

---

## A dinâmica dos processos artificiais da inteligência na comunicação organizacional<sup>1</sup>

Sandra Nunes LEITE<sup>2</sup>  
Vicente Julião M.R.BARROS<sup>3</sup>  
Universidade Federal de Alagoas, Maceió, AL

### RESUMO

O artigo traz a interface de duas pesquisas em andamento que têm dialogado em suas reflexões a partir dos dados capturados. Do entrecruzamento da tecnologia da informação com a comunicação organizacional, buscou-se compreender aspectos da Inteligência Artificial no desenho relacional quando são requisitados enfrentamentos de questões sensíveis vinculadas a um emaranhado de informações advindos dos sistemas de comunicação e informação. Que marcas poderiam ser consideradas para o fomento de arranjos institucionais/organizacionais nos processos de alimentação e otimização de políticas públicas, tendo em vista o intento de uma IA/Comunicação socialmente responsável? Tal indagação decorreu dos mapeamentos sistemáticos: 1) os relatos e publicações da literatura cinzenta provenientes de incidentes dos quais foram coletados 2 mil casos que geraram 3 mil relatos. 2) o conjunto de instituições potenciais de um arranjo envolvendo possível política pública alagoana, mas que seguem desenvolvendo relações individualizadas com a questão. Com as primeiras reflexões constata-se que é possível o entrecruzamento dos ciclos de Inteligência Artificial e Comunicação Organizacional no sentido de alimentar os processos relativos à determinada política pública, tendo em vista a responsabilidade da dinâmica artificial da comunicação.

**PALAVRAS-CHAVE:** relações públicas; ciência da computação; IA responsável; sistemas de comunicação e informação.

### INTRODUÇÃO

Como duas pesquisas aparentemente distintas podem estabelecer conexões para responder a uma questão própria da comunicação organizacional e das relações públicas? Tal indagação desenha como justificativa o fato de considerarmos que grande parte das atividades do nosso cotidiano dispõe, de alguma forma, de intervenção da Inteligência Artificial (IA), sendo ela, em grande medida, a figura central, não se restringindo a apenas automação de tarefas, ações e atividades que exigem tempo e

---

<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> Professora do Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, da Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. E-mail: [snl@reitoria.ufal.br](mailto:snl@reitoria.ufal.br).

<sup>3</sup> Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Informática do Instituto de Computação da UFAL. E-mail: [vicentejmbarros@gmail.com](mailto:vicentejmbarros@gmail.com).

---

esforço humano para sua execução. Isso a coloca numa condição relevante para abordagens de pesquisa uma vez que vem atravessando processos, situações e ambientes sociais e conduzindo à elaboração de considerações que se constituem como extremamente preocupantes para que seja observada uma IA justa e livre de preconceito.

Por outro lado, presencia-se o caminhar do desenvolvimento de arranjos institucionais nos quais estão presentes diferentes organizações e seus modos de comunicação em torno de políticas públicas que se voltam para a solução de questões e situações sociais as quais permeiam os processos e os ambientes na sociedade brasileira, como foi observado no processo de pesquisa (eixo comunicação/território alagoano) inserido no projeto em rede INCT/CNPq “Combate à fome: estratégias e políticas públicas para a realização do direito humano à alimentação adequada – abordagem transdisciplinar de sistemas alimentares com apoio de Inteligência Artificial”.

Pode-se dizer que tanto a IA, quanto os arranjos institucionais estão efetivamente presentes respectivamente nos mais diversos dispositivos (com que interagimos no nosso cotidiano) e nas relações organizacionais (com que sobrevivem as políticas públicas). Mas é comum presenciarmos dificuldades de familiaridade de “usuários” (e até mesmo de participantes) com os temas.

Sabendo-se que certas questões objeto dos arranjos institucionais ocorrem como dados na IA, identifica-se a necessidade de atenção redobrada, cuidados específicos, bem como o devido conhecimento de ocorrências e estratégias de construção para uma coleta e um treinamento adequado dos dados tanto para evitar danos por parte dos praticantes (opressões, injustiças, preconceitos, erros) quanto para o desenvolvimento de algoritmos que permitam a assimilação de benefícios de uma IA responsável (justiça, privacidade, transparência e confiabilidade) no sentido de uma abordagem técnica e social.

Os estudos realizados para o projeto INCT (citado anteriormente) consideraram evidências em avaliação de programas de combate à fome que apontam resultados divergentes derivados de uma mesma política pública, dependendo do local de sua implementação. Salientou-se sobre o papel fundamental do engajamento de atores da sociedade civil e de organizações públicas e privadas em nível local para o sucesso de políticas públicas de alimentação e nutrição no Brasil, o que pressupõe a adoção da comunicação de forma estratégica para a sustentação de políticas públicas.

