
Relações Públicas na atuação da mediação das afetividades no ambiente de trabalho: o possível desencantamento nas organizações¹

João Lucas Gonçalves GUSMÃO²

Isadora Pricila Jácome RAMALHO³

Matheus dos Santos DINIZ⁴

Caroline Delevati COLPO⁵

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo a compreensão e reflexão dos fatores que levam ao possível desencantamento nas organizações contemporâneas, por meio do estudo das relações de trabalho, relações de afeto constituídas e fluxos comunicacionais no âmbito organizacional. O artigo propõe investigar um caso de denúncia pública feita por um trabalhador, através de uma postagem na rede social Instagram. O vídeo publicado em maio de 2023 mostra o relato de um trabalhador que sofreu abusos e negligências na empresa de fast food Burger King. O relato dos abusos sofridos na empresa gerou, então, grande repercussão nas redes sociais e provocou sentimentos atrelados à raiva e indignação por parte dos internautas. A análise do caso se dá mediante a pesquisa e coleta de dados por meio das reações, curtidas, compartilhamentos e comentários da postagem em questão.

Palavras-chave: Desencantamento; Relações de trabalho; Relações de afeto; Fluxos comunicacionais; Comunicação interna.

O possível desencantamento nas organizações

O processo de desencantamento organizacional tem se tornado mais presente na sociedade contemporânea. Por desencantamento Thiry-Cherques (2009) define como a perda da concepção mágica e utópica acerca do funcionamento das organizações. Nesse sentido, para o autor, a racionalidade econômica está diretamente ligada ao

¹ Trabalho submetido ao Intercom Júnior - Relações Públicas, evento do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação a ser realizado de 4 a 8 de setembro de 2023

²Estudante de Graduação 3º. período do Curso de Relações Públicas da UFPB, email: joao.gusmao@academico.ufpb.br

³Estudante de Graduação 9º. período do Curso de Relações Públicas da UFPB, email: isadorapricilaj@gmail.com

⁴ Estudante de Graduação 6º. período do Curso de Radialismo da UFPB, email: matheus.diniz2@academico.ufpb.br

⁵Orientadora do trabalho. Professora do curso de graduação em Relações Públicas da UFPB, email: carolinecolpo@gmail.com

desencantamento, pois impõe uma eficácia produtiva que desconhece os limites de integração social e sentimentos entre os indivíduos. A racionalização busca de maneira desenfreada implantar o desejo de autorrealização produtiva nos indivíduos. Para Thiry-Cherques (2009), essa racionalidade não é absoluta, mas é um produto cultural, o cerne do capitalismo moderno é o do ativismo racionalista. Nesse sentido, a busca desenfreada pela produção torna-se crescente e com poucos limites, sobretudo em algumas organizações. Morgan (2007) traz uma concepção menos romântica e utópica do conceito organizacional, :

As organizações são fenômenos complexos e paradoxais que podem ser compreendidos de muitas maneiras diferentes. Muitas das nossas ideias assumidas como certas sobre as organizações são metafóricas, mesmo que não sejam reconhecidas como tal. Por exemplo, frequentemente falamos sobre organizações como se elas fossem máquinas desenhadas para atingir fins e objetivos predeterminados que deveriam funcionar tranquilamente e eficientemente. E, como resultado desse tipo de pensamento, frequentemente tentamos organizá-las e administrá-las de maneira mecanicista, impelindo suas qualidades humanas para um papel secundário. (Morgan, 2007, p. 17).

Dessa forma, as organizações compreendem um palco para acontecimentos coletivos e não devem ser compreendidas de maneira simplista e linear. Para Thiry-Cherques (2009, p. 15), “A racionalização nos levou à servidão da máquina, ao sem sentido do esforço produtivo [...]”. Entretanto, para Morgan (2007), torna-se relevante pensar essas organizações para além de uma unidade que visa a racionalidade, todavia, deve-se considerar as qualidades humanas, que são peças importantes para se definir as organizações. Segundo Chanlat (2007), as organizações podem ser constituídas por indivíduos plurais com diferentes culturas, crenças e pensamentos. Sendo assim, é uma unidade sinérgica à medida que os indivíduos trocam e se relacionam com o outro.

