

---

## **Relações Públicas em tempos de desordem informacional, automatização e volatilidade da opinião pública<sup>1</sup>**

Nilo SANCHEZ<sup>2</sup>

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.

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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

---

democráticos, onde a liberdade de expressão e a responsabilidade ética são fundamentais.

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.

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.

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.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

O quadro de referência teórica deste estudo abrange 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 Fábria 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.

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.

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.

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.

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.