

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

JÉSSICA VINADÉ PEDROTTI

**A ATIVIDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS E AS CRISES DE OPINIÃO PÚBLICA:  
ESTUDO DA RESTAURAÇÃO DA IMAGEM DA RAINHA ELIZABETH II APÓS A  
MORTE DA PRINCESA DIANA EM 1997**

Porto Alegre

2011

JÉSSICA VINADÉ PEDROTTI

**A ATIVIDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS E AS CRISES DE OPINIÃO PÚBLICA:  
ESTUDO DA RESTAURAÇÃO DA IMAGEM DA RAINHA ELIZABETH II APÓS A  
MORTE DA PRINCESA DIANA EM 1997**

Projeto de Monografia apresentado como requisito final de avaliação da disciplina de Monografia II do Departamento de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Souvenir Maria Graczyk Dornelles

Porto Alegre

2011

JÉSSICA VINADÉ PEDROTTI

**A ATIVIDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS E AS CRISES DE OPINIÃO PÚBLICA:  
ESTUDO DA RESTAURAÇÃO DA IMAGEM DA RAINHA ELIZABETH II APÓS A  
MORTE DA PRINCESA DIANA EM 1997**

Projeto de Monografia apresentado como requisito final de avaliação da disciplina de Monografia II do Departamento de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, 15 de junho de 2011.

BANCA EXAMINADORA

---

Profª. Drª. Souvenir Maria Graczyk Dornelles - PUCRS

---

---

A minha mãe Tânia, minha avó Vilma e minha tia-avó Dilma,  
pelo apoio e por sempre acreditarem no meu potencial.

## AGRADECIMENTOS

Deixo aqui meus sinceros agradecimentos aos que fizeram parte dessa jornada ao meu lado.

Rafaela e Uriel, meus amigos e companheiros de luta. Obrigada por estarem ao meu lado em todos os momentos durante esses quatro anos de Famecos, por tornarem os meus dias mais iluminados e por me acompanharem nessa jornada. O que construímos, ficará para sempre e vocês são o presente que a PUCRS me deu. Amo vocês.

Ao meu namorado Lucas, que entendeu e aceitou minhas esporádicas ausências. Ao teu lado tudo ficou (e fica) mais fácil.

As Nathalias da minha vida: prima, por me distrair quando precisava e cunhada que mesmo escrevendo a sua própria monografia, ainda perguntava da minha. E à Elisa Casagrande, que me auxiliou nessa reta final.

Á professora e minha orientadora, Souvenir Dornelles, que acreditou e apoiou esse trabalho desde o início. Obrigada pelos conselhos, pela calma que sempre transmitiu e pelo tempo disponibilizado para auxiliar nessa monografia.

Á professora Neka Machado, conselheira e amiga de sempre e à professora Glafira Furtado, exemplo de profissional que admirei desde o início do curso.

Ao meu pai Paulo Pedrotti e meu avô Antônio Vinadé que mesmo não estando mais nesse plano, sempre acreditaram e tiveram muito orgulho de mim.

Á minha família pelo apoio durante todos esses anos e por sempre esperarem a minha superação. Vocês são o motor para que eu seja cada dia melhor.

E principalmente à minha mãe Tânia Vinadé, por sempre ter acreditado no meu potencial e por me apoiar em todos os momentos. Sei que não digo isso muito, mas obrigada por me guiar pelo melhor caminho e por ser um bom exemplo de pessoa.

Obrigada a todos que me ajudaram na conclusão de mais uma etapa da vida!

“Eu tenho que ser vista para que eles acreditem em mim”

**Rainha Elizabeth II**

## RESUMO

A presente monografia tem como objetivo abordar o assunto crise de opinião pública e avaliar o caso que afetou a Rainha Elizabeth II no ano de 1997, quando morreu a Princesa Diana. Este estudo tem como finalidade apresentar o caso citado, desde o seu início até a resolução da crise, analisando os processos que desencadearam um desfecho positivo para a parte afetada, ressaltando a relevância do profissional de Relações Públicas durante o processo.

**Palavras-chave:** Crises de imagem - Relações Públicas - Imagem Pública - Opinião Pública - Monarquia - Rainha Elizabeth II - Princesa Diana.

## **ABSTRACT**

This monograph study aims to address the issue of public crisis and evaluate the case that affected the Queen Elizabeth II in 1997, when Princess Diana died. This study aims to present the case cited, from its inception until the resolution of the crisis, analyzing the processes that triggered a positive outcome for the affected part, emphasizing the importance of Public Relations during the process.

**Keywords:** Image Crisis - Publics Relations - Public Image - Public Opinion - Monarchy - Queen Elizabeth II - Princess Diana.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Diana Spencer e seu irmão Charles .....	15
Figura 2: Diana na época em que trabalhava como babá .....	16
Figura 3: Lady Diana Spencer e o Príncipe Charles .....	19
Figura 4: A princesa e o príncipe de Gales .....	20
Figura 5: Foto oficial do casamento real .....	20
Figura 6: Diana chegando ao seu casamento .....	21
Figura 7: Diana Spencer e o príncipe Charles na cerimônia de seu casamento .....	21
Figura 8: A princesa Diana com os príncipes William e Harry .....	22
Figura 9: A princesa de Gales com seus filhos, William e Harry .....	23
Figuras 10 e 11: Princesa Diana com vítimas das minas terrestres .....	25
Figuras 12 e 13: Diana com crianças de projetos sociais .....	26
Figura 14: A princesa Diana com a Madre Teresa de Calcutá .....	27
Figura 15: Diana com o cantor Michael Jackson .....	27
Figura 16: Princesa Diana com Nelson Mandela .....	27
Figura 17: Diana Spencer e Dodi Al Fayed .....	28
Figura 18: Carro em que estavam Diana e Dodi, minutos antes do acidente .....	30
Figura 19: Diana e Dodi pouco antes do acidente que levaria a morte de ambos .....	31
Figura 20: Elizabeth quando criança .....	32
Figura 21: Elizabeth aos dois anos .....	32
Figuras 22 e 23: Elizabeth e Philip em seu casamento .....	35
Figura 24: A Rainha Elizabeth II .....	35
Figura 25: A Rainha cumprimentando seu povo .....	36
Figura 26: Diana, Princesa de Gales e a Rainha Elizabeth II .....	37
Quadro 1 – Comparação Rainha Elizabeth II X Lady Diana .....	37
Quadro 2 – Cronologia do filme <i>A Rainha</i> .....	39
Figura 27: Tony Blair .....	40

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>PARTE I CONTEXTUALIZAÇÃO: UM POUCO DA HISTÓRIA .....</b>	<b>14</b>
1.1 A Princesa: O Conto de Fadas .....	15
1.1.2 Diana e sua história .....	15
1.1.3 O Conto de Fadas.....	17
1.1.4 O Casamento .....	19
1.1.5 Os Filhos.....	21
1.1.6 Um Final Infeliz .....	23
1.2 A Princesa do Povo .....	24
1.2.1 Ações Sociais em Destaque .....	24
1.3 A Tragédia: A Ascensão do Mito .....	27
1.3.1 O Namoro: Dodi Al Fayed entra em sua vida .....	27
1.3.2 Um Final de Semana Inesquecível em Paris .....	29
1.4 A Família Real Britânica .....	31
1.4.1 Sua História e Importância na Inglaterra .....	31
1.4.2 Sua Alteza Real, Elizabeth II .....	33
1.4.3 Austeridade da Rainha X Leveza da Princesa do Povo .....	36
1.4.4 O enfrentamento dos fatos .....	38
1.5 Tony Blair - O Primeiro-Ministro .....	40
<b>PARTE II CRISE DE IMAGEM GERENCIAMENTO E AÇÕES DE COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>42</b>
2 Relações Públicas e Crises de Imagem .....	43
2.1 Relações Públicas .....	43
2.2 Público .....	45

	10
2.3 Opinião Pública .....	46
2.4 Imagem .....	47
2.5 Reputação .....	48
2.5.1 Reputação é confiança .....	49
2.6 As Crises de Imagem no Contexto Contemporâneo .....	50
2.6.1 As Crises de Imagem em Alta Velocidade .....	51
2.6.2 Vida Pública = Crise de Imagem .....	52
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>55</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>60</b>

## INTRODUÇÃO

Esse trabalho tem como abordagem principal, tratar da crise de imagem pública de Elizabeth II, rainha da Inglaterra, ocorrida após a morte da princesa Diana, em 1997. Busca evidenciar como a população britânica reagiu ao triste evento e como o comportamento distante e silencioso da rainha afetou sua imagem de soberana da nação. Tendo este acontecimento como pano de fundo, essa monografia trata sobre gerenciamento da crise e a restauração de imagem e reputação.

Em agosto de 1997, morre a princesa Diana e com isso se inicia uma mobilização emocionada da opinião pública. Criada em um regime autoritário, sendo educada para manter as tradições, a rainha da Inglaterra – ligada a sentimentos pessoais por sua ex nora - adota uma postura silenciosa e age de acordo com seus rígidos costumes: se mantém, como soberana, o mais longe possível da mídia e evita a interferência de terceiros.

Como consequência dessa atitude indiferente, a opinião pública se mobiliza e inicia-se uma espécie de revolta contra a monarquia, instigada pela mídia, criando uma situação negativa à rainha, culminando numa visível crise de imagem pessoal, que chegou a atingir os conceitos da “realeza”, atingindo a Família Real britânica.

A partir desse ponto, refletimos sobre a importância da Comunicação e das Relações Públicas, tanto no papel de formação quanto de transformação da opinião pública. Como no caso da rainha, a gestão de relacionamentos e o cuidado ao passar informações, foram fundamentais para contornar a crise e gerar um *feedback* positivo.

Atualmente, é comum vermos organizações, instituições, grupos e pessoas passando por momentos difíceis, quando são gerados acontecimentos, atos ou ações negativas, culminando em crises de imagem e reputação. Podemos com isto observar que se tornou uma necessidade buscar uma espécie de proteção, se preparando de alguma forma para enfrentar essas situações de adversidades.

Por não existir uma receita para superar crises, tornou-se importante observar a forma como conflitos organizacionais e pessoais são gerenciados e analisar como conseguiram administrá-los, saindo dessa circunstância totalmente negativa. Outro fator agravante é o quão rápido uma crise se espalha. O mundo está conectado e um fato, uma crise que acontece aqui, é noticiada em tempo real para vários países. Segundo ROSA (2001, 24),

*[...] as crises só existem porque vivemos num mundo tão interligado que problema que, em princípio, diria respeito apenas a uma empresa ou a uma comunidade distante pode adquirir imediatamente uma dimensão muito maior [...]*

Um gestor para resolver, amenizar ou evitar uma crise, torna-se hoje cada vez mais indispensável nas organizações. É preciso ser cauteloso com o bem mais precioso que possuímos: a nossa imagem, seja pessoal, seja das empresas e suas marcas. Estar de bem com a opinião pública é fator indispensável para a manutenção de um relacionamento saudável com os públicos de interesse.