Em todo sistema social, o ser humano dispõe de autonomia relativa. Marcada pelos seus desejos, suas aspirações e suas possibilidades, ele dispõe de um grau de liberdade, sabe o que pode atingir e que preço estará disposto a pagar para consegui-lo no plano social. O universo organizacional é um dos campos em que se pode observar ao mesmo tempo esta subjetividade em ação e esta atividade da reflexão que sustenta o mundo vivenciado da humanidade completa (Chanlat, 2007, p. 29).

Nesse contexto, os indivíduos participantes das organizações além de desempenhar funções e fazerem parte dos processos organizacionais, também podem

contribuir para a construção da cultura da mesma. Joly (2007), descreve cultura como sendo o arcabouço de crenças, que possibilita a atribuição de sentido às atividades do homem, dentro de um sistema social. As culturas organizacionais não são estáticas, mas moldadas pelos indivíduos participantes.

Para Duarte e Barros (2015), não se pode compreender cultura sem comunicação. Cultura e comunicação estão intrinsecamente relacionadas. Sendo assim, o sistema organizacional se delinea graças ao sistema de comunicação. Wolton (2010) compreende comunicação como ato de partilha e troca com outros indivíduos. Não há comunicação sem troca, sem que haja entendimento entre todas as partes envolvidas no processo comunicativo. Partindo desse pressuposto, as organizações são ambientes em que ocorrem muitas trocas comunicativas.

De acordo com Kunsch (2006), é na intersecção com o próximo que os indivíduos se conhecem e têm sentimentos atrelados ao prazer, satisfação e sofrimento. Sendo assim, as organizações também podem ser palcos para sentimentos ligados ao sofrimento, insatisfação e desencantamento. Diante disso, passam a ser vistas, também, como ambientes de frustrações, desejos e cooptação e lugares que abrigam trocas afetivas de todos os tipos.

Spinoza (2009) teoriza sobre as afecções como aquilo que move os indivíduos de maneira positiva ou negativa, através de trocas afetivas que se fazem presentes nas diversas formas de interações. Assim, pode-se pensar as organizações como espaço fértil para as relações afetivas.

Como ambientes propícios para afecções e trocas comunicativas, as organizações podem contar com o apoio de profissionais qualificados, para gerir a comunicação, fazendo uma mediação coesa entre os indivíduos e as organizações. O profissional de Relações Públicas é apto para essa atribuição, pois deve respeitar os interesses da coletividade e faz uma espécie de mediação para com a organização.

As relações públicas ajudam nossa sociedade complexa e pluralista a chegar a decisões e funcionar de forma mais eficaz ao contribuir para o entendimento mútuo entre grupos e instituições. Isso serve para criar harmonia entre o público e as políticas públicas (Lattimore *et al*, 2012, p.22).

O papel do profissional de Relações Públicas é fundamental para o bom funcionamento das organizações. Segundo Lattimore *et al*, (2012), o trabalho do Relações Públicas está diretamente ligado ao desenvolvimento das relações eficazes

entre os públicos e o ambiente organizacional. O profissional de Relações públicas utiliza como ferramenta a comunicação estratégica, isto é, grande parte do que comunicam é intencional.

Os afetos como aspecto essencial das relações humanas

A comunicação está presente no cotidiano dos seres humanos desde seus primórdios. Não há como tratar da vida em sociedade sem passar pelas discussões sobre comunicação. Afinal, como surgiriam aldeias e povoados se não fosse através habilidade de trocar informações, dialogar, compreender o outro? Juan Bordenave traz reflexões acerca do tema:

“[...] a comunicação não existe por si mesma, como algo separado da vida da sociedade. Sociedade e comunicação são uma coisa só. Não poderia existir comunicação sem sociedade, nem sociedade sem comunicação. A comunicação não pode ser melhor que sua sociedade, nem está melhor que sua comunicação. Cada sociedade tem a comunicação que merece” (Bordenave, 1997, p. 16-17).

