
Relações Públicas em tempos de desordem informacional, automatização e volatilidade da opinião pública¹

Nilo SANCHEZ²

Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

RESUMO

Este estudo explora o papel das Relações Públicas (RP) em um cenário global de desordem informacional e automatização, destacando a importância dessas práticas na mediação entre organizações e públicos. Foca na adaptação de estratégias de RP para combater a desinformação e utilizar tecnologias de forma ética, reforçando os fundamentos democráticos. A pesquisa combina métodos qualitativos e quantitativos, incluindo entrevistas e questionários com profissionais de RP para identificar técnicas e ferramentas eficazes.

PALAVRAS-CHAVE: Desinformação, automatização, Relações Públicas, ética, democracia.

INTRODUÇÃO

Em um mundo cada vez mais digitalizado, a prática das Relações Públicas (RP) enfrenta novos desafios. A desinformação e a crescente automatização impactam a integridade democrática e a opinião pública, exigindo que os profissionais de RP se adaptem para combater a disseminação de informações falsas e utilizar a tecnologia de forma ética. Os profissionais de RP devem ser capacitados para lidar com a crescente automatização e a desinformação, para garantir que as informações sejam verificadas e sejam compartilhadas em forma ética. Eles também devem ser capazes de detectar e combater a disseminação de informações falsas e insuficientes.

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, XIX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 47º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando do Programa de Ciências da Comunicação da ECA-USP e professor da EH! COMUNICA. Possui especialização em Arte e Educação - Teoria e prática pela USP (2017) e graduado em Letras pelo Centro Universitário Padre Anchieta (2013). E-mail: nilosanchez@usp.br

Este estudo investiga como as estratégias de RP podem ser adaptadas para enfrentar esses desafios. O foco é a interação entre RP, desordem informacional e democratização do acesso à informação, principalmente em empresas que operam em um cenário global. A pesquisa analisa práticas de comunicação em RP dentro de países democráticos, onde a liberdade de expressão e a responsabilidade ética são fundamentais. Eles também devem ter a capacidade de aprender e adaptar-se rapidamente às mudanças tecnológicas e às novas tendências. Os profissionais de RP também devem ser capazes de agir de forma eficaz e ágil no ambiente digital.

A questão central é: como os profissionais de RP podem utilizar estratégias de comunicação para combater a desinformação e integrar a automatização de forma ética, fortalecendo a democracia em ambientes corporativos?

O estudo visa identificar e analisar técnicas e ferramentas de RP para enfrentar a desinformação e a automatização, avaliando o impacto dessas estratégias na percepção pública e na integridade democrática. O objetivo é desenvolver um conjunto de práticas recomendadas para garantir uma comunicação eficaz e ética. As práticas devem ser implementadas no ambiente de trabalho e ser monitoradas para garantir que elas sejam seguidas. As práticas também deverão ser revisadas periodicamente para ajustes e refinamento.

A pesquisa utiliza uma abordagem metodológica mista, combinando entrevistas semiestruturadas com profissionais de RP, especialistas em comunicação digital e responsáveis por governança de informações, e questionários online com um grupo mais amplo de profissionais da área. A análise de conteúdo das entrevistas e análises estatísticas dos questionários, além de uma revisão de literatura, fornecerão uma visão abrangente das práticas de RP. As práticas devem ser adotadas com a cooperação dos diversos *stakeholders*, incluindo os funcionários, os clientes e as partes interessadas. Uma comunicação eficaz e ética deve ser mantida ao longo do tempo para garantir que as expectativas sejam mantidas.

Este estudo contribuirá significativamente para as práticas e políticas em RP, oferecendo estratégias fundamentadas para enfrentar desafios contemporâneos como a desinformação e a manipulação de informações em ambientes digitais. Além disso, é importante que os stakeholders tenham acesso à informação necessária para que possam

tomar as melhores atitudes no contexto da RP. O feedback dos stakeholders devem ser considerado para melhorar as práticas de RP.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O quadro de referência teórica deste estudo abrange temas como a digitalização, desinformação e notícias falsas, oferecendo uma perspectiva histórica sobre como essas questões impactam as Relações Públicas (RP). A digitalização, ao facilitar a rápida disseminação de informações, transformou radicalmente a comunicação organizacional e as relações públicas. Carla Baptista (2019) explora como a desinformação e as notícias falsas se tornaram prevalentes na era da pós-verdade, destacando a necessidade de novas estratégias para enfrentar esses desafios. A obra de Souza (2019) complementa essa perspectiva, discutindo a utilização de ferramentas automatizadas de verificação de notícias como um meio crucial para combater a desinformação.