Para atingirmos aos objetivos propostos neste estudo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica e documental. Conforme GIL, a pesquisa bibliográfica tem como conveniência:

*A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente (2007, p. 65).*

Já em relação à pesquisa documental, GIL (2007, p. 66) afirma que:

*Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.*

Essas duas metodologias tiveram como objetivo levantar definições de Relações Públicas, bem como, de crises de imagem, reputação e opinião pública. Além disto, foi realizado um estudo de caso e para a contextualização do episódio

em estudo. As informações foram buscadas em documentos impressos e digitais, ou seja, revistas, biografias e sites. Segundo Stoecker (1991),

*(..) o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo – com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados. Nesse sentido, o estudo de caso não é nem uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica do planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente. (in Yin, 2001, p. 33)*

Este trabalho está dividido em duas partes. Na Parte I, intitulada *Contextualização: um pouco da história*, fizemos uma descrição de vários acontecimentos que envolveram tanto a vida da rainha Elizabeth II quanto da trajetória da princesa Diana. Descrevemos também os fatos relativos à morte da princesa e do conseqüente comportamento da rainha, com o objetivo de contextualizar este estudo. Esta primeira parte está composta pelos principais temas: 1) a princesa: o conto de fadas; 2) a princesa e o povo; 3) a tragédia: a ascensão do mito; 4) a família real britânica. Nessa parte foram utilizados fatos e autores biográficos como BROWN e o filme *The Queen* (2006).

Na Parte II, *Crise de Imagem. Gerenciamento e Ações de Comunicação*, falamos sobre gerenciamento de crises e ações de comunicação. Está dividida pelos principais assuntos: 1) Relações Públicas; 2) Opinião Pública; 3) Público; 4) Imagem; 5) Reputação; 6) Crises de Imagem. Foram utilizados autores como ROSA, ANDRADE, NASSAR, LESLY, POYARES, dentre outros, para embasar o estudo.

Finalizamos o trabalho ressaltando alguns fatos e analisando o gerenciamento da crise de opinião pública, mediante a ótica das Relações Públicas.

É desta maneira que discorreremos este trabalho, utilizando-se de episódios ocorridos, para exemplificar a importância de um processo de restauração de imagem bem sucedido.

## **PARTE I**

### **CONTEXTUALIZAÇÃO: UM POUCO DA HISTÓRIA**

## 1.1 A Princesa: O Conto de Fadas

### 1.1.2 Diana e sua história

O casamento dos pais de Diana começou a desmoronar dois anos depois de seu nascimento. Seu pai John, o oitavo conde Spencer, e sua mãe Frances Fermoy, tiveram um divórcio conturbado. A mãe foi embora de casa e perdeu a custódia dos filhos.

Nos fins de semana de visita das crianças, Frances estava sempre tensa. “Todo sábado à noite, como de praxe, ela começava a chorar”, Diana lembrou. “Qual é o problema mamãe?” “Ah, eu não quero que vocês vão embora amanhã!” Diana ficava sempre deprimida e chocada depois dessas trocas. (BROWN, 2007, p. 49).



Figura 1: Diana Spencer e seu irmão Charles

Lady Diana Spencer foi educada em um colégio interno agradável e pouco exigente, da onde as meninas saíam prontas para arrumar um bom casamento.

Mas essa especialidade ela estudara profundamente. Sua verdadeira educação foi a sentimental e consistiu de uma total imersão adolescente nas murantes bolhas de sabão perfumadas da ficção romântica, o equivalente literário das novelas da tarde. (BROWN, 2007, p. 35).

Diana era fã dos romances super adoçados de Barbara Cartland<sup>1</sup>. Eles eram feitos com uma receita quase padrão: uma mocinha tímida e submissa, com idade para procriar e que não podia ser independente financeiramente e nem socialmente. Um mocinho que não podia ser calvo, nem ruivo e muito menos alemão, que seria rude, enérgico e corajoso.

As crianças que passam por um estresse emocional grave apegam-se a uma imagem ilusória, ou a um amigo imaginário. Diana precisou de uma cidade imaginária inteira para apoiá-la. (BROWN, 2007, p.36).

Diana canalizava sua atenção no colégio interno para a natação e o balé (trocando esse pelo sapateado por ter crescido demais). Além disso, suas colegas a viam como uma menina muito prestativa e carinhosa. Era popular e divertida. Diana era uma menina comum naquela época. Acabou seguindo o mesmo rumo que sua mãe e de suas duas irmãs mais velhas: deixou a escola aos 16 anos para trabalhar como babá, sem nenhuma qualificação acadêmica.



Figura 2: Diana na época em que trabalhava como babá

---

<sup>1</sup> Foi uma das mais bem-sucedidas escritoras do mundo. Tornou-se uma das maiores celebridades da mídia inglesa. Morreu em 21 de maio de 2000. Era mãe de Raine McCorquodale, que se casou secretamente com John Spencer, 8º conde Spencer, pai de Lady Diana.

### 1.1.3 O Conto de Fadas

A irmã mais velha de Diana, Sarah, foi quem introduziu o príncipe Charles na sua vida, em 1977:

Em novembro daquele ano, ela se sentiu bastante confiante para convidar o príncipe para caçar com seu pai em Althorp. A estudante Diana estava lá. O radar de Charles a registrou como a “alegre” e “saltitante” irmã mais moça de Sarah, mas para Diana, com seus 16 anos, ver o príncipe Charles pela primeira vez desde a infância, foi um momento “uau”. (BROWN, 2007, p. 62).

A partir daquele fim de semana, Diana não esqueceu mais Charles. Ele era o marido perfeito, o verdadeiro príncipe encantado das histórias melosas e românticas de que era fã. Como, então, tirar aquele homem perfeito de sua mente?

Diana voltou daquele fim de semana de caçada em Althorp, em novembro de 1977, fervilhando de excitação. “Eu o encontrei”, ela contou para a professora de piano Penny Walker. “Eu o encontrei, eu o encontrei finalmente”. (BROWN, 2007, p. 62).

Diana foi convidada para o baile de aniversário de 30 anos do príncipe Charles, em novembro de 1978. Cercada de mulheres lindas e inteligentes, ela se sentiu intimidada e pensava que jamais poderia competir com aquelas *ladys*. Era sempre marcada como a desprovida de inteligência e, na verdade, era assim que ela realmente se sentia. A partir daquele período começou a ser convidada para diversas ocasiões em que o príncipe estava presente, até que, certa vez, o convite foi para *Braemar Games* - um jogo em que os escoceses arremessam objetos pesados - com a rainha Elizabeth presente. Era a oportunidade perfeita para ficar perto de Charles e conquistar a Família Real.

Foram dias maravilhosos em que Diana participava de piqueniques e passeios ao ar livre com a família, e demonstrava todo o seu interesse por atividades comuns ao príncipe. Ficava sempre atenta a tudo que Charles fazia e junto com ele, fazia longas caminhadas pelas planícies. Isso foi muito importante para chamar a atenção da rainha, que a achou encantadora. Tinha conquistado a

todos graças ao seu gosto pelas atividades ao ar livre. Até mesmo os convidados da rainha, ficaram admirados com Diana e a achavam simples, feliz e fácil de lidar.

Os rumores de que o príncipe tinha uma nova namorada começaram a surgir. A fim de descobrir alguma coisa, a imprensa chegou a cercar o local favorito de pesca de Charles, esperando encontrar a nova pretendente. Foram recompensados: avistaram a imagem de uma mulher loura, mas que rapidamente se escondeu atrás de uma árvore. “Tudo o que as lentes de Lennox conseguiram foram fotos em que ela aparecia de costas. Whitaker ficou impressionado com tanta habilidade. ‘Essa aí’, disse ele, ‘vai nos dar bastante trabalho’”. (BROWN, 2007, p. 117).

Após pesquisar em suas fontes, descobriram que aquela jovem era Diana Spencer e em 8 de setembro, o jornal *Sun* apresentou em sua manchete: “ELE ESTÁ APAIXONADO DE NOVO. LADY DI É A NOVA NAMORADA DE CHARLES”. A imprensa também simpatizava com Lady Di. De certa forma, a imprensa empurrava Diana para Charles.

O dr. Colthurst hoje avalia que Diana estava sempre, conforme suas palavras, no caminho do sonho. “Ela foi arrastada pela força desse sonho e então, quando a máquina de imprensa e o palácio assumiram o controle e transformaram tudo em um gigantesco conto de fadas ela se entregou, abandonou sua responsabilidade em relação a ele. Era maior do que ela”. (BROWN, 2007, p. 75).

Depois de um tempo, o assunto passou a ser outro. Nada concreto foi dito sobre a forma como Charles pediu Diana em casamento. A única coisa que se sabe, foi uma confissão que ela fez, contando como tinha sido.

Diana chega em um estado de grande animação ao castelo de Windsor as 17 horas do dia 6 de fevereiro, e o príncipe senta-se com ela na estufa. Ele diz: “Senti muito a sua falta”. Diana recorda-se de que não havia “nada palpável” naquele momento e pensa que ele está brincando. (“Eu disse, ‘está bem, ok’”, ela contou para Morton). Ele continua: “você certamente já se deu conta de que um dia será rainha”, e uma voz dentro dela diz: “Você não será rainha, mas vai ter um papel árduo.” Ela prossegue e diz a Morton: “Parecia uma convocação para cumprir um dever, de verdade - e ir trabalhar com as pessoas.” (BROWN, 2007, p. 134).



Figura 3: Lady Diana Spencer e o Príncipe Charles

#### 1.1.4 O Casamento

Lady Diana Spencer estava extasiada com seu casamento, afinal era a realização de um grande sonho. “*É amanhã. Amanhã eu vou me casar com o príncipe de Gales*”, pensava na véspera do grande evento. (BROWN, 2007, p. 151)

O povo britânico também estava muito feliz com a união do príncipe com aquela moça tão encantadora. O casamento era envolvido por uma mágica e uma alegria tomou conta de toda a nação inglesa. O jornal local *Tatler* noticiou que os *sintomas da febre real incluíam palpitações, lágrimas brotando involuntariamente, arrepios na espinha e uma inveja enorme da noiva e do noivo.*

Todas as atenções estavam voltadas para a cerimônia. Até o vestido que Diana usaria, causava uma enorme curiosidade. Se tornou um delírio e todos os ingleses ficaram ansiosos para ver a futura princesa de Gales.