É essa capacidade de se comunicar que levou a espécie humana a um lugar de complexidade nos seus relacionamentos. Em outro de seus trabalhos, Bordenave (1984, p.12) retrata essa conexão ao dizer que “a comunicação é uma das formas pelas quais os homens se relacionam entre si. É a forma de interação humana realizada através do uso de signos.” Isso significa que a comunicação é um dos fatores que abre espaços para a existência de relações entre os indivíduos e a transmissão e compreensão de signos ao longo do tempo possibilita os relacionamentos que, por sua vez, possuem suas próprias estruturas e particularidades, e dentre elas estão inseridos as afecções.

A afetividade está presente em todas as relações de um indivíduo com o mundo ao seu redor, uma vez que os seres estão a todo momento afetando e sendo afetados. Os afetos surgem e moldam relacionamentos e fazem parte da natureza comunicativa humana, na qual as pessoas assumem afetividades como parte da vida em sociedade. Devido a essa presença constante dos afetos, muitas teorias acabam por surgir acerca do assunto. Aqui, o foco será dado à teoria de Spinoza, que aborda os afetos a partir da ideia de que “só modificamos nossa maneira de pensar e agir na medida em que há uma experiência afetiva em jogo” (Marques, 2012, p.14).

Tal noção traz à discussão o contraste entre razão e afeto, uma vez que a razão é um dos fatores da consciência geralmente atrelado à capacidade de agir, e o afeto muitas

vezes é colocado em papel de incômodo à mente, atrelando-o puramente às emoções avassaladoras. Spinoza (2009) não deixa de desenvolver o assunto ao trazer a ideia de que afeto e razão não são opostos, uma vez que, “como os afetos não são necessariamente paixões, a afetividade também não se constitui como uma influência perturbadora ao intelecto” (Marques, 2012, p.14). Razão e afeto, então, são forças influenciadoras do agir que atuam em um complexo harmônico, envolvendo aspectos relacionados às atitudes humanas.

Um dos elementos influenciados pelos afetos é a potência de ação, tópico importante e bastante abordado na teoria de Spinoza (2009). De acordo com o autor, os afetos possuem influência na “potência de agir” dos seres. Partindo do princípio que ela não é obrigatoriamente uma paixão ou um forte sentimento positivo, a afetividade também pode ser expressa de forma passiva na relação com outros corpos. Dessa forma, os afetos podem ser considerados ativos, quando aumentam a potência de ação do indivíduo, e passivos, quando a diminuem. Marques (2012, p.15) coloca a afetividade em consonância com os sentimentos humanos, a partir da teoria de Spinoza: “toda paixão é um afeto, embora o contrário não seja verdadeiro. Os afetos podem ser ativos, quando exprimem a passagem a uma perfeição maior (alegria), ou passivos, quando exprimem o movimento oposto (tristeza).”

Como citado anteriormente, a afetividade surge na relação do indivíduo com outros corpos, e estes, em determinados contextos, podem ser compreendidos como outros indivíduos. Tal noção, ligada às ideias de Spinoza sobre atividade e passividade dos afetos, leva ao entendimento de que as relações humanas são, por natureza, relações de afecções. O afeto no imaginário popular muitas vezes está ligado a sentimentos positivos, de carinho, cuidado e amor, mas o cerne afetivo dos relacionamentos está enraizado na diversidade do verbo afetar, uma vez que, nas palavras de Colpo *et al.*:

“Diferentes corpos respondem de diferentes maneiras aos afetos que recebem e, em troca, afetam outros corpos de diferentes formas. Independente da equação usada, o resultado é o mesmo: os afetos nunca param. Enquanto existirem os encontros dos corpos, existirão os afetos.” (Colpo *et al.*, 2016, p.11)

Os encontros de corpos, considerando as relações humanas, acontecem nos mais diversos espaços, incluindo as relações de trabalho nos ambientes organizacionais. O mundo do trabalho é moldado nos relacionamentos e, conseqüentemente, em uma cadeia de afetos (Colpo *et al.*, 2016) que influencia nas ações dos indivíduos nesses

espaços. As afecções entre corpos nos espaços organizacionais é um fator de extrema importância para compreender diversas situações, tanto positivas quanto negativas, nas relações de trabalho.