Os trabalhos de Edgar Morin (2003, 2006) e Rudimar Baldissera (2009) abordam a teoria da complexidade, que é essencial para compreender as dinâmicas intrincadas da comunicação organizacional. Essa abordagem teórica é fundamental para entender como as organizações podem navegar em um ambiente de comunicação cada vez mais complexo e interconectado. A complexidade das interações humanas e tecnológicas exige uma abordagem sistêmica, como destacada por João Curvello (2009) e Terezinha Alencar (2015), que enfatizam a importância de considerar as múltiplas dimensões e inter-relações no estudo da comunicação organizacional.

A importância da perspectiva relacional nas relações públicas é destacada por Fábila Lima (2011) e Inês Mestre (2022). Mestre explora como as RP podem reforçar a ligação emocional entre empresas e seus públicos, essencial para manter a confiança e lealdade em tempos de desinformação. A obra de Jacquie L'Etang (2014) fornece um panorama crítico das práticas de RP, salientando a importância de estratégias que promovam relações mútuas e benéficas entre as organizações e seus públicos.

Dennis Mumby (2013) oferece uma abordagem crítica da comunicação organizacional, destacando os desafios éticos e a necessidade de transparência nas práticas comunicacionais. A questão da ética é central no combate à desinformação, conforme discutido por Flávio Pansieri et al. (2021), que analisam a interseção entre

desinformação, pós-verdade e democracia. Este enfoque é crucial para desenvolver estratégias de comunicação que promovam a integridade e a transparência.

A influência da tecnologia e da automatização na comunicação pública é examinada por Guilherme Nobre e Patrícia Gil (2019). Eles discutem o papel dos bots e do lobby na conversação pública, enfatizando como essas tecnologias podem tanto facilitar a disseminação de informações quanto representar desafios éticos significativos. Este aspecto tecnológico é crucial, pois a automatização pode otimizar processos comunicacionais, mas também pode comprometer a autenticidade e a personalização das interações, como evidenciado por Baptista (2019) e Souza (2019).

A discussão teórica apresentada aqui integra diversas perspectivas sobre comunicação organizacional, relações públicas e desinformação. Através da lente da complexidade, ética e tecnologia, é possível desenvolver uma compreensão abrangente das estratégias necessárias para enfrentar os desafios contemporâneos da comunicação. A integração dessas teorias oferece, portanto, uma base sólida para a aplicação prática nas relações públicas, promovendo uma comunicação mais eficaz, ética e adaptada às complexidades do mundo digital.

METODOLOGIA

Este estudo utilizou uma abordagem metodológica mista, combinando métodos qualitativos e quantitativos para investigar as relações públicas em cenários de alta complexidade e desinformação. Essa escolha, respaldada por Creswell (2014) e Morse (2003), permite uma análise abrangente e robusta do tema.

Inicialmente, entrevistas semiestruturadas (Kvale, 1996) foram realizadas com 18 profissionais de RP, especialistas em comunicação digital e gestores de informação, explorando desafios e estratégias frente à desinformação, uso de ferramentas automatizadas e ética na comunicação. As transcrições foram analisadas através da técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2011), buscando padrões, temas e categorias emergentes.

Simultaneamente, questionários online (Dillman, 2000) foram aplicados a um grupo maior de profissionais da área (783 profissionais), quantificando práticas e percepções sobre a eficácia de estratégias de combate à desinformação. As respostas

foram analisadas por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais, identificando tendências e correlações (Tashakkori & Teddlie, 1998).