---

A nossa participação no projeto se dá pelo Eixo da Comunicação (um dos cinco eixos temáticos), com a qual se pretende contribuir no processo investigativo trazendo as especificidades ou similitudes do território alagoano e sua realidade social a serem analisadas no campo comunicacional e relacionadas com a problemática da fome e da insegurança alimentar.

No primeiro ano de execução local, foi possível contribuir com os objetivos centrais do projeto maior de forma a conduzir ações investigativas essencialmente no que diz respeito ao desenvolvimento do planejamento estratégico da comunicação a partir do mapeamento de públicos e principais atores do arranjo institucional.

Essas atividades nos conduziram a inquietações em torno do fluxo comunicacional como processo passível de investigação pelas relações públicas e comunicação organizacional por uma nova perspectiva: aquela que caracteriza não só as ações de uma organização com seus públicos, mas também aquela em que um ponto focal na sociedade pode requerer estratégias que mobilizem as organizações em torno de um eixo comum para a construção de alternativas à resolução de problemas sociais. Pressupomos que nos defrontaríamos com um quadro diferenciado que nos fez pensar sobre os caminhos teóricos da área, levando-nos a questionar sobre os desafios que podem afetar a configuração da comunicação estratégica, observando o ciclo de vida da IA e da política pública, considerando a articulação de arranjos institucionais.

Sendo assim, tornou-se fundamental traçar como objetivo compreender aspectos da Inteligência Artificial nesse desenho relacional. Nele estão inscritos os enfrentamentos de questões sensíveis vinculadas a um emaranhado de informações advindos dos sistemas de comunicação e informação. Foi preciso, então: 1) realizar um estudo de mapeamento sistemático da literatura cinzenta; 2) catalogar incidentes/problemas que causam danos diversos à sociedade identificando alguns repositórios que os armazenam; 3) visualizar os processos de IA e de políticas públicas; 2) perceber a possibilidade de, a partir desses processos, construir o ciclo da comunicação Inter organizacional que responda à alimentação dos arranjos institucionais.

Uma questão que mobiliza o artigo está vinculada aos reflexos que desse desenho poderiam ser considerados para o fomento de arranjos institucionais/organizacionais nos processos de alimentação e otimização de políticas públicas, tendo em vista o intento de uma IA/Comunicação socialmente responsável.

---

## MÉTODOS

O artigo buscou se concentrar na produção cinzenta para perceber, por meio dos aspectos suscitados por ela, encaminhamentos que pudessem nos fazer pensar sobre assuntos ligados às questões sociais que requereram o olhar para a organização de arranjos institucionais em torno de políticas públicas. Sabendo que tais arranjos se compõem de diversas organizações e que, por elas, se constroem ações individuais de comunicação. Por elas também se requisitam fluxos comuns de relações que são essenciais à vitalidade desses arranjos e, por conseguinte, das políticas.

Com o mapeamento dos atores envolvidos nos arranjos institucionais (mais especialmente no arranjo relativo ao combate à fome e à insegurança alimentar) foram identificados aqueles que se configuram como entes da sociedade civil, dos órgãos relativos ao poder público (federal, estadual e municipal), universidades e agentes empresariais. Foi possível perceber aspectos que, de certa forma, conduzem a um enfraquecimento das articulações necessárias, e outros aspecto que poderiam potencializar o arranjo institucional.

No que diz respeito à literatura cinzenta, foram identificadas algumas bases. Dentre os repositórios pesquisados optou-se por trabalhar com três que estão focalizados exclusivamente na divulgação, observando o quão prejudicial ao ser humano é com a ausência de critérios justos e confiáveis no desenvolvimento da IA. Elegemos, desta forma, as bases de dados a seguir apontadas:

A Base de Dados de Incidentes em IA (\cite{AIID}) - AIID, que dispõe de 662 casos de incidentes/problemas controlados mediante uma taxonomia própria definida que, por sua vez, produziu 3.649 relatórios. Tais relatórios referem-se a publicações do incidente/problema, ou seja, notícia muito veiculada nos diversos meios de comunicação, logo, incidentes/problemas que produziram maior dano, produziram maior repercussão e por consequência maior divulgação. A AIID é administrada pela The Responsible AI Collaborative (<https://partnershiponai.org/>), uma organização sem fins lucrativos criada para tornar a IA mais segura. O banco de dados é de código aberto e conta com uma rede de voluntários em todo o mundo.

A Iniciativa independente AIAAIC (\cite{AIAAIC})(AI, Algorithmic, and Automation Incidents and Controversies)), localizada no Reino Unido, a exemplo da anterior promove a transparência e abertura reais de IA, algoritmos e automação.

---

Gerencia um repositório de informações relativas incidentes/problemas de IA e dispõe atualmente de 1.477 registros, cada um dos incidentes apresenta várias publicações.