Relações de trabalho e os conflitos do mundo contemporâneo

O mundo do trabalho permite aos indivíduos novas descobertas, expansão das suas redes de afetos e compartilhamentos culturais diversos, ou seja, trata-se de um ambiente em que visões sociais são constituídas. Como afirma Figaro, tais locais caracterizam-se como “microcosmo da sociedade”. (Figaro, 2008, p.92)

Ademais, o mundo do trabalho pode permitir ao ser humano desbravar novos mundos. Entretanto, essa relação é, em sua maioria, de “via única”; observando-se que “no sistema capitalista, ela é determinada como mercadoria e as relações entre as pessoas são escalonadas e hierarquizadas”. (Gramsci, 1977 *apud* Figaro, 2008, p.92). Sendo assim, é a partir dessas hierarquias entre as pessoas que as formas institucionais são estabelecidas, mas que podem circular em outros espaços sociais devido a propagações discursivas (Figaro, 2008, p;93).

As relações de comunicação no mundo do trabalho pressupõem a circulação de discursos, enunciados por diferentes sujeitos e institucionalidades que o compõem. Enunciam-se e circulam discursos, sobretudo, de vários pontos de vista sobre o trabalho e sobre a regulação dele. Esses discursos revelam as ideologias dos setores e classes sociais ali presentes. O mundo do trabalho é tensionado por forças sociais (cujos discursos disputam a hegemonia) representativas das classes sociais. (Figaro, 2008, p.93)

Devido a essas hierarquizações e às transformações sociais que ocorreram nos últimos tempos, o capitalismo em seu plano mundial vem tornando o mundo do trabalho cada vez mais precário nas últimas quatro décadas, rompendo com o modelo fordista e construindo um modelo trabalhista voltado para a flexibilização (Antunes, Druck; 2015, p. 20). Tais mudanças ocorrem, segundo Antunes e Druck (2015, p.20), devido ao “processo de financeirização e mundialização da economia num grau nunca antes alcançado”, contaminando até mesmo a gestão de trabalho.

Desse modo, a precarização e, conseqüentemente, a descartabilidade dos trabalhadores (Antunes, Druck; 2015, p.20) ao regressarem no mercado profissional evidenciam os conflitos presentes nas relações de trabalho entre os indivíduos.

Entendemos que todo o ser humano tem uma história, uma experiência de vida, uma personalidade com interesses/objetivos próprios. A diferença produzida na peculiaridade de cada um é que gera os conflitos, já que os objetivos podem ser divergentes. Assim, podemos dizer que os conflitos são inevitáveis. (Santos; Abella; 2017, p.222)

Segundo o relatório Justiça em Números 2021, ligado ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), somente na Justiça do Trabalho foram mais de três milhões de casos referentes aos conflitos em locais de trabalho em 2020. Entre os cinco primeiros assuntos que geraram demandas estão: verbas indenizatórias provenientes de rescisões de contrato e responsabilização do empregador por danos morais. (Terra, 2021)

Assim, o ambiente organizacional não é necessariamente um local onde todos vão se sentir confortáveis, por mais que essa seja a meta de muitas organizações atuais. Os conflitos são inevitáveis, eles fazem parte das relações humanas, mas a existência dos mesmos, leva à procura para entender quais as questões organizacionais que levam ao conflito e o que pode ser feito a respeito (Dimas, Lourenço, Miguez, 2005).

A comunicação é um fator essencial para a construção dos relacionamentos internos e externos ao ambiente de trabalho. Dessa forma, pode-se dizer que muitos dos conflitos derivam-se da falta de uma comunicabilidade assertiva, clara e objetiva entre as pessoas, especialmente, em suas relações profissionais. É através da “comunicação interna que torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público”. (Melo, 2006, p.2)

Nesse sentido, entender a importância da Comunicação Interna em todos os meios hierárquicos, como um instrumento da administração estratégica é uma exigência para se atingir a eficácia organizacional. Compreender a importância desse processo de comunicação para que flua de forma eficiente, no momento oportuno, de forma que seja atingido o objetivo pretendido, é um desafio para as organizações. (Melo, 2006, p.2)

Portanto, os profissionais de Relações Públicas são fundamentais para garantir uma comunicação interna eficaz, uma vez que são os responsáveis “pelo relacionamento

da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto)” (Melo, p.10) e, conseqüentemente, através do seu trabalho pode ocorrer a diminuição de conflitos.