Na tão esperada cerimônia Diana estava linda, em um vestido branco, com uma cauda que media 20 metros. Nem mesmo o erro que cometeu durante a cerimônia do casamento, estragou aquele momento memorável: Diana se dirigiu ao seu noivo Charles Philipi Arthur George, como Philipi Arthur George. Como exemplo disto, o então sarcástico crítico de TV australiano *Clive James*, se referiu ao episódio, no *Observer*, como um “*engano bobo*”, não transformando o que aconteceu num fato negativo, mas sim até engraçado.

A cerimônia aconteceu na quarta-feira, 29 de julho de 1981, na catedral de *St Paul*, contou com três mil e quinhentos convidados e foi assistida por quase um bilhão de espectadores pelas emissoras de televisão no mundo inteiro.



Figura 4: A princesa e o príncipe de Gales



Figura 5: Foto oficial do casamento real



Figura 6: Diana chegando ao seu casamento



Figura 7: Diana Spencer e o príncipe Charles na cerimônia de seu casamento

### 1.1.5 Os Filhos

Diana e Charles resolveram partir em uma segunda lua de mel, em fevereiro de 1982. Lá, conseguiram passar um tempo juntos, como um verdadeiro casal, sem a pressão e o peso da família real. Pareciam felizes e se divertiram juntos, praticando atividades na companhia um do outro. A imprensa, obviamente, estava presente. Foram recompensados com uma foto de Diana de biquíni, mostrando sua barriga de cinco meses de gravidez.

Em 21 de junho de 1982 nasce o príncipe William. Diana teria cumprido sua missão, dando à luz a um homem, o próximo herdeiro do trono. “Tanta excitação

envolvia o nascimento na família real, que a princesa sentia que toda a Inglaterra estava em trabalho de parto com ela”. (BROWN, 2007, p. 183)

Charles estava muito feliz com o presente que recebera de sua esposa. A recompensou, mimando-a com um colar de diamantes e um carro conversível feito sob medida para ela, fato que foi noticiado e mostrado por toda a imprensa. Ainda, para completar o círculo de encantamento, o príncipe participou do nascimento de seu primeiro filho, como um pai comum.

O príncipe esteve presente durante todas as 16 horas do difícil trabalho de parto de Diana, a coisa mais anti Windsor que ele poderia fazer. Na verdade ele foi o primeiro príncipe de Gales a ficar na sala de parto enquanto sua mulher dava a luz. (BROWN, 2007, p. 184).

Em 15 de setembro de 1984, nasceu Harry, o segundo filho do casal real. Conforme relatos da própria princesa, o segundo parto já não foi rodeado por tanta magia:

Diana disse a Morton que o marido havia ficado desapontado por ela ter dado à luz um segundo filho, em vez da menina que ele queria, e isso aprofundara a crise de seu casamento. “E ainda por cima tem cabelo ruivo!”, Diana disse que Charles gritou alarmado quando Harry emergiu após nove horas de trabalho de parto no hospital St Mary. (BROWN, 2007, p. 209).



Figura 8: A princesa Diana com os príncipes William e Harry



Figura 9: A princesa de Gales com seus filhos, William e Harry

### 1.1.6 Um Final Infeliz

Aquela altura do casamento, fatos negativos começaram a ocupar espaço na mídia. Tudo era motivo para uma briga conjugal. Até mesmo a cor do cabelo de seu filho, que não deveria ter surpreendido o príncipe, já que a maioria na família de Diana tem cabelo ruivo. O casamento dos príncipes de Gales já não ia bem há muito tempo e os mais próximos a eles, já percebiam que a união estava abalada.

Em determinado momento de sua conturbada vida afetiva, Diana se voltou para a caridade, função de uma princesa, porém com muito mais dedicação do que outras figuras da família real. Nesta época, a mídia esteve sempre ao seu lado, o que ajudou a construção da conhecida imagem de “princesa do povo”. A princesa começou a fazer aparições públicas marcadas pelo clima de ternura e dedicação.

Apesar de Charles e Diana estarem insatisfeitos com o clima de seu casamento, a rainha disse que não admitiria uma separação naquele momento. Segundo Burrell, o príncipe e a princesa foram advertidos de que deviam “aprender a fazer concessões” e a ser “menos egoístas”. Precisavam tentar resolver suas diferenças a favor da monarquia, dos filhos, da nação e de seu povo.

Contudo, fatos negativos, fofocas e escândalos se tornaram consecutivos, pois a imprensa britânica estava sempre em alerta. Entre eles, alguns destaques

como: gravações telefônicas de Diana, com James Hewitt, que revelava o caso extraconjugal da princesa, foram feitas. Uma fita com outra gravação telefônica também foi parar na imprensa. O conteúdo dessa, era de uma conversa do príncipe Charles com sua amante, Camila Parker Bowles. As fitas que continham os casos de Diana e Charles foram transcritas e publicadas em vários jornais na época, com amplo destaque. Porém, a princesa, com a imagem de esposa ferida, não perdeu pontos em sua imagem por ter um namorado. Esse episódio abalou ainda mais o casamento do príncipe e da princesa. Em 9 de dezembro de 1992 Diana e Charles se separaram.

Em 9 de dezembro de 1992, 19 dias após o grande incêndio de Windsor, o primeiro-ministro John Major anunciou na câmara dos comuns, a separação formal do príncipe e da princesa de Gales. “Suas majestades reais não têm planos para se divorciar” disse, “e suas posições constitucionais não foram afetadas. Chegou-se a essa decisão amigavelmente e os dois continuarão a participar de tudo na criação dos filhos. Suas majestades reais continuarão cumprindo programas de compromissos públicos, plenos e separados, e de tempos em tempos participarão de eventos familiares e nacionais juntos”. (BROWN, 2007, p. 296).

Diana conseguiu a custódia compartilhada dos filhos e ficou feliz em manter o título de Princesa de Gales. Porém, em 28 de agosto de 1996, foi finalizado o divórcio de Charles e Diana. No acordo, Lady Diana ficou com a guarda de William e Harry compartilhada, mas precisou abrir mão de seu título de nobreza real em troca da quantia de £17 milhões de libras.

## **1.2 A Princesa do Povo**

### **1.2.1 Ações Sociais em Destaque**

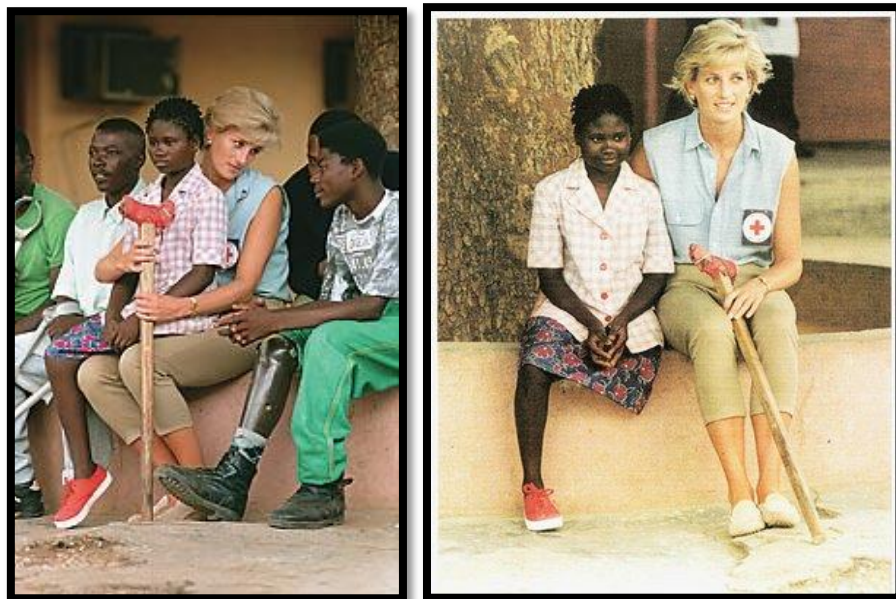
Após se divorciar do príncipe Charles, Diana se dedicou ainda mais a cultivar sua imagem pública. Lady Di, como era carinhosamente chamada, abriu o caminho para que celebridades também se dedicassem à filantropia. Porém, diferentemente dessas, a princesa não precisava provar nada: se fazia caridade por solidariedade ou para, simplesmente, melhorar sua imagem. Além de ter feito seus votos como

princesa, no dia de seu casamento, ela acrescentou sua história pessoal como razão e superação para ajudar os menos favorecidos.

“Não teria funcionado se ela fosse apenas uma nobre que sai por aí fazendo boas obras”, foi como explicou o advogado que fez o seu divórcio, Anthony Julius. “A emoção que sua situação provocara contribuiu para o resultado: o extraordinário paradoxo de uma mulher muito bonita e ao mesmo tempo rejeitada.” (BROWN, 2007, p. 300)

Diana ficou conhecida pelo seu apoio a projetos de caridade, principalmente por sua emblemática participação direta, como nas campanhas contra minas terrestres e nas de combate à AIDS. Ela foi a primeira celebridade a ser fotografada por exemplo tocando em uma pessoa infectada pelo vírus HIV, o que serviu de exemplo para o mundo todo.

Diana sempre foi muito preocupada com as pessoas mais necessitadas. Desde os tempos em que era princesa, foi engajada em projetos sociais e era reconhecida por isso. Lady Di se dedicou à essas pessoas, não só financeiramente, mas principalmente doando amor, carinho e atenção para quem não tinha nada. Sempre teve boa vontade em abraçá-los com muito afeto. Entre outros trabalhos e atividades, Diana atuava voluntariamente em hospitais, instituições de caridade e realizava movimentos em prol dessas causas.



Figuras 10 e 11: Princesa Diana com vítimas das minas terrestres



Figuras 12 e 13: Diana com crianças de projetos sociais

Essas características marcantes de Diana ficaram de herança para seus filhos William e Harry, tanto que o mais novo, Harry, fundou em 2006, em parceria com o Príncipe Seeiso (também órfão de mãe), uma ONG para crianças órfãs no reino do Lesoto. Em homenagem a sua mãe, a organização é denominada “*Sentebale*” (que significa “não se esqueça de mim” no idioma local). Harry quis seguir os passos de sua mãe e afirmou que ela se sentiria orgulhosa de seu filho estar continuando o seu trabalho da melhor maneira possível. Como bom filho, deixou claro que se sentia orgulhoso pela bondade de Diana e a que a admirava por seu importante papel social enquanto princesa e posteriormente também.

"[...] orgulhoso da forma como [Diana] se aproximava das pessoas e se envolvia com organizações e obras de caridade às quais todos os outros tinham medo de se verem associados, como as minas terrestres no terceiro mundo ou a Aids. Ela tinha mais coragem que todo mundo". (Harry em entrevista a Press Association, 2002)

Assim como seu filho, o povo também amava e admirava Diana, que era conhecida pelos seus trabalhos sociais, bondade e simpatia, inclusive por pessoas reconhecidas. O ex-presidente Nelson Mandela, por exemplo, era uma dessas personalidades encantadas por ela. O próprio afirmou certa vez que ela transformava atitudes públicas ao tocar alguém com hanseníase ou quando sentava ao lado da cama de um portador do vírus da AIDS, para segurar sua mão.