Para complementar a pesquisa, uma revisão de literatura sistemática (Fink, 2014) foi realizada em artigos publicados entre 2019 e 2024 em bases de dados como Google Scholar, Scopus e Web of Science, utilizando palavras-chave como "desinformação", "digitalização", "relações públicas", "automatização" e "ética". Essa revisão forneceu contexto para os achados empíricos e fundamentou teoricamente o estudo (Webster & Watson, 2002).

DISCUSSÃO E RESULTADOS

Este estudo, baseado em uma pesquisa com profissionais de Relações Públicas (RP), traçou um panorama demográfico do setor e explora as percepções e desafios enfrentados pelos profissionais em relação à automatização, desinformação, volatilidade do mercado e outros tópicos relevantes.

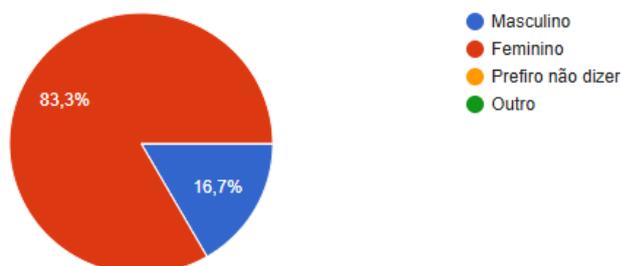


Gráfico 1. Demografia da amostra, por gênero.

A amostra, predominantemente feminina (83,3%), apresenta uma idade média de 30,67 anos, com concentração no estado de São Paulo (88,9%). Em termos de experiência, a maioria dos profissionais (61,1%) atua na área entre 1 e 5 anos. O setor corporativo (77,8%) é o principal local de trabalho, seguido pelo terceiro setor (22,2%).

A pesquisa revelou uma ampla gama de opiniões sobre o impacto da automatização nas práticas de RP. Enquanto alguns profissionais veem a automatização como uma ferramenta que aumenta a produtividade e permite maior foco em tarefas estratégicas, outros demonstram preocupação com a perda da autenticidade e do toque humano na comunicação.

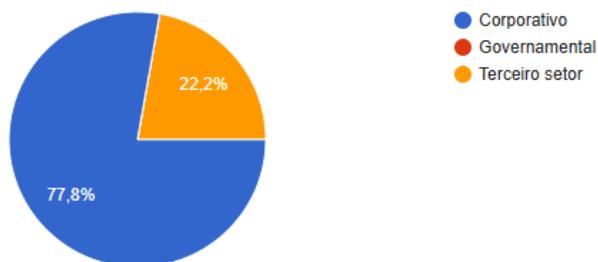


Gráfico 2. Demografia da amostra estudada, por setor onde trabalha.

A desinformação emerge como um desafio crucial para a maioria dos profissionais (66,7%). As estratégias para gerenciar esse desafio incluem a promoção da comunicação transparente, desenvolvimento de habilidades críticas para identificar e combater a desinformação, e o uso de ferramentas tecnológicas para verificar a veracidade das informações.

A volatilidade do mercado impacta as estratégias de comunicação dos profissionais de RP, demandando adaptação constante, especialmente em setores como o corporativo. No entanto, no terceiro setor, alguns profissionais percebem um impacto menor, atribuindo isso à menor atração de recursos.

O estudo destaca a necessidade de cursos de atualização e formação continuada para manter a relevância dos profissionais de RP. As áreas mais procuradas para atualização incluem Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Marketing Digital, ESG, Tecnologias e Liderança, evidenciando a crescente demanda por conhecimento multidisciplinar.

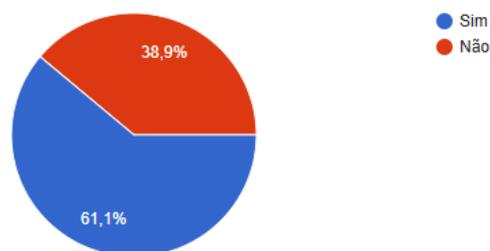


Gráfico 3. Demografia da amostra, faz curso de atualização e formação continuada.