Dessa forma, a ação do profissional de Relações Públicas não está limitada a mediação de conflitos, quando os mesmos tomam espaço nos ambientes organizacionais. As atividades de Relações Públicas estão relacionadas à parte estratégica da comunicação, ou seja, o profissional pode implementar ações e programas que evitem os conflitos antes mesmo que aconteçam, entendendo que os profissionais são, antes de tudo, pessoas complexas, em constante contato com outras pessoas e com a organização (Kunsch, 2016). Dessa forma, o Relações Públicas cumpre o seu papel de garantir uma comunicação efetiva dentro da organização, mediando possíveis conflitos e trabalhando para que novos não venham a acontecer sem necessidade.

Metodologia

A base teórica desta pesquisa centra-se em temas específicos ligados à comunicação organizacional, buscando trazer conceitos e teorias que possam se relacionar aos materiais posteriormente analisados. Para o presente estudo recorreu-se a uma pesquisa exploratória qualitativa, com análise focada no conteúdo de um caso que viralizou na internet em maio de 2023. A análise de conteúdo é apropriada para a metodologia pois permite um enfoque na mensagem transmitida, ou seja, analisa-se o que está sendo falado e como está sendo dito (Puglisi; Franco, 2005), permitindo, então, uma análise crítica dos fatos apresentados.

O caso selecionado refere-se a um relato em vídeo de um funcionário da rede de fast-food Burger King que acabou urinando em suas próprias roupas dentro do quiosque onde trabalhava, por não estar permitido a sair do seu posto de trabalho. O vídeo foi um viral no mesmo dia em que foi publicado nas mídias sociais digitais, sendo veiculado por diversos jornais e portais. Uma das publicações, feita pelo portal Choquei no Instagram, já ultrapassa a marca dos 6 milhões de visualizações⁶. Essa viralização está ligada justamente à relevância da situação para as discussões acerca do possível desencantamento nas organizações, sendo um critério importante para a seleção do caso.

Com o objetivo de compreender melhor a origem e os desdobramentos do vídeo, optou-se por uma análise a partir de uma matéria do jornal eletrônico G1 que, além de

⁶ Dados de 09 de Julho de 2023

noticiar sobre o caso, entrou posteriormente em contato com as partes envolvidas no ocorrido. Para além da situação em si, o estudo toma uma postura crítica ao analisar o caso, tendo em vista os conceitos de desencantamento nas organizações ligados às relações afetivas entre os funcionários e as concepções de precarização do trabalho e comunicação interna.

Análise - Caso Burger King

Em 18 de maio de 2023, um funcionário da rede Burger King publicou um vídeo em seu Instagram relatando um ocorrido no seu posto de trabalho, em um shopping de Aracaju: ele estava urinando nas suas próprias roupas pois não era permitido sair do quiosque onde trabalhava, nem mesmo para fazer suas necessidades. O vídeo logo se tornou um viral na internet, com algumas publicações chegando a milhões de visualizações, como foi o caso do portal Choquei no Instagram, no qual o vídeo acumula 6.7 milhões de visualizações⁷ (Figura 1). Alguns comentários até tratam o ocorrido como uma situação de trabalho análogo à escravidão (Figura 2)