Figura 14: A princesa Diana com a Madre Teresa de Calcutá

Figura 15: Diana com o cantor Michael Jackson



Figura 16: Princesa Diana com Nelson Mandela

## 1.3 A Tragédia: A Ascensão do Mito

### 1.3.1 O Namoro: Dodi Al Fayed entra em sua vida

Dodi Al Fayed era um playboy mimado, filho de Mohamed Al Fayed, o bilionário egípcio dono da loja de departamentos britânica Harrods, do clube de futebol Fulham Football Club e do Hotel Ritz Paris. Sempre teve tudo o que quis, mesmo com seu pai muito ausente em decorrência dos negócios da família. Conhecido como festeiro e simpático, Dodi carregava uma legião de fãs por onde passava.

Após o divórcio com o príncipe Charles, Diana pode ter visto em Dodi o candidato perfeito para um romance de retaliação, que chocaria seu ex-marido (o príncipe) e seu ex-namorado (um médico paquistanês por quem foi deixada). “Ela queria que todos em Balmoral ficassem tão furiosos quanto possível’, contou-me seu amigo lorde Palumbo, um colecionador de arte multimilionário”. (BROWN, 2007, p. 22). Diana, em uma conversa com sua amiga, a estilista Lana Marks, afirmou: “*todas nós já tivemos nossos Dodis al Fayed*”.

Lady Diana havia trocado a rigidez de seus serviçais da corte, por equivalentes hollywoodianos. Eles a ocupavam entre os intervalos de suas ajudas psicológicas. A diferença entre esses papéis, era que sua nova corte preservava seu ego, mas não sua imagem. Diana tentava substituir o que havia tido como princesa por uma versão de celebridade, uma vida de isolamento cauteloso.

A convivência e namoro com Dodi, parecia até uma solução para manter sua segurança. Mohamed Al Fayed mantinha uma equipe de guarda-costas, câmeras, carros blindados e os mais diversos aparatos de segurança e Dodi havia herdado isso de seu pai.



Figura 17: Diana Spencer e Dodi Al Fayed

### 1.3.2 Um Final de Semana Inesquecível em Paris

Após o divórcio com o Príncipe Charles, o caos na vida de Diana tinha se tornado rotineiro. Agora ela era apenas uma celebridade global, e não a princesa real super protegida.

“O fato de estar circulando por Paris com um playboy como Dodi, no final de agosto, era prova disso. O embaixador britânico não sabia que ela estava na cidade. Nem mesmo as autoridades francesas”. (BROWN, 2007, p. 16).

Mohamed Al Fayed possuía um prédio sobre a Champs-Élysées, e Dodi ocupava um apartamento lá. Qual a necessidade do casal se hospedar no Hotel Ritz, no período em que ele está lotado de turistas? Nenhuma. Ninguém, fugindo dos paparazzis, escolheria um lugar como esse para se refugiar. Dodi queria, na verdade, ostentar seus troféus, para Diana.

Às 19:00 horas do dia 30 de agosto de 1997, o casal deixa o Hotel Ritz em direção ao apartamento de Dodi. A princesa já estava nervosa com a multidão de paparazzis que cercavam o lugar, mas mesmo assim eles resolveram sair.

Mais tarde, por volta das 21:30 horas eles saem para jantar, enquanto poderiam ser servidos em casa. Partem em direção à avenida Champs-Élysées, rumo ao restaurante Benoit, com um comboio formado pela imprensa que os perseguia. “*As motos e scooters da caçada estavam grudadas no Mercedes, como verdadeiros demônios*”, nas palavras de uma testemunha daquela noite. “Diana estava acostumada à persistência deles, mas Dodi entra em pânico”. (BROWN, 2007, p. 27). Dodi decide, então, mudar o destino. Dá ordens para seu motorista voltar ao Hotel Ritz e diz que eles iriam jantar lá. Pouco antes das 22:00 horas Diana entra no hotel, seguida de Dodi.

O casal sai do carro, não na entrada dos fundos da rue Cambom, mais discreta, mas na entrada da frente. O segurança da noite François Tendil, está tão apavorado com a multidão de fotógrafos que convoca o chefe da segurança Henri Paul, que estava de folga. (BROWN, 2007, p. 28).

Às 22:10 horas o casal se retira do restaurante, apesar de já ter feito o pedido para o jantar. Pedem para que o jantar seja levado para a suíte Imperial, no hotel, pois iriam comer por lá. O circo que se formava na porta do Ritz só aumentava e uma legião de curiosos que havia sido alertada pela imprensa sobre a presença da princesa, se juntava aos paparazzis. O fato de Diana e Dodi não terem ficado na suíte desde o começo da noite, demonstra, talvez, a vontade obsessiva de serem vistos. Uma vontade que, aparentemente, partilhavam. “Os dois tinham o vírus da publicidade. Se Diana estivesse comigo, eu a teria levado para a selva, e não para o Ritz”. (BROWN, 2007, p. 28 e 29). Mas eles iriam cometer outro erro, dessa vez sem volta.



Figura 18: Carro em que estavam Diana e Dodi, minutos antes do acidente

Pouco depois da meia noite, Diana e Dodi saíram novamente do Hotel Ritz, dessa vez, pela porta dos fundos. O bando de paparazzis logo descobriu. A meia noite e vinte minutos o Mercedes, em alta velocidade, parte em direção ao apartamento de Dodi, através do túnel Pont D’Alma, de onde só saíam sem vida. O choque do carro em alta velocidade com as colunas de concreto do tunel não deram sequer chance de atendimento de emergência ao casal. Anos depois, após intensas investigações acerca do episódio, o laudo foi conclusivo: o motorista estava bêbado, e perdeu o controle do veículo por estar muito acima da velocidade permitida. A pressão dos paparazzis ao redor do carro, levaram o motorista ao descontrole.



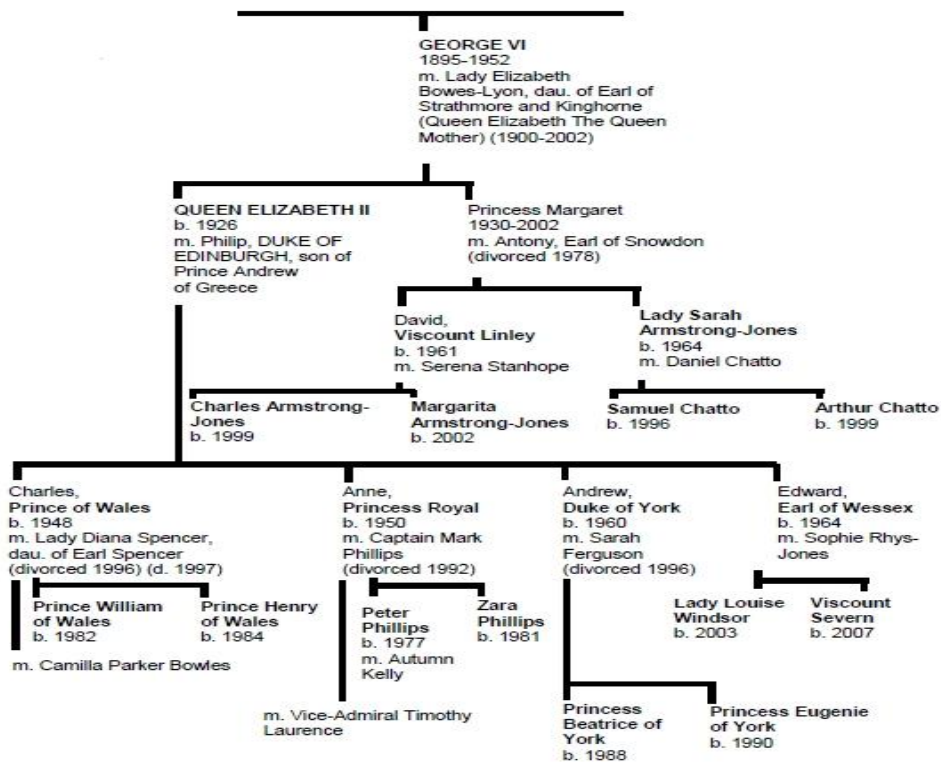
Figura 19: Diana e Dodi pouco antes do acidente que levaria a morte de ambos

## 1.4 A Família Real Britânica

### 1.4.1 Sua História e Importância na Inglaterra

A atual *Casa Real* que detém o poder no Reino Unido é a Casa de Windsor, descendente da Casa de Saxe-Coburgo-Gota e que tem atualmente como seu soberano a Rainha Elizabeth II. Passou a ter essa denominação no ano de 1917 durante a Primeira Guerra Mundial, onde a Família Real Britânica decidiu trocar seus títulos e sobrenomes alemães para versões inglesas. Segue na página seguinte, uma parte da árvore genealógica da Família Real, começando de Rei George VI:

Figura 20 - Árvore Genealógica da Família Real Britânica



Fonte: Site da Família Real Britânica<sup>2</sup> (2011).

O Reino Unido hoje tem um sistema parlamentarista, no qual o poder Executivo depende do apoio do Parlamento para ser constituído e governar. Isso se dá através de um voto de confiança e não há uma separação nítida entre os poderes Executivo e Legislativo, como ocorre no Presidencialismo.

O governo é formado a partir da maioria partidária no Parlamento, que pode ser demitido ou promover demissões antes das novas eleições. Os papéis de Chefe de Estado e Chefe de Governo são distinguidos, o que não ocorre no sistema de Presidencialismo. O chefe de Estado normalmente não detém poderes políticos e desempenha um papel basicamente cerimonial, como continuidade do Estado. Nas monarquias parlamentaristas o chefe de Estado é o monarca. O Chefe de Governo, no caso o Primeiro-ministro, direciona os negócios do governo juntamente com os outros ministros membros do gabinete.

<sup>2</sup> Site da Família Real - Árvore Genealógica na íntegra, disponível em: <http://www.royal.gov.uk/pdf/Windsor%20family%20tree.pdf> (último acesso em 04/06/11)

A Família Real é hoje um símbolo de poder e conservadorismo, fato preservado pelos ingleses, por sua história de lutas, conquistas, honra e glória. O povo britânico mantém o sistema monárquico por meio de sua Família Real e os monarcas que representam a simbologia de tradição deste povo. Desta forma, a rainha é mais que uma governante. É uma imagem que representa o país, seja dentro ou fora da Inglaterra.