As áreas abordadas nos cursos de atualização são diversas e refletem as demandas e evoluções do campo das Relações Públicas. Um participante mencionou que busca cursos em "Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Marketing Digital",

destacando a interseção dessas disciplinas com a prática de RP. Outro destacou a importância de "ESG, Tecnologias, Liderança", indicando um foco em governança ambiental, social e corporativa, além de habilidades de liderança e adoção de novas tecnologias.

Cursos voltados para habilidades específicas, como "SEO e redes sociais", foram mencionados, evidenciando a importância de dominar ferramentas digitais e técnicas de otimização para melhorar a visibilidade online. Um respondente afirmou estar sempre buscando "estudando a área de comunicação, marketing e branding", mostrando um compromisso com a compreensão abrangente das dinâmicas de mercado e estratégias de marca.

Alguns participantes relataram uma abordagem mais interdisciplinar, combinando diversas áreas de conhecimento. Um exemplo é a resposta que menciona "uso de IA na comunicação, gestão corporativa", refletindo a integração de inteligência artificial nas práticas de comunicação e gestão estratégica.

A participação em cursos de atualização e formação continuada é uma prática comum entre os profissionais de Relações Públicas, com uma variedade de áreas sendo exploradas para manter a relevância e eficácia no campo. Desde habilidades técnicas específicas até conhecimentos mais amplos em comunicação, marketing e liderança, esses cursos desempenham um papel crucial no desenvolvimento contínuo dos profissionais de RP, capacitando-os a enfrentar os desafios emergentes e aproveitar as oportunidades no ambiente de comunicação em constante evolução.

As principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais de RP são a alta concorrência no ambiente digital, a gestão de crises, a falta de reconhecimento da profissão como área estratégica e a percepção de que qualquer pessoa pode exercer a função.

Em relação à desinformação, a maioria dos profissionais (94,4%) reconhece sua ameaça à democracia. As estratégias para combatê-la incluem a comunicação transparente e estratégica, o uso de ferramentas tecnológicas para identificar fake news, e a promoção da educação e conscientização sobre o tema.

Os profissionais de Relações Públicas sugeriram várias maneiras pelas quais a profissão pode contribuir para combater a desinformação. A comunicação transparente e estratégica foi destacada como uma abordagem fundamental. Um participante afirmou

que é essencial "fazer comunicação transparente e estratégica", enquanto outro sugeriu que é necessário "atuar fortemente na maior disseminação de informações corretas".

A utilização de ferramentas tecnológicas também foi mencionada como uma estratégia eficaz. Um respondente indicou que é importante "compartilhar ferramentas para identificar fake news". Outro sugeriu que a ampliação da atuação da inteligência artificial em informações públicas pode ser um caminho promissor.

Além disso, a educação e conscientização foram citadas como caminhos para o combate à desinformação. Um participante destacou a necessidade de "combater a ignorância" através de iniciativas educativas, mostrando que a informação correta e bem disseminada é um pilar para a democracia.

A análise revela que a volatilidade do mercado e a desinformação são desafios significativos para os profissionais de Relações Públicas. No entanto, a adaptabilidade, o uso de ferramentas tecnológicas, a comunicação transparente e a educação são vistas como estratégias essenciais para enfrentar esses desafios. Os profissionais estão cientes da importância de suas funções na manutenção da confiança pública e da democracia, evidenciando a relevância contínua e crescente da profissão em um mundo cada vez mais complexo e conectado.

O estudo concluiu que a volatilidade do mercado e a desinformação são desafios relevantes para os profissionais de RP, mas que a adaptabilidade, o uso de ferramentas tecnológicas, a comunicação transparente e a educação são estratégias essenciais para enfrentá-los. Os profissionais de RP desempenham um papel crucial na manutenção da confiança pública e da democracia, o que reforça a importância crescente da profissão em um mundo cada vez mais complexo e conectado.