Já com um número bem reduzido, o repositório do Git Hub: romanlutz/ResponsibleAI (cite\{ROMANLUTZ\}), apresenta uma taxonomia mais simples um quadro de incidentes bem menor em relação aos demais, sendo no aspecto de Equidade foram encontradas 68 notícias em 19 ocorrências, segurança, foram constatadas apenas 5 notícias distribuídos em 3 ocorrências e, por fim, quanto à privacidade aparecem 21 notícias 5 ocorrências, totalizando 94 casos neste repositório.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os estudos produzidos acerca das relações públicas e da comunicação no âmbito das organizações (especificamente aqueles inaugurados por Margarida Kunsch) nos indicam que é necessário considerar a diversidade comunicacional que povoa as relações internas e externas que caracterizam os vínculos desses organismos. Tal diversidade se dá cotidianamente por processos que requerem modos diferentes para as relações da organização com seus públicos: a comunicação integrada. Para bem alimentá-la são definidos os seguintes elementos: 1) comunicação administrativa; 2) comunicação interna; 3) comunicação institucional, e 4) comunicação mercadológica. Com essa configuração a organização pode ser visibilizada por suas atividades e relacionamentos.

Entendemos que as organizações (personificadas) incorporam a capacidade de se constituírem como entes comunicantes uma vez que produzem significados nos seus processos relacionais internos e externos e que também podem desenvolver ações organizativas em comunicação (mediações simbólicas). A comunicação organizacional, por sua vez - e na perspectiva das ciências da comunicação (especificamente nos estudos de Stanley Deetz (2001), citado por Kunsch (2009)) - pode ser definida a partir de três perspectivas: 1) como especialidade de um departamento caracterizado pela “produção ou publicação de seus membros em jornais privados; 2) “como um fenômeno que existe dentro das organizações, independente de seus departamentos”; 3) “como um modo distinto de realizar a organização”.

Tal realização é requerida por intermédio das demandas oriundas dos públicos que constituem as relações organizacionais. Demandas que não apenas trafegam por necessidades de interações informacionais, mas oportunizam outras modalidades de

---

interações e, desta forma, a relação. Dreyer (2021), ao citar Wolton (2011), nos diz que o “processo de comunicação precisa de relação, e tal relação vai além do simples ato de informar. É preciso criar semelhança com o outro”. Para tanto, sugere ir além do primeiro nível (“interação que informa”: informação-notícia, informação-serviço, informação-conhecimento), atentando para o segundo nível (“interação que comunica”: informar e comunicar, que abrange convivência, aceitação e negociação, e dá-se pelo compartilhamento, pela sedução e pela convicção). O terceiro nível proposto por Dreyer é aquele que diz respeito à “interação que gera participação”: informar, comunicar e gerar oportunidade de participação”. O quarto nível diz respeito à “interação que gera vínculo”: “informar, comunicar, gerar oportunidade de participação e criar vínculos com os públicos”.

Essas perspectivas oferecem elementos essenciais para considerarmos as interações de uma organização com seus públicos e assim delineararmos diagnósticos e prognósticos em ações comunicacionais. Mas como compreender, por elas, os processos de comunicação necessários para movimentar importantes atores (organizações) para interações em torno de questões sociais e para alimentação de necessários arranjos institucionais, como é o caso da fome e da insegurança alimentar?

Ao considerar as questões sociais, a comunicação e a IA produzimos um olhar para os dados colhidos que nos deram as seguintes informações: 1) há que se perceber que esforços sem precedentes são evidenciados no desenvolvimento de uma IA justa, transparente, confiável e responsável, verificada nos eventos/conferências, nas publicações, na criação de departamentos dedicados a IA Ética das grandes empresas de tecnologia, visando a identificação dos efeitos na segurança, na privacidade e na sociedade. Academia e Indústria convergem para a identificação das características necessárias a um sistema de IA Responsável e confiável com Justiça, Transparência, Robustez, Privacidade e Responsabilidade (\cite{doi:10.1142/13150}).

Em sua maioria, (2) as publicações se concentram na compreensão das noções de Justiça, Responsabilidade, Transparência, Ética, etc. Evidencia o impacto em grupo/subgrupo específico (\cite{MEMARIAN2023100152}), bem como na sociedade em geral, dos prejuízos provenientes da desconsideração de princípios e valores indispensáveis.

É possível perceber que (3) os dados trazem abordagens estatísticas, análise quantitativa e qualitativa de publicações mediante revisões sistemáticas referente a

---

estratégias de mitigação, ferramentas de suporte ao desenvolvimento, análise de conjuntos de dados de treinamento, a exemplo de (\cite{bdcc7010015}); (4) compreender os vieses que ocorrem em dados pré-treinados, em algoritmos nos seus diversos tipos, uma vez que os algoritmos aprenderão com os dados enviesados (\cite{mehrabi2022survey}), é objeto de estudos de diversas publicações.

