 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social:** crítica ao padrão emergente de intervenção social. 2ª edição. São Paulo: Cortez, 2003.

MOREIRA, Marco Antonio Laurelli; JUNIOR, Moacir de Freitas; TOLOI, Rodrigo Carlo. O transporte Rodoviário no Brasil e suas Deficiências. **Refas - Revista Fatec Zona Sul**, v.4, n.4, Junho de 2018. Disponível em <<http://revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/191/167>> acessado em 27/04/2023 às 08:42

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de; SILVA, Edison Aurélio da. **Gestão organizacional:** descobrindo uma chave de sucesso para os negócios. São Paulo: Saraiva, 2006.

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração pública**– 4. Ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

PERUZZO, Cicilia Krohling. **Relações Públicas no Terceiro Setor:** tipologia da comunicação e conceitos de público. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Santos – 29 de agosto a 2 de setembro de 2007.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas:** função política. 6. ed. rev. ampl. São Paulo: Summus, 2011.

SORDI, José Osvaldo de. **Gestão por processos:** uma abordagem da moderna administração. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica.** 8 ed. São Paulo: Loyola, 2015.

TACHIZAWA, Takeshy. **Organizações Não Governamentais E Terceiro Setor:** Criação De Ongs E Estratégias De Atuação. Atlas, 2014.

TACHIZAWA, Takeshy; SCAICO, Oswaldo. **Organização flexível**: qualidade na gestão por processos. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi. - 3 ed. - Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – Questionário

- 1) Há quanto tempo você atua no departamento de Relações Públicas?
- 2) O setor de Relações Públicas encontra-se, organizacionalmente, subordinado a qual setor ou departamento da instituição?
- 3) Quais são as funções do departamento de Relações Públicas dentro da instituição e quais as suas importâncias?
- 4) Como foi composta a equipe que atuou na gestão de processos de Relações Públicas durante o velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib?
- 5) Como foram divididos as funções e trabalhos executados durante os três dias de velório e no sepultamento?
- 6) Como foram produzidos e recebidos os documentos referentes ao velório e sepultamento?
- 7) Quais foram os procedimentos utilizados pelo departamento de Relações Públicas na gestão dos processos, para superar os desafios diante do velório e sepultamento de Monsenhor Jonas Abib?
- 8) Qual a maior dificuldade enfrentada durante os três dias de velório e sepultamento do Monsenhor Jonas Abib, para seguir os processos necessários?
- 9) O que você, como Relações Públicas da organização, acredita que poderia ter feito diferente após essa experiência que você viveu?
- 10) Quais foram os pontos positivos da atuação do setor de Relações Públicas, para a instituição, durante o velório e sepultamento?