#### 1.4.2 Sua Alteza Real, Elizabeth II

Elizabeth Alexandra Mary nasceu em 21 de abril de 1926, em Londres. Filha do príncipe Albert, Duque de York (mais tarde rei George VI) e da Duquesa de York, depois rainha-consorte Elizabeth e mais tardiamente Rainha-mãe, Elizabeth Bowes-Lyon. Sendo neta do soberano, tornou-se princesa da Grã-Bretanha, recebendo tratamento de Sua Alteza Real desde o seu nascimento. A jovem princesa Elizabeth foi educada em casa, sob a supervisão de sua mãe. Estudou história, línguas modernas e fala francês fluentemente. A princesa Elizabeth de York nasceu sendo a terceira na linha de sucessão ao trono, atrás apenas de seu tio Eduardo VII e de seu pai.

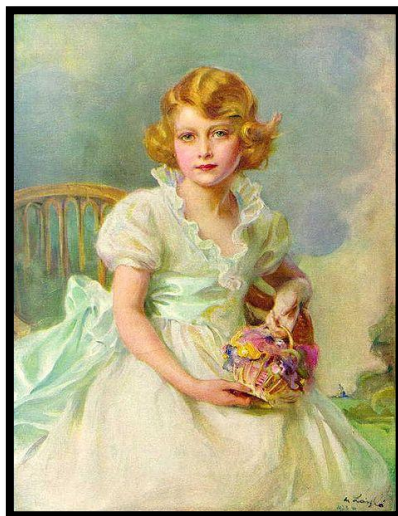


Figura 20: Elizabeth quando criança



Figura 21: Elizabeth aos dois anos

Seu nascimento gerou um interesse público muito grande, mas não era esperado que Elizabeth assumisse o trono. Em 1936 quando seu avô materno, o Rei, morreu, seu tio assumiu e ela tornou-se então, a segunda na linha de sucessão. Um ano após assumir, Eduardo VII abdicou, pois a família real não aceitava seu casamento com uma americana divorciada. Isso acabou gerando uma crise constitucional. O pai de Elizabeth tornou-se então, rei. Em 1937 os pais da princesa Elizabeth, viajaram para a Austrália e Nova Zelândia, deixando-a assumir como rainha durante esse período.

Durante a Segunda Guerra Mundial, foram traçados planos para estreitar o relacionamento da então princesa, com o País de Gales. Os políticos galeses deram a sugestão de tornar Elizabeth em Princesa de Gales, quando ela completasse 18 anos. O rei rejeitou a idéia, alegando que esse título só era dado à mulher que casasse com o Príncipe de Gales - título pertencente sempre ao filho mais velho do rei. Com 21 anos, Elizabeth afirmou em um pronunciamento à comunidade Britânica<sup>3</sup>: *"Eu declaro diante de todos vocês, que minha vida inteira, seja ela longa ou curta, será dedicada ao seu serviço e ao serviço de nossa grande família imperial, a qual todos nós pertencemos"*.

Elizabeth casou-se com Philip, Duque de Edimburgo – por quem era apaixonada desde os 13 anos – em 20 de novembro de 1947. Contudo, a união foi feita sem o consentimento da mãe de Elizabeth, que era contra por Philip não ter um suporte financeiro e por sua irmã ser casada com um alemão com envolvimento nazistas. No fim de sua vida, ela confessou ao seu biógrafo que o Duque de Edimburgo era *"um cavaleiro britânico"*.

---

<sup>3</sup> Disponível em <http://www.royal.gov.uk/ImagesandBroadcasts/Historic%20speeches%20and%20broadcasts/21stbirthdayspeech21April1947.aspx>



Figuras 22 e 23: Elizabeth e Phillip em seu casamento

Após o casamento, o casal se mudou para *Clarence House*, em Londres. Em 14 de novembro de 1948, Elizabeth deu à luz a seu primeiro filho, Charles. Além desse, eles tiveram mais três: Ana, Andrew e Edward. Em 6 de fevereiro de 1952, o pai de Elizabeth morre e ela, naturalmente, torna-se rainha. Em 2 de junho de 1953 foi realizada a cerimônia de coroação, que foi televisionada e assistida por mais de 20 milhões de britânicos e 100 milhões de pessoas na América do Norte.



Figura 24: A Rainha Elizabeth II

Atualmente a rainha Elizabeth II é a monarca há mais tempo no poder na Europa, nas Américas, na África e na Oceania, sendo a segunda no mundo (superada apenas pelo Rei Rama IX, da Tailândia). É a mais velha monarca

britânica de todos os tempos. O recorde anterior pertencia à rainha Vitória, que viveu 81 anos, sete meses e 19 dias, falecendo em 1901. Elizabeth ultrapassou esse marco em 20 de dezembro de 2007, mas não superou sua trisavó em tempo de reinado (para isso precisa ficar no poder até a data de 9 de setembro de 2015). Durante seu reinado, doze primeiros-ministros diferentes cumpriram seus mandatos.



Figura 25: A Rainha cumprimentando seu povo

### 1.4.3 Austeridade da Rainha X Leveza da Princesa do Povo

Elizabeth foi criada para se tornar uma rainha, e por isso, sempre achou importante seguir os protocolos, regras e costumes da monarquia. A rainha sempre foi bem diferente de Diana. A princesa várias vezes agiu de acordo com seus sentimentos e seguia o seu coração. Elizabeth, por outro lado, seguia e representava a razão.



Figura 26: Diana, Princesa de Gales e a Rainha Elizabeth II

Para ilustrar esta afirmação, a seguir apresentamos um quadro comparativo, considerando duas em diversas circunstâncias e condições, buscando-se apontar as diferenças no seu modo de ser e agir, em situações de seus cotidianos.

Quadro 1 – Comparação Rainha Elizabeth II X Lady Diana.

<b>Condição</b>	<b>Elizabeth II</b>	<b>Lady Diana</b>
<b>Adolescente</b>	Focada em sua vida monárquica	Sonhava com um casamento de conto de fadas
<b>Mãe</b>	Distante	Amorosa
<b>Nobre</b>	Rainha Austera	Princesa dos Sonhos A Vítima
<b>Governante</b>	Rígida, Formal	Sofrida
<b>Comportamento Público</b>	Cerimoniosa	Informal com pouca cerimônia
<b>Ativista Social</b>	Por “obrigação” Mantinha Certa Distância	Agia além de seus compromissos como Princesa Abraçava as pessoas

Fonte: A Autora (2011).

#### 1.4.4 O enfrentamento dos fatos

Era evidente que a rainha Elizabeth II tinha algumas restrições e até foi desenvolvendo certa antipatia em relação à Princesa Diana. Depois do divórcio com o Príncipe Charles isso se acentuou, pois a rainha, a grande monarca, não admitia o fato de seu filho Charles, um nobre da realeza e sucessor ao trono, se separar de sua esposa. Tanto que ela tentou de várias maneiras, reverter esta situação, mas acabou sendo obrigada a aceitar o fato.

Após o fato consumado, do divórcio, a rainha enfrentou a situação de forma silenciosa, atitude que manteve no episódio dramático do acidente fatal de Lady Di, chamada ainda desta forma carinhosa pelo povo. Contudo, na ocasião da morte de Diana, mesmo seguindo as regras da monarquia e do silêncio a que se propôs, a rainha não conseguiu agir da forma como gostaria. O que o mundo presenciou é que ela precisou abrir mão de alguns costumes, para o bem de sua imagem pública e para agradar o seu povo, que ansiava por um tratamento diferenciado em relação à memória de sua princesa. A pressão da mídia e do povo inglês desenhou os novos rumos desta história.

Isso é relatado no filme *A Rainha* (*The Queen*, 2006), que mostra como tudo aconteceu no período da morte de Diana, desde o comportamento da rainha, sobre a expectativa do seu povo e a importância do primeiro-ministro Tony Blair (eleito na mesma época), para um desfecho positivo para a imagem da monarca. Segue na página seguinte, um quadro baseado na cronologia dos fatos apresentada no filme *A Rainha*:

Quadro 2 – Cronologia do filme *A Rainha*.

<b>Comportamento</b>	<b>Ações da Rainha</b>
Fugindo dos fatos	Não quer ter nenhuma iniciativa e fica só esperando notícias.
Preservando os netos	Evita e até não permite que os príncipes assistam os noticiários e nada sobre o acidente da mãe.
Ignorando os acontecimentos	Tenta seguir a vida normalmente e segue com sua rotina ignorando os fatos.
Novamente preserva os netos	Arruma distrações para William e Harry, os mantém longe do ocorrido e do cenário de tristeza espalhado em Londres.
Foge de qualquer responsabilidade	Deixa tudo nas mãos da família de Diana e se isenta de tomar qualquer decisão.
Irredutível	Não quer que Diana tenha um funeral como um membro da família real ou qualquer ato de deferência, como a bandeira a meio mastro no alto do palácio real.
Desestabilizada	A rainha fica afetada com a reação do povo contra a família real.
Pressionada	Elizabeth começa a pensar sobre o assunto e na questão de ceder para manter a boa imagem da monarquia.
Preocupada	Decide ir a Londres e cede, seguindo os conselhos do primeiro-ministro. Visita, junto com os netos, o local de vigília das pessoas, em frente ao palácio e tem contato direto com o povo.
Cautelosa	A rainha segue todos os conselhos do primeiro-ministro: autoriza a bandeira exposta a meio mastro, faz uma declaração de pêsames para a TV, comparece à missa de funeral de Diana. Faz “as pazes” com o povo britânico.

Fonte – A autora (2011).

## 1.5 Tony Blair – O Primeiro-Ministro

Anthony Charles Lynton Blair nasceu em 6 de maio de 1953. É um político britânico que ocupou o cargo de primeiro-ministro do Reino Unido de 2 de maio de 1997 a 27 de junho de 2007, ou seja, durante uma década.

O primeiro-ministro é o chefe de governo e encabeça o governo da Rainha, exercendo com os membros de seu gabinete, o poder executivo do governo. O primeiro-ministro exerce os poderes que pertencem, teoricamente, à Rainha. Tony Blair derrotou John Major nas eleições e foi nomeado pela rainha como primeiro-ministro, sendo o líder mais jovem (41 anos) já surgido no trabalhismo inglês.



Figura 27: Tony Blair

Blair participou ativamente na ocasião da morte de Lady Diana. Foi como um conselheiro pessoal da rainha, dando sua opinião e mostrando o caminho que a monarca deveria seguir para ter sua imagem bem vista pelo povo. Elizabeth relutou, sendo muito ligada às “regras” monárquicas, não querendo, a princípio, quebrar nenhum tipo de protocolo. No final, acabou cedendo e fazendo o que deveria ser feito a fim de salvar sua imagem e reputação como monarca.