CONCLUSÃO

Em suma, o estudo revelou um panorama complexo da prática das Relações Públicas em tempos de desordem informacional e automatização. A desinformação surge como um desafio da contemporaneidade, exigindo que os profissionais se adaptem, desenvolvendo estratégias de comunicação transparente e utilizando ferramentas tecnológicas para combater a disseminação de informações falsas. A automatização, por sua vez, apresenta um potencial para otimizar tarefas, mas exige atenção para a preservação da autenticidade e do toque humano na comunicação. A

pesquisa evidenciou a necessidade de formação continuada para que os profissionais de RP acompanhem as rápidas mudanças do mercado, fortalecendo seu papel estratégico na manutenção da confiança pública e da democracia. Os resultados deste estudo contribuem para um debate crítico sobre o futuro das Relações Públicas em um mundo cada vez mais digitalizado e complexo, demandando a constante adaptação de estratégias para garantir a ética e a eficácia da comunicação organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, T. G. R. Possibilidades do paradigma da complexidade na comunicação organizacional. In: OLIVEIRA, I. L.; PENNINI, A.; MOURÃO, I. (Orgs.). *Compreendendo um campo do conhecimento: reflexões epistemológicas sobre a comunicação organizacional a partir de autores brasileiros*. Curitiba: Editora CRV, 2015. p. 37-46.
- BALDISSERA, R. A teoria da complexidade e novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). *Comunicação organizacional. Vol. 1. Histórico, fundamentos e processos*. São Paulo: Editora Saraiva, 2009. p. 135-164.
- BAPTISTA, C. *Digitalização, desinformação e notícias falsas: uma perspectiva histórica. As fake News e a nova ordem (des) informativa na era da pós-verdade*. Portugal: Imprensa da Universidade de Coimbra, p. 47-62, 2019.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CRESWELL, J. W. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 4. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014.
- CURVELLO, J. J. A. *A perspectiva sistêmico-comunicacional das organizações e sua importância para os estudos da comunicação organizacional*. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). *Comunicação organizacional. Vol. 1. Histórico, fundamentos e processos*. São Paulo: Editora Saraiva, 2009. p. 91-105.
- DILLMAN, D. A. *Mail and Internet surveys: The tailored design method*. 2. ed. New York: John Wiley & Sons, 2000.
- FINK, A. *Conducting research literature reviews: From the Internet to paper*. 4. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014.
- LIMA, F. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In: OLIVEIRA, I.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). *Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações*. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. p. 113-131.
- L'ETANG, J. *Public relations: concepts, practice and critique*. London: SAGE Publications Ltd, 2014. p. 1-15.
- MARCHIORI, M. (Org.). *Perspectivas metateóricas da cultura e da comunicação*. Vol. 3. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora; Rio de Janeiro: Editora Senac, 2013. p. 37-67.
- MESTRE, I. O papel das relações públicas no reforço da ligação emocional às empresas: o caso

da Sumol. 2022. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico de Lisboa, Escola Superior de Comunicação Social.

MORIN, E. Comunicação pelo meio (teoria complexa da comunicação). 2003.

MORIN, E. Introdução ao pensamento complexo. Porto Alegre: Sulina, 2006.

MORSE, J. M. Principles of mixed methods and multimethod research design. In:

TASHAKKORI, A; TEDDLIE, C. (Eds.). Handbook of mixed methods in social and behavioral research. Thousand Oaks: Sage Publications, 2003. p. 189-208.

MUMBY, D. Organizational communication: a critical approach. Thousand Oaks: Sage Publications, 2013.

NOBRE, G. F.; GIL, Patrícia Guimarães. Opinião Pública, Bots e Lobby: o papel da tecnologia na conversação pública. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, XIII, 2019, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: ABRAPCORP, 2019.

PANSIERI, F; KRAUS, M; PAVAN, S. A. Desinformação, pós-verdade e democracia: uma análise no contexto do estado democrático de direito. Revista Jurídica, v. 4, n. 66, p. 163-196, 2021.

SOUZA, A. C. F. de et al. Aplicativo Verific. AI-automatização de checagem de links de notícias no combate ao ecossistema da desinformação. 2019.

TASHAKKORI, A; TEDDLIE, C. Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

WEBSTER, J; WATSON, R. T. Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. MIS Quarterly, v. 26, n. 2, p. xiii-xxiii, 2002.