Figura 1 - Captura de tela

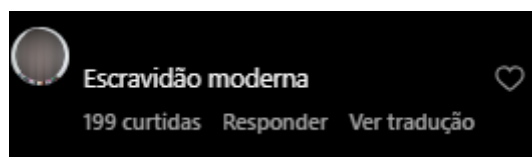


Fonte: Instagram (@choquei)⁸

⁷ Dados de 09 de Julho de 2023

⁸ Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CsbC2y2PGZG/>

Figura 2 - Captura de tela

Fonte: Instagram (@choquei)⁹

Através da fala do profissional no vídeo, é possível depreender algumas nuances dos seus afetos no ambiente organizacional. Ele não parece estar extremamente abalado com a situação, o que denota uma certa normalidade no ocorrido. Entende-se que urinar nas próprias roupas no ambiente de trabalho não é algo convencional, ainda mais em um shopping, com muitas opções de banheiro disponíveis. Dessa forma, percebe-se que o funcionário já compreende que o seu ambiente de trabalho pode proporcionar situações desse tipo. Isso pode ser caracterizado como uma afetividade passiva, pois reduz a potência de ação do indivíduo, e está ligada a sentimentos negativos que, mesmo não sendo demonstrados em primeiro plano, norteiam o contexto do vídeo. O funcionário já não se vê em uma posição de cobrar algo, ele entende que esse tipo de coisa acontece por fazer parte da cultura da empresa, parte das normas organizacionais mesmo que isso não seja verdade. E isso se dá justamente por conta da formação da cultura organizacional: ela é moldada por indivíduos, suas atitudes dentro da organização refletem ou, ao menos, deveriam refletir essa cultura (Chanlat, 2007).

Um tema que pode ser levantado através desse ocorrido é o da precarização do trabalho. Ela pode ser definida como uma situação dentro do ambiente de trabalho caracterizada por “escassez, insuficiência, desestabilização, falta de reconhecimento e apreço social e corresponde a certo ‘modo de vida’ caracterizado pela falta de condições mínimas, que permitam ao ser humano ser um sujeito individualmente ativo” (Sá, 2009 *apud* Pialarissi, 2017, p.4). No caso Burger King, o relato reproduz alguns indícios de condições precárias de trabalho, como a falta de liberação do funcionário para ir ao banheiro. Ao limitar o suprimento de uma necessidade básica, a situação entra em um estado de precarização do trabalho, e pode ser até considerada uma exploração do trabalhador.

⁹ Comentário realizado na publicação do vídeo. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CsbC2y2PGZG/>

Em um relato posterior ao G1, o funcionário diz que se sentiu humilhado com o fato e com o receio de uma possível demissão (França, Casemiro, 2023). Esse medo, junto ao sistema de advertências mencionado no vídeo viral, demonstra o quão rígida é a postura da gerência da franquia em questão, e como esse posicionamento afeta passivamente as relações dos funcionários com seus gerentes e a organização em si. Burger King é uma organização com uma boa reputação no seu ramo, contando com mais de 800 unidades pelo Brasil e mais de 18 mil colaboradores¹⁰, e justamente por isso não se espera uma experiência humilhante ao trabalhar no ambiente organizacional de suas franquias. Isso se liga diretamente às questões envolvendo o desencantamento nas organizações, uma vez que perde-se a concepção utópica do trabalho (Thiry-Cherques, 2009) e essa imagem positiva da organização acaba sendo descaracterizada por uma situação constrangedora, cuja natureza parte de uma gestão inconsistente e desrespeitosa com seus funcionários.

Em nota oficial à imprensa, a rede de fast-food reforçou a sua intolerância com situações na qual há falta de respeito entre os funcionários. O desfecho dessa situação, com o pronunciamento da rede e o posterior afastamento dos envolvidos (não citados especificamente na nota), apenas reforça que a gestão da organização não está em consonância com a gestão das franquias. Se o Burger King não tolera certas condições de trabalho de seus funcionários, não há justificativa plausível para a existência de situações como essa, se não a de que existe um ruído na comunicação interna da organização. Esta, de acordo com Kunsch (2016, p.159), “deve contribuir para o exercício da cidadania e para a valorização do homem”, algo que não se observa efetivamente no caso em questão. Se os ideais da organização não estão sendo transparecidos no comportamento da gestão da franquia, a comunicação interna precisa ser alinhada para que tudo esteja em conformidade e, uma vez que não há alteração nas normas do Burger King, também não deveria haver dissonâncias como a que ocorreu no caso relatado.