A partir de pesquisas de opinião realizadas durante o período, que mostravam o crescimento dos índices de desaprovação em relação ao sistema monárquico, as mudanças de atitudes que Tony Blair aconselhou à rainha fizeram, sem dúvida, toda a diferença nesse caso. Tudo terminou bem, afinal a rainha e a família real mantiveram sua boa imagem e se recuperaram perante seus súditos.

**PARTE II**

**CRISE DE IMAGEM**

**GERENCIAMENTO E AÇÕES DE COMUNICAÇÃO**

## 2 Relações Públicas e Crises de Imagem

### 2.1 Relações Públicas

“Relações Públicas é a ciência e a arte de compreender, de ajustar e influenciar o clima humano” (LESLY, 1991, XII). O objetivo das relações públicas não é “domar” o público, e sim, ajudar a organização a se ajustar a ele. É papel das relações públicas entender o clima humano, analisá-lo e se adaptar a ele. Segundo Lesly (1991, p. 3), relações públicas pode ser definida como “ajudar a organização e seu públicos a mutuamente se adaptar uns aos outros”.

As relações públicas desempenham uma função estratégica estabelecendo maneiras para melhorar a imagem de uma organização perante seus públicos de interesse.

[...] têm como sua maior missão estabelecer as estratégias destinadas a criar, manter e defender as relações de confiança entre as organizações e os seus públicos. É nesse ambiente de confiança que as organizações, com segurança, poderão desenvolver suas missões no rumo de suas metas. Nesse sentido, é fundamental que todas as formas de comunicação e de relacionamento expressem os valores, as crenças e as tecnologias organizacionais. (NASSAR, 2006, p.157).

Um profissional que desempenhe esse papel é cada vez mais indispensável para uma instituição. “É um fenômeno e uma necessidade dos nossos tempos” (LESLY, 1991, p. 2).

A explosão da comunicação levou à implosão do até então visto e remoto mundo. Subitamente, tudo está aí para ser visto, para ser experimentado, julgado; a ampliação da consciência e julgamento pessoais foi multiplicada milhares de vezes. As comunicações, diversificadas e instantâneas, mudaram o mundo do ser humano muito mais do que ele mudou as instituições para viver neste mundo. (LESLY, 1991, p. 2)

Entender seus públicos e ser compreendido por eles é um benefício para toda a instituição. As relações públicas desempenham um papel fundamental para isso se tornar realidade. Lidar corretamente com as pessoas e ter um bom relacionamento com elas, é essencial para qualquer organização. Por isso, é preciso valorizar a amplitude e a influência que a atividade de um profissional de relações públicas exerce.

Relações públicas é um meio para que os desejos e interesses do público sejam sentidos pelas instituições que atuam em nossa sociedade. Interpreta e comunica aquilo que o público tem para dizer para organizações que, normalmente, não seriam sensíveis a essas manifestações, assim como comunica o que as organizações têm a dizer para o público. (LESLEY, 1991, p.6)

Um profissional de Relações Públicas trabalha diretamente com a opinião pública, monitorando-a e interferindo nos processos de formação desse grupo. Precisa conduzir a opinião pública para proporcionar um ambiente favorável a organização, atendendo as suas expectativas e obtendo o apoio desse grupo. É preciso deixar a opinião pública “em paz” com a organização.

Em síntese, as organizações que atuam nos dias de hoje, não podem agir com indiferença diante dessa questão. Precisam se comunicar com seus públicos de forma planejada. Estar bem com a opinião pública é essencial para o sucesso.

O profissional de Relações Públicas também trabalha diretamente com a reputação das organizações. É preciso que os públicos da organização tenham uma visão positiva e confiem na empresa. A reputação, assim como o respeito, é construída com o tempo e com muito trabalho.

Ao Relações Públicas cabe administrar o ambiente, construir e manter uma boa reputação para a organização e estar sempre bem com a opinião pública, ou seja, seus públicos de interesse que interagem com a organização.

## 2.2 Público

O termo *público* vem muito ligado ao termo *opinião* nos tempos de hoje. O termo público é confundido com muitos outros vocábulos, como massa, povo, entre outros. Mas difere-se desses, pois não é um agrupamento simples de pessoas em volta de um acontecimento e também não se trata de um grupo reunido para assistir a um espetáculo. Público não pode ser confundido com um bando de adoradores de um artista, ou com uma nação ou povo.

Entre outras palavras, público são pessoas ou grupos organizados de pessoas, à base de considerações racionais, sem dependência de contatos físicos, encarando uma controvérsia, com idéias divididas quanto à solução ou medidas a serem tomadas frente a ela; com oportunidade para discuti-la, acompanhando e participando do debate por intermédio dos veículos de comunicação ou da interação pessoal. (ANDRADE, 2001, p. 14)

Público não pode ter a forma de uma organização ou associação. É formado espontaneamente. Seus integrantes não possuem um papel e seu número varia de acordo com a questão em pauta, que deve ser discutida na busca de uma tomada de decisão coletiva. “Público é o grupo intencional que se forma, ainda que por curto período, em virtude de um objetivo social ou moral” (POYARES, 1998, p. 82).

O público possui participantes com opiniões diferentes, o que gera um desacordo. Isso produz relações de conflitos quando seus integrantes ajam por meio de debates e interpretações. Assim, o público toma uma forma de unidade onde todos os envolvidos se unem para uma tomada de decisão que, depois de discutida entre os membros, será uma opinião coletiva.

O público é certamente alguma coisa além de uma soma de indivíduos. É uma coletividade que existe porque alguns indivíduos têm em comum certas experiências, certas lembranças e tradições e certas condições de vida. Inclusive numa comunidade muito pequena, a coletividade não é uniforme. (POYARES, 1998, p 84)

As organizações precisam identificar previamente os seus públicos e dirigir a eles uma comunicação eficiente, com uma linguagem que possa ser facilmente decodificada e escolher os instrumentos certos para transmitir suas mensagens. Os públicos de uma organização significam objeto de estudo da atividade de relações públicas, e o relacionamento entre eles é estudado estrategicamente por essa atividade. Para Ferreira (1999, p. 1414 citado por França, 2004 p. 41) o público é um “agregado ou conjunto instável de pessoas pertencentes a grupos sociais diversos, e dispersos sobre determinada área, que pensam e sentem de modo semelhante a respeito de problemas, gestos ou movimentos de opinião”.

### **2.3 Opinião Pública**

A opinião pública é formada por idéias que pertencem a indivíduos e grupos. A formação das idéias ocorre na mente das pessoas, que depois se transformam em atitudes. Um fator importante da opinião pública é a troca de informações, que geralmente ocorre no calor da discussão entre os membros do público.

Opinião pública é o produto final do agregado dos impactos individuais de imagens sobre determinado conjunto social. A opinião coletiva desse grupo condiciona a atitude e determina o comportamento dos indivíduos que o compõem. Torna aceitáveis certos padrões e inaceitáveis outros. (FARHAT, 1992, p. 5)

Assim, o público adquire uma idéia, que nem sempre é unânime e que, segundo Andrade (2001), também não precisa necessariamente ser a da maioria. “É um produto de interação social” (POYARES, 1998, p. 77).

Analogamente, a opinião pública não é apenas a soma das opiniões individuais, mas sim um processo contínuo de comparação e de contraste de opiniões baseadas numa ampla série de conhecimento e experiências. (POYARES, 1998 p. 84)

A opinião pública deve sempre ser levada em conta pela organização para se tomar conhecimento das reações do público. “Estar com a opinião pública, contar com seu apoio e obter seu reconhecimento são o supremo desejo de quem tem alguma coisa a propor ou vender à sociedade” (FARHAT, 1992, p. 6).

## 2.4 Imagem

Imagem é uma representação que surge na mente como um resumo de várias sensações ou percepções. No ponto de vista da comunicação, o que importa é a eficácia, não do que é dito ou mostrado, mas do que é percebido pelos outros.

Despertar a sensação esperada é tarefa difícil, pois cada um tem uma maneira de captar sinais, de acordo com suas experiências, seus conhecimentos e o ambiente em que está inserido.

Não chegamos exatamente a falsificar, deliberadamente, o nosso ambiente, mas a experiência de um observador não coincide nunca, íntegra e exatamente, com a de outro. Assim, o sujeito tende a interpretar sua nova experiência em termos da experiência anterior. (POYARES, 1998, p. 88)

Segundo Neves (2000), imagem é o que está na cabeça das pessoas. Cada uma desenvolve uma compreensão, uma tolerância, uma simpatia; níveis diferentes de sentimentos por uma organização. A imagem é uma questão de afinidade, que muitas vezes não se consegue explicar o motivo, mas ela existe e é isso que diferencia tanto a percepção de cada pessoa. Administrar a imagem de forma eficaz, atingindo de forma positiva um maior número de seres, é uma ótima vantagem competitiva.

Para se construir uma imagem empresarial competitiva e ter credibilidade é fácil de ser enunciado: consiste em desenvolver,

fortalecer e proteger os atributos positivos da imagem da empresa e neutralizar os atributos negativos. (NEVES, 2000, p. 23)

Uma boa imagem não se consegue facilmente. Ela é construída com tempo, planejamento, inteligência, pesquisas, informações, técnicas e habilidades de um bom profissional.

Organizações passam por crises de imagens todos os dias. Muitas delas superaram a fase ruim com a boa reputação que haviam construído até então, como também por meio da comunicação eficaz e transparente que mantiveram com seus públicos. A imagem não é problema de um só profissional; é problema de todos dentro da instituição.

## **2.5 Reputação**

Nos tempos atuais, o maior patrimônio das organizações é a sua reputação perante seus públicos. Segundo Rosa (2006) a reputação deve ser encarada como uma poupança, que deve ser acumulada ao máximo, por um longo tempo, para ser sacada em momentos de necessidade. Para que seja um investimento positivo e rentável para a organização, deve ser administrada com muito cuidado e levando em conta sempre a opinião de seus públicos.

Criar uma boa reputação é construir uma imagem que desperte fé. A imagem que teremos, será aquela que os olhos das outras pessoas percebem. “O que todos nós vendemos é confiança”, afirma Mário Rosa (2006, p. 123). Uma boa reputação surge quando os outros “acham” que temos uma boa imagem.

Se a imagem que temos do mundo está baseada na fé, é preciso reconhecer que a imagem que temos das marcas, dos líderes, e das organizações não está baseada apenas na verdade. Mas sim naquilo que chamamos de verdade ou enxergamos como verdade. (ROSA, 2006, p. 135)

Ter uma sólida reputação serve também como vantagem competitiva para a organização, pois permite atrair novos públicos e manter fiéis os que já possuem. Mostrar credibilidade e transmitir uma imagem positiva é uma busca constante para garantir espaço em meio à concorrência. Mário Rosa (2006) fala sobre credibilidade e reforça que a reputação é muito valiosa.