Salienta-se, portanto, o conjunto abundante e crescente de cerca de 2 mil casos, gerando mais de 3 mil relatos mediante artigos, publicações noticiadas em mídia eletrônica, jornais, revistas, que, de certa forma, desencadeiam danos a diversos níveis da sociedade, tendo em vista a desconsideração do contexto de uma IA socialmente responsável.

## CONCLUSÃO

Tornou-se comum considerar os ambientes virtuais de comunicação e informação como aqueles que procuram dar conta de qualquer questão/curiosidade dos usuários. Nessa medida configura-se no pensamento social a Inteligência Artificial como aquela com capacidade de, ao combinar textos presentes nesse universo, responder a todas as inquietações. Para a academia de ciências, as respostas às principais perguntas sobre os fenômenos se encontram na literatura branca, ou aquela que consta nos livros, revistas, periódicos que têm por fundamento o conhecimento científico e, como tal, pode ser classificada e catalogada. Mas consideramos aqui a literatura cinzenta presente nas redes digitais por onde trafegam informações e documentos variados, geralmente informais, que se tornam alvo de compilações e disseminação.

Com tal perspectiva e, aliando às preocupações sociais que se queiram resolver por políticas públicas, buscou-se realizar mapeamentos sistemáticos para conhecer sobre o volume constante nessa literatura cinzenta e que dizem respeito a assuntos que se vinculam aos problemas sociais e que têm a tendência à geração de vários relatos publicados nos diversos meios de comunicação, tais como, jornais, revistas, blogs, unindo-se a inúmeras publicações produzidas pelo meio acadêmico.

Evidenciamos a preocupação e repercussão causada em mais de 3 mil publicações diante do total de 2233 incidentes/problemas registrados. Entendemos esses dados como informação primordial para os praticantes de IA e sinal de alerta para as estratégias de comunicação nas organizações, seja para participar ativamente de arranjos

---

institucionais, seja na atenção a assuntos sensíveis à sociedade e que transbordam em publicações nas mídias digitais.

Ao considerar que fatores que fragmentam e aqueles que favorecem os arranjos institucionais podem ser tratados pelo cruzamento entre o ciclo de vida da Inteligência Artificial e o ciclo de vida da Política Pública, como não perceber a oportuna abordagem da comunicação organizacional que também lhe aponte um ciclo de vida ao tratar das articulações essenciais ao arranjo institucional, entrecruzando-o com a IA e as políticas públicas?

## REFERÊNCIAS

- DENIS, G. et al. **Uso responsável da IA para políticas públicas**: manual de formulação de projetos. Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2021.
- DREYER, B. **Teoria e prática de relações públicas**: Uma metodologia para diagnosticar, construir e obter resultados com os relacionamentos. Summus Editorial, 2021.
- KUNSCH, M. M. K. Paradigmas e perspectivas epistemológicas dos estudos de comunicação organizacional. In: **Anais do 18º Encontro Anual da COMPÓS**, 2009, Belo Horizonte. Anais eletrônicos. Campinas, Galoá,. Disponível em: Acesso em: 10 nov. 2022.
- KUNSCH, M. M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. **MATRIZES**, 8(2). São Paulo: ECA/USP. 2014. Disponível em <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/90446>. Acesso em: 10 nov. 2022.
- LEITE, S. N. **A lógica midiática na ação comunicacional da inovação**. Maceió: EDUFAL, 2009.
- LOTTA, G.; FAVARETO, A. Desafios da integração nos novos arranjos institucionais de políticas públicas no Brasil. In: **Rev. Sociol. Polit.**, v. 24, n. 57, p. 49-65, mar. 2016. Disponível em <https://www.scielo.br/j/rsocp>. Acesso em 10 mar. 2024.
- MARCONDES FILHO, C. **Teorias da comunicação, hoje**. São Paulo: Paulus, Coleção Temas de comunicação, 2016.
- MARCONDES FILHO, C. **Comunicologia ou mediologia?**: a fundação de um campo científico da comunicação. São Paulo: Paulus, Coleção Comunicação, 2018.
- SODRÉ, M. **A ciência do comum**: notas para o método comunicacional. Petrópolis/RJ: Vozes, 2014.
- USP. **GT Políticas Públicas de Combate à Fome e à Insegurança Alimentar**. Projeto de Pesquisa INCT/CNPq, 2022.
- USP. **GT Políticas Públicas de Combate à Fome e à Insegurança Alimentar**. Proposta de combate à fome e à insegurança alimentar: relatório final, 2023.