Além dessas questões, pode-se levar em consideração também o teor de algumas informações na nota oficial do Burger King, já que algumas informações não estão muito claras. Ao dizer que os envolvidos estão afastados, a organização não deixa claro

¹⁰ Informações extraídas do perfil da organização na plataforma LinkedIn. Disponível em: <https://www.linkedin.com/company/burger-king-do-brasil/?originalSubdomain=br>

para seu público quem seriam estes. Uma parcela pode ter compreendido que as pessoas envolvidas na gerência da franquias tenham sido afastadas, mas outra parte pode incluir nessa lista o próprio funcionário que ficou constrangido. A falta de assertividade no comunicado não transparece credibilidade para o público, e pode afetar a imagem organizacional negativamente.

Em 19 de maio de 2023, no dia seguinte à divulgação do caso pelos principais jornais brasileiros, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) realizou uma inspeção no local onde a denúncia havia ocorrido. Após a investigação, foi constatado que pelo menos duas normas regulamentadoras podem ter sido violadas, e a multa poderia chegar a mais de 13 mil reais para a rede de fast-food (Perez, 2023). Dessa forma, é possível perceber que uma possível falha de comunicação pode levar a muitos desdobramentos negativos, situações constrangedoras que poderiam ter sido evitadas com o cuidado adequado e ação especializada, garantindo que o colaborador não seja “um mero número do cartão eletrônico que registra suas entradas e saídas, mas alguém que exerce suas funções em parceria com a organização [...]” (Kunsch, 2016, p.159).

Considerações Finais

Na sociedade contemporânea percebe-se que o desencantamento organizacional tem se tornado cada vez mais presente, desconhecendo os limites entre integração social e sentimentos entre os indivíduos, usando da racionalização, que é fruto do capitalismo moderno, o desejo exacerbado de autorrealização. Sendo assim, essa racionalização chega até a tornar os seres dependentes de máquinas, mas o ambiente organizacional ainda, em sua grande parte, opera através de humanos, proporcionando em seus quadros integração e compartilhamento de crenças, culturas e pensamentos entre os indivíduos.

Ademais, devido às diversidades encontradas no ambiente organizacional, percebe-se a relevância do profissional de Relações Públicas para o equilíbrio da esfera corporativa. No caso do funcionário do Burger King, visualiza-se a ausência de um profissional da comunicação como mediador nas relações de conflitos presentes nas franquias da empresa, dado que o comportamento inadequado do gerente do caso analisado, fere a boa imagem da instituição perante a opinião pública. Para mais, a atuação de um Relações Públicas qualificado, nesse ambiente organizacional, para gerir

a comunicação interna e fiscalizar normas de condutas podem garantir que situações como essas não se repitam, sendo de extrema relevância para a organização, para a condução dos processos e, conseqüentemente, para a imagem institucional da franquia.

Portanto, a ativação do profissional de Relações Públicas contribui significativamente para a mediação e boa condução das relações comportamentais no ambiente organizacional, visando um bom funcionamento da comunicação interna, uma boa abrangência de marca para o seu público, através da promoção de relações de trabalhos adequadas para os funcionários. Nesse complexo, restauram-se os afetos ativos, antes limitados pelo desencantamento e outras situações de conflito, através de estratégias que possam garantir o cumprimento das normas e, como consequência, boas relações entre os colaboradores. Inevitáveis ou não, ocorridos como esse devem ser levados de forma séria, e a ativa presença de um Relações Públicas tende a ser um caminho ideal nesse processo.

Referências

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. **A terceirização sem limites:** a precarização do mercado como regra. O Social em Questão, 2015.

BORDENAVE, Juan E. Diaz. **Além dos meios e mensagens:** introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência. 2a Edição. Vozes, 1984.

BORDENAVE, Juan E. Diaz. **O que é comunicação.** Brasiliense, 2017.

CAVALCANTI, N. C. S. B.; BAÍA, Deylane Corrêa Pantoja. **Ser mãe no mundo do trabalho:** notas sobre os desafios da reinserção de mulheres no mercado de trabalho após a experiência de maternidade. 13º Mundo de Mulheres, 11º Fazendo Gênero: transformações, conexões, deslocamentos, 2017.

CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização:** dimensões esquecidas, v.III / Jean François Chanlat: coordenador; organização da edição brasileira: Ofélia de Lanna Sette Tôres. São Paulo: Atlas, 1996.

COLPO, Caroline Delevati *et al.* **Organizações e afetividades.** Intercom, São Paulo, 2016.

DIMAS, Isabel Dórdio; LOURENÇO, Paulo Renato; MIGUEZ, José. **Conflitos e desenvolvimento nos grupos e equipas de trabalho**: uma abordagem integrada. *Psychologica*, v. 38, p. 103-119, 2005.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2 edição. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2015. 379 p. ISBN 978-85-224-4533-2.

FIGARO, Roseli. **O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados**. *Organicom*, v. 5, n. 9, p. 90-100, 2008.

FRANÇA, Jessica; CASEMIRO, Poliana. **Funcionário do Burger King diz ter feito xixi nas calças por não poder deixar quiosque; rede lamenta**. G1, 19 mai. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/se/sergipe/noticia/2023/05/19/funcionario-do-bk-diz-ter-feito-xixi-nas-calcas-por-nao-poder-deixar-quiiosque-rede-lamenta-o-ocorrido.ghtml>. Acesso em: 20 jun. 2023

JOLY, Allain. **Alteridade**: ser executivo no exterior. In: CHANLAT, Jean-François. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*, v. 1. São Paulo: Atlas, 2007. p. 83 - 124

KUNSCH, Margarida. **Obtendo Resultados**: com Relações Públicas. 2 edição. ed. atual. São Paulo: Cengage Learning, 2006. 275 p. ISBN 85-221-0509-x

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 6ª Edição revista - São Paulo: Summus, 2016.

LATTIMORE, Dan *et al.* **Relações públicas**: profissão e prática. 3 edição. ed. Porto Alegre: AMGH editora, 2011. 424 p. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788580550412/pageid/0>. Acesso em: 21 mar. 2022.

MARQUES, M. R. **Afeto e sensorialidade no pensamento de B. Espinosa, S. Freud e DW Winnicott**. 2012. Tese de Doutorado. Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Psicologia, 2012. DOI: <https://doi.org/10.17771/PUCRio.acad.20706>.

MELO, Vanêssa Pontes Chaves de. **Comunicação interna e sua importância nas organizações**. *Tecitura*, v. 1, p. 1-12, 2006.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. – 1 e.d. – 12. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

PEREZ, Fabíola. **Burger King pode pagar multa de R\$ 13.600 após relato de urina no chão**. UOL, 20 mai. 2023. São Paulo. Disponível em:

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2023/05/20/burger-king-pode-pagar-multa-de-r-13600-apos-relato-de-urina-no-chao.htm#:~:text=O%20Burger%20King%20pode%20pagar,proibido%20de%20deixar%20o%20posto>. Acesso em: 05 ago. 2023

PIALARISSI, Renata. **Precarização do trabalho**. Revista de Administração em Saúde, v. 17, n. 66, 2017.

PUGLISI, Maria Laura; FRANCO, Barbosa. **Análise de conteúdo**. 2005.

SANTOS, Luzineide Carvalho dos; ABELLA, Nilda Teresinha Teixeira. **Gestão de conflitos organizacional**. Multidebates, v. 1, n. 2, p. 219-225, 2017.

SPINOZA, Benedict. **Ética**. Autêntica Editora, 2009.

TERRA. **Quase 3 milhões de novos processos na Justiça envolveram conflitos trabalhistas**. Terra, 21 out. 2021. Disponível em:
<https://www.terra.com.br/noticias/quase-3-milhoes-de-novos-processos-na-justica-envolveram-conflitos-trabalhistas,f654f1f0ab459e617128ffb014ba8ae99jnrhz3q.html>. Acesso em: 05 jul. 2023

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto. **Max Weber: o processo de racionalização e o desencantamento do trabalho nas organizações contemporâneas**. Rio de Janeiro. Revista de Administração Pública, v. 43, n. 4, p. 897-918, 2009.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2010