Para acumular e tornar essa ação cada vez mais valiosa, é preciso administrar esse ativo em todos os detalhes e a chave disso é entender da melhor forma possível o lugar onde esta credibilidade está depositada: no olhar e na percepção do público. (ROSA, 2006, p. 142)

### **2.5.1 Reputação é confiança**

Ter uma vantagem competitiva vem se tornando cada vez mais importante. A concorrência vem aumentando e ter uma boa reputação como característica, é estar um passo a frente do adversário. A reputação é o diferencial que fideliza e desperta a atenção dos públicos. “Num mundo assim, em que somos intimados a prestar atenção em tanta coisa, a alma do negócio está na capacidade de despertar confiança” (ROSA, 2006, p. 118). Quase que automaticamente, descartamos aquilo em que não confiamos. “Sem reputação não há confiança. E sem confiança, não há escolha” (ROSA, 2006, p. 119). Por isso é preciso cuidar da nossa imagem, manter uma boa reputação e adquirir a confiança de nossos públicos. A confiança não garante a escolha, mas a ausência dela pode levar uma organização a ser excluída das opções.

Como exemplo disso, a maioria das pessoas não compraria um carro de uma empresa que fosse conhecida por seus produtos com defeitos. A maioria não confiaria nessa organização e não perderia seu tempo a escolhendo. Hoje, se vende confiança.

Esse é o problema de uma crise se instalar e arranhar a nossa reputação. Perdemos a confiança e isso é como uma sentença de morte profissional ou

empresarial. Por isso a reputação é algo tão estratégico. É a alma do negócio. Pessoas e organizações incapazes de despertar confiança são pessoas e organizações sem alma. (ROSA, 2006, p. 123, 124).

## **2.6 As Crises de Imagem no Contexto Contemporâneo**

As crises de imagem estão, cada vez mais, virando parte do cotidiano nas organizações. É importante estar preparado para lidar com esse evento. A palavra chave é prevenção. “Adotar uma atitude preventiva significa, na prática, mapear as dificuldades que poderão surgir e definir soluções quando a cabeça não está quente, nem a pressão insuportável” (ROSA, 2007, p. 70).

Ter um plano de ação preparado é a melhor opção quando “é hora de reagir – e não planejar” (ROSA, 2007). Em tempos de normalidade se faz o planejamento e, quanto melhor for, mais positivo - e rápido - será o resultado em uma época de turbulências. O problema é que às vezes só nos damos conta que devíamos ter um planejamento, quando a crise já está instalada e nossos recursos já foram esgotados.

As crises podem começar pelos mais diversos motivos. Por falhas humanas, no processo, acidentes ou outras inúmeras razões. Elas acontecem uma após a outra em nossas vidas, mudando de personagem. Uma organização tem que saber que as crises fazem parte da rotina, mas precisam diferenciar uma “simples crise” de uma crise de imagem real.

Não há uma definição universalmente válida e irrepreensivelmente aceita sobre o que vem a ser crise de imagem. Um dos maiores estudiosos e um dos precursores da administração de crises do mundo, Ian Mitroff, diferencia essa crise das demais, essencialmente, tendo em vista seu agente provocador: quando ela tem origem humana, segundo Mitroff, isso muda tudo e torna o caso potencialmente muito mais chamativo e perigoso. (ROSA, 2001, p. 22)

Ian Mitroff quer dizer que uma crise causada por uma falha humana é potencialmente mais perigosa porque, diferentemente de desastres naturais, poderia ter sido evitada. Isso provoca uma maior reação negativa.

A crise é uma sucessão de acontecimentos que pode destruir o maior patrimônio de uma organização: sua reputação.

### **2.6.1 As Crises de Imagem em Alta Velocidade**

As crises de imagem, hoje, são inevitáveis. Essa afirmação vem se tornando cada vez mais indiscutível. Neste cenário, esconder algum problema é tarefa impossível. A mídia está sempre atenta e faz muito bem o seu trabalho de levar toda a informação para a casa de todos. Os públicos das organizações estão cada vez mais ligados aos novos meios de comunicação e isso leva a informação aos seus públicos de uma maneira quase imediata. Mas o fato de as crises terem se tornado inevitáveis, não é culpa da mídia; o problema é bem mais amplo.

Em tempos passados, a realidade era somente aquilo que estava a sua volta. Esse “tempo passado” não é tão remoto assim. As pessoas pertenciam a uma vida onde tudo era mais duradouro e os fatores importantes, os acontecimentos, estavam sempre a sua volta, mais próximos de sua realidade imediata. “A vida era regional: as referências, regionais. Os parâmetros eram os da localidade. A dimensão do homem era a de sua realidade concreta e próxima. A imagem que o homem tinha do mundo era infinitamente menor”. (ROSA, 2001, p. 22)

Isso não acontece no mundo atual. A troca de informações acontece em alta velocidade e esse intercâmbio não deixa passar nada. Alguém bem sucedido, por exemplo, ainda tem todos os motivos para se sentir um perdedor. Sempre terá alguém mais rico, mais feliz e com mais posses do que ele; e isso não o faz uma pessoa de menor sucesso.

Isso só nos mostra como as nossas referências mudaram de algum tempo atrás. São muito maiores.

Estamos todos interconectados de tal forma que as referências extrapolam o terreno das nossas vidas em si e transportam para uma dimensão muito maior do que a palpável: nossa realidade hoje é híbrida. Vivemos o nosso contexto diário, concreto e próximo, mas também faz parte da nossa vida a dimensão imaterial: ou, se preferir, chamemos isso de “a dimensão da informação”. Isso faz com que o vizinho ao nosso lado e a morte da Lady Di interajam diretamente sobre nós, sobre nossas idéias, nossos pensamentos, nossas emoções - queira você ou não. (ROSA, 2001, p. 25)

A nossa realidade não é mais aquela que está na nossa rua; não é mais aquela próxima a nós.

As grandes crises de imagem só existem porque vivemos num mundo tão interligado que um problema que, em princípio, diria respeito apenas a uma empresa ou a uma comunidade distante pode adquirir imediatamente uma dimensão muito maior - nacional, ou até mesmo, global. Num mundo globalizado, uma grande crise de imagem como, por exemplo, o vazamento de óleo do outro lado mundo, é apenas um problema do outro lado de nossa aldeia! (ROSA, 2001, p. 26)

Segundo ROSA (2006, p. 154), um problema, uma notícia que a princípio seria de âmbito local, hoje pode tomar proporções globais. O deslize de uma organização - ou pessoa - hoje pode comprometer muito mais do que se pode prever. O mundo ficou menor. Todo mundo está mais próximo.

### **2.6.2 Vida Pública = Crise de Imagem**

Segundo ROSA (2006), o fato de o mundo hoje estar interligado, nos faz pensar sobre a vida privada. Se você é uma pessoa pública, precisa esquecer a

época em que ainda tinha privacidade. Hoje isso é artigo luxo, indisponível até para pessoas desconhecidas. Não existe mais um lugar em que não sejamos vistos, vigiados. Aos sairmos de casa, passamos por milhares câmeras de seguranças, e ao entrarmos em algum lugar, somos rapidamente identificados. Alguém que trabalha na companhia telefônica pode ter acesso a todas as ligações que fazemos; o funcionário de um banco pode checar quem frequenta um motel e paga com o cartão de crédito; até mesmo no elevador, estamos sendo filmados. Deixamos um rastro de tudo o que fazemos.

Mas cada um desses registros, cada uma dessas informações, têm o poder de formar uma imagem, têm a força de produzir uma percepção favorável ou desfavorável, dependendo de quando e de como esse tipo de informação venha a ser exposto (se vier a ser). (ROSA, 2006, p. 102)

Isso se torna ainda pior, quando a pessoa em questão é alguém famoso ou importante. Um exemplo disso é o caso da celebridade internacional Paris Hilton. Ela foi filmada com seu ex-namorado em um momento de intimidade e as imagens foram parar na internet. O mundo inteiro viu e comentou sobre o assunto. Algumas pessoas nem mesmo viram as imagens, mas de alguma forma ficaram sabendo do ocorrido, por algum meio de comunicação, ou por comentários daqueles que tiveram acesso as imagens.

Outro fato marcante envolvendo celebridades foi o caso do jogador Ronaldo Nazário. O craque foi acusado de ter contratado o programa de um travesti em um motel da Barra, no Rio de Janeiro e não ter pago a quantia combinada após o serviço. Ronaldo informou que quando percebeu que a contratada não era uma mulher, desistiu do programa e o travesti tentou extorquir a quantia de 50 mil reais para não revelar o caso à mídia. Na época do ocorrido, o jogador tinha um contrato vitalício com a empresa TIM, mas o mesmo foi encerrado devido a uma cláusula que previa o encerramento do contrato caso o contratado se envolvesse em casos que prejudicassem a imagem da empresa. Ronaldo encerrou a sua carreira no futebol e é conhecido mundialmente como um dos melhores jogadores já vistos, mas esse fato ficará para sempre como uma mancha em sua reputação.

Nesses casos, com pessoas conhecidas, a mídia é ainda mais cruel. Os veículos de comunicação e os meios de informação travam uma batalha entre si, em que todos tentam ganhar mais “furos jornalísticos” e serem os primeiros a dar a informação. ROSA (2006, p. 26) alerta: essa corrida dos meios de comunicação dificulta ainda mais para as organizações e pessoas afetadas pela crise de imagem. A mídia acaba precipitando uma série de equívocos, típicos de uma crise de imagem de grandes proporções.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Crise de imagem pública tornou-se um dos assuntos mais estimulantes para se trabalhar no âmbito da comunicação. Uma crise, por não poder ser sempre evitada, configura-se como um caso difícil de ser abordado, precisando ser muito bem administrada para ser finalizada de uma forma positiva para a pessoa ou organização envolvida. O profissional de Relações Públicas é indispensável neste cenário, para planejar e conduzir as ações no momento em que um fato negativo ou, até mesmo, um colapso se instala.

A crise só se torna um grande problema se for mal conduzida, gerenciada com pressa, sem muitas informações, pois é preciso uma gama de decisões rápidas e eficazes, para não estender ainda mais o episódio de visibilidade negativa. Algumas empresas já conseguiram levar essas situações de uma forma tranquila, trazendo até, posteriormente, benefícios para as mesmas. Com o bom gerenciamento, uma organização pode demonstrar solidez, maturidade e respeito com e para os seus públicos. Por outro lado, o mau gerenciamento também pode arruinar uma reputação. A maneira como a organização se porta em momentos de tensão, mostra o quanto está preparada para períodos de adversidades e seus consequentes enfrentamentos.

O caso que acometeu a Rainha Elizabeth II chama a atenção por ter abalado uma instituição sólida e tradicional como a monarquia, e por ter a população britânica contrária a ela. O descaso com a morte da Princesa Diana por parte da Rainha Elizabeth II e da família real, foram visíveis ao mundo o que revoltou o público, principalmente o britânico.

A demora para dar qualquer tipo de informação, fez com que a população criasse questionamentos e tirassem suas próprias conclusões sobre eles. Como exemplo, todos queriam saber como seria o funeral de Diana, onde seria, se o povo poderia participar e quando a família real iria se pronunciar sobre o assunto. Essa longa espera foi o que piorou a situação, causando desconforto em várias pessoas e segmentos de públicos envolvidos.

Nunca na história da monarquia havia acontecido um caso como esse: a morte de um ex-monarca ser tão cobrada da família real. A Rainha Elizabeth se viu sem saída e sentiu-se traída por seu próprio povo. Achou simplesmente que o povo entenderia que Diana não poderia ser tratada mais como princesa, pois já não era mais uma. Contudo, o povo queria fatos e, acima de tudo, queria prestar suas últimas homenagens à “princesa” que ainda era deles.

O primeiro-ministro na época, Tony Blair, serviu como conselheiro e, podemos até dizer, Relações Públicas nesse momento. Ele foi o primeiro a perceber que aquela revolta da população poderia trazer problemas irreversíveis para a monarquia britânica, colocando em risco essa instituição. Durante esse caso, em uma pesquisa de opinião realizada<sup>4</sup> com uma amostra da população britânica, foi detectado que 70% das pessoas acreditavam que as ações da Rainha Elizabeth II prejudicaram a monarquia e, uma a cada 4 pessoas, posicionou-se naquele momento a favor da abolição da mesma na Inglaterra. Nunca na história foram exibidos números tão altos, contra esse sistema no país. Diante deste fato, o primeiro-ministro Tony Blair, tomou a frente para algumas negociações com a rainha, aconselhando uma forma alternativa de conduta, para que Elizabeth II melhorasse sua imagem diante do público inglês.

A mídia e a população pressionaram a realeza, para que tomasse providências e desse as informações que tanto esperavam. O povo britânico queria que a Rainha voltasse para a Inglaterra, colocasse a bandeira do palácio de Buckingham a meio mastro e realizasse todos os protocolos, para que Diana tivesse um funeral digno, em que pudesse receber as homenagens que, na sua concepção, ela merecia.

Contudo, a Rainha Elizabeth II achava que o melhor a fazer no momento era ficar longe do tumulto de Londres, deixando o funeral de Diana a cargo da família Spencer. Ela achava que o melhor a ser feito era tratar Lady Di como uma pessoa comum, e não como membro da família real; mas o povo não concordava com isso.

A mídia não deu folga e o descaso da família real com a morte da princesa Diana, tornou-se manchete em todos os jornais, diariamente. O primeiro-ministro

---

<sup>4</sup> Como mostrado no filme *A Rainha*, que cita a pesquisa como manchete dos jornais no dia seguinte.

Tony Blair ficou cada vez mais preocupado com o rumo que a situação estava tomando. A Rainha, a certa altura dessa situação, também começou a temer por sua imagem e pela monarquia britânica.

Foi assim que a Rainha Elizabeth II decidiu seguir os conselhos de seu primeiro-ministro. Voltou a Londres com os demais membros da família real, colocou a bandeira do palácio de Buckingham a meio mastro, em sinal de luto, fez um pronunciamento ao vivo pela televisão e participou do funeral público que foi realizado para a princesa Diana.

Após esse episódio, a monarquia recuperou seu *status* com seu povo. A Rainha percebeu assim que o mundo mudou e que a família real também precisa se adaptar a modernidade e mudar os rígidos protocolos ultrapassados.

O primeiro-ministro Tony Blair agiu como Relações Públicas nesse episódio e conduziu a situação da melhor maneira. Levou em consideração o pensamento da opinião pública e planejou as melhores ações para esse caso. No momento em que a rainha decidiu colaborar, já era muito tarde para apenas um pronunciamento. Precisava de uma ação mais estratégica, que desse um resultado mais rápido e visibilidade imediata à rainha.

Tony Blair acompanhou todo o caso e esteve ao lado da família real no momento em que sua imagem pública esteve mais abalada. Tomou as decisões certas, aconselhou e contornou a situação. Em uma pesquisa feita após esse período, foi detectado que a população britânica havia mudado de ideia e que a maioria voltou a apoiar a monarquia.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para entender relações públicas**. São Paulo, Loyola, 2001, 178 p.

ARGENTI, Paul A. **Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier, c2006. 327 p.: il.

BROWN, Tina. **Diana - Crônicas Íntimas**. Rio de Janeiro, 2007. Ediouro. 400 p.

DORNELLES, Souvenir Maria Graczyk (organizadora) **Relações Públicas: Quem sabe, faz e explica**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

FARHAT, Said. **O fator opinião pública, como se lida com ele**. São Paulo. T. A. Queiroz, 1992. 227 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, Atlas, 2007.

HARTLEY, Robert F. **Erros de Marketing e sucessos**. 8a ed. São Paulo, Editora Manole, 2001.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações Públicas e Modernidade: novos paradigmas na comunicação**. Summus, 1997. 156 p.

\_\_\_\_\_. **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Pioneira, c1999. 247 p.

LESLY, Philip. **Os fundamentos de relações públicas e da comunicação**. São Paulo: Pioneira, c1999. 256 p.

NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação empresarial integrada: como gerenciar: imagem, questões públicas, comunicação simbólica, crises empresariais.** Rio de Janeiro: Mauad, c2000. 275 p.

POYARES, Walter Ramos. **Imagem pública: glória para uns, ruína para outros.** São Paulo: Globo, c1997. 207 p

ROSA, Mário. **A era do escândalo: lições, relatos e bastidores de quem viveu as grandes crises de imagem.** São Paulo: Geração, c2003. 527 p.: il.

\_\_\_\_\_. **A Reputação na velocidade do pensamento.** São Paulo: Geração, 2006. 372 p.

\_\_\_\_\_. **A síndrome de Aquiles: como lidar com as crises de imagem.** 3. ed. São Paulo: Gente, 2001. 249 p

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: Função Política.** 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Summus, 1995.

\_\_\_\_\_. **Relações Públicas e Micropolítica.** Summus, 2001. 112 p.

**Site Oficial da Monarquia Britânica** <http://www.royal.gov.uk> (último acesso em 13/06/2011)

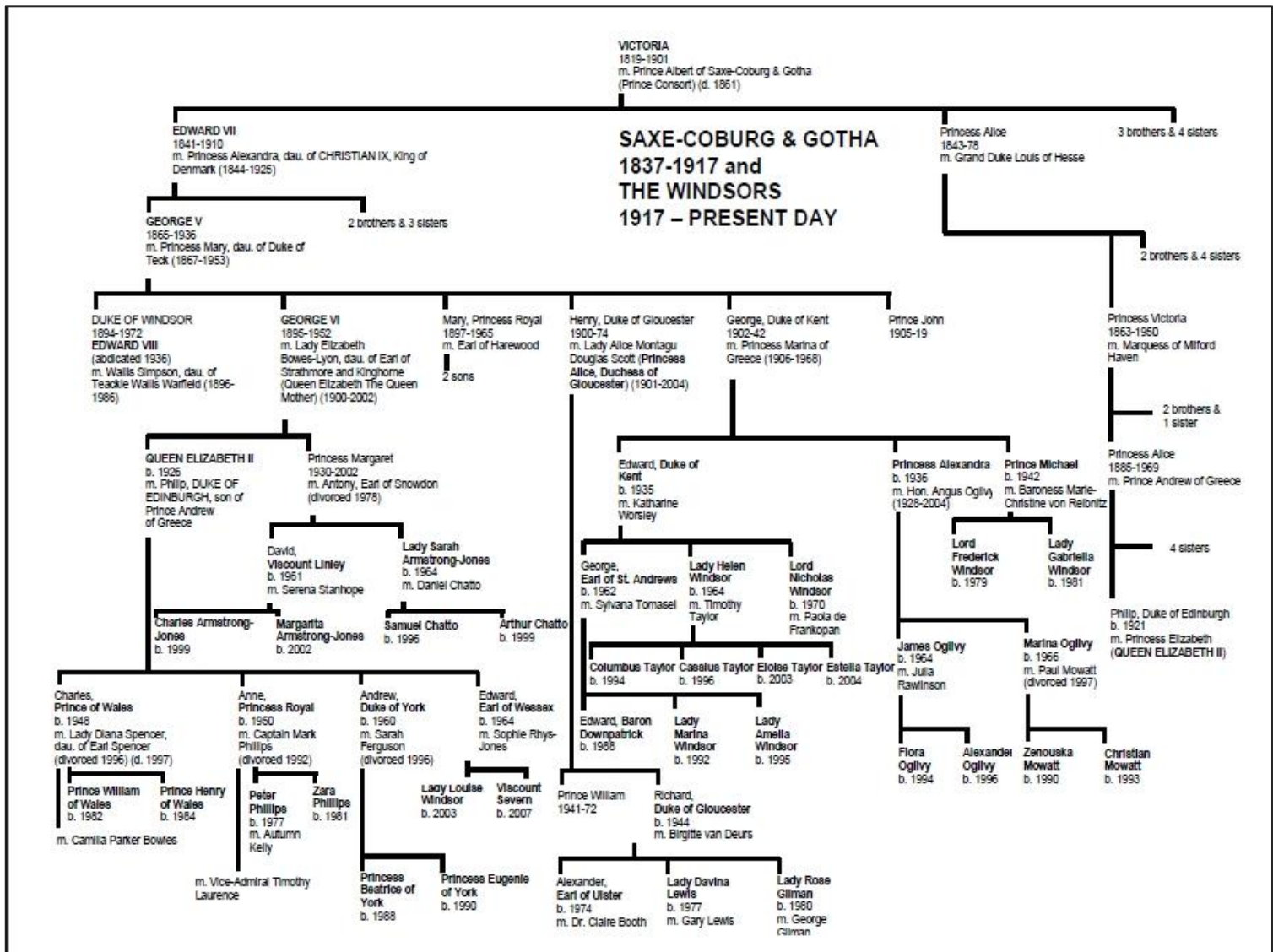
SUSSKIND, Lawrence. **Em crise com a opinião pública.** São Paulo: Futura, 1997. 318 p.

VIANA, Francisco. **Reputação: a imagem para além da imagem.** São Paulo: ABERJE, 2006. 40 p.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

## ANEXO A

## Árvore Genealógica da Família Real



Disponível em: <http://www.royal.gov.uk/pdf/Windsor%20family%20tree.pdf>