

Comunicação e Ética nas Relações Públicas: Construção do Manual de Conduta do Projeto de Extensão Comunicare RP¹

Luane Alvarenga Barbosa Viana²

Renata Elisa Baggio Furlanetto³

Lana D'Ávila Campanella⁴

Cláudia Herte de Moraes⁵

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Frederico Westphalen, RS

RESUMO

Este trabalho investiga as implicações do direito à comunicação e a ética nas práticas de Relações Públicas, tendo como objeto, o Manual de Conduta do Projeto de Extensão Comunicare RP⁶. Utilizando uma revisão bibliográfica, o estudo examina a fundamentação conceitual desses temas e sua aplicação no contexto específico do projeto de extensão, além de destacar a importância estratégica deste instrumento.

PALAVRAS-CHAVE: Relações Públicas; Ética; Comunicação; Manual de Conduta; Projeto de Extensão.

1. INTRODUÇÃO

A ética nas práticas de comunicação organizacional desempenha um papel fundamental na construção e manutenção de relações sólidas e confiáveis com os diversos *stakeholders*. Nesse contexto, o presente trabalho foi desenvolvido com o intuito de contribuir na reflexão sobre os aspectos práticos da ética que permeiam a vivência do relações-públicas, relacionando os mesmos com a comunicação de interesse público.

As intersecções na tríade: comunicação, ética e Relações Públicas se desvelam em várias ações estratégicas, como a elaboração de Manuais de Conduta. Humbert

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Comunicação Pública, evento integrante da programação do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 13 a 15 de junho de 2024.

² Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM-FW. Pesquisadora no Grupo de Pesquisa Comunicação Internacional e suas Interfaces com a Cultura e o Poder nas Organizações (CNPq/UFSM), email: luane-alvarenga.barbosa@acad.ufsm.br

³ Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM-FW, email: renata.baggio@acad.ufsm.br

⁴ Orientadora e Professora do Departamento de Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Líder do Grupo de Pesquisa Comunicação Internacional e suas Interfaces com a Cultura e o Poder nas Organizações (CNPq/UFSM), email: lana.campanella@ufsm.br

⁵ Co-Orientadora e Professora do Departamento de Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). email: claudia.moraes@ufsm.br

⁶ Projeto lotado na UFSM/FW, Portal de Projetos: n°048836

(2011, p. 83) ressalta a complexidade e a importância do desenvolvimento de programas de ética dentro das organizações, uma vez que tais programas não devem ser apenas documentos formais, mas sim reflexo dos valores e práticas reais adotados pela empresa:

A adoção de programas de ética envolve um amplo trabalho de busca de valores realmente praticados na empresa, sua discussão em vários escalões, a definição do que deve permanecer e o firme engajamento da alta direção, na prática e na defesa dos valores tomados como base. Sem esses passos, a definição de uma série de princípios ou itens acaba sendo apenas uma ação promocional, que não ganha a necessária credibilidade externa e muito menos a interna.

Nesse sentido, o Manual de Conduta do Projeto de Extensão Comunicare RP, não se limita a ser um conjunto de diretrizes, mas busca ser um instrumento vivo que reflita os valores e princípios éticos defendidos pelo projeto.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo de caso de abordagem qualitativa, utiliza Pesquisa Bibliográfica para construção do embasamento teórico sobre comunicação e ética nas Relações Públicas, tendo como objeto de análise, o Manual de Conduta do Projeto de Extensão Comunicare RP. O intuito foi avaliar a função estratégica do manual, no projeto de extensão, e seus impactos junto ao público interno.

3. ÉTICA E SUA RELAÇÃO COM A ATIVIDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Dentro do contexto das Relações Públicas, “a ética é definida como aquilo que é moralmente certo ou errado em conduta social, geralmente da forma determinada por padrões de profissões, organizações e indivíduos” (LATTIMORE, 2011, p. 87). O Código de Ética dos profissionais de Relações Públicas (CONFERP, 2001) estabelece deveres específicos para os profissionais, incluindo a obrigação de fornecer informações completas e transparentes aos clientes sobre o trabalho a ser realizado. Isso destaca a importância da honestidade e da integridade nas interações entre profissionais e seus clientes.

A ética desempenha um papel fundamental na atividade de Relações Públicas, tanto no fazer do relações-públicas desvelado em práticas éticas e transparentes, quanto

em sua atuação como porta voz, como ouvidores éticos para os públicos que atendem, garantindo que suas ações estejam alinhadas com os interesses e valores de todas as partes envolvidas (LATTIMORE, 2011). Uma das etapas fundamentais para a implementação de programas de ética é estabelecer um código de ética da empresa a partir de valores identificados e discutidos com os colaboradores em todos os níveis da organização. Isso promove um senso de propriedade e compromisso com os valores éticos da organização, aumentando a possibilidade de que esses valores sejam internalizados e praticados no dia a dia (HUMBERG, 2011).

Em última análise, a ética empresarial envolve mais do que simplesmente seguir regras, trata-se de estabelecer uma cultura organizacional que promova integridade, transparência e responsabilidade em todas as interações com os públicos. Isso requer o compromisso de todos os membros da organização, para garantir que as práticas éticas sejam incorporadas em todos os aspectos da empresa.

4. DIREITO À COMUNICAÇÃO E COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Conforme Brant e Chita (2015, p. 10) direito à comunicação é “o direito de todas as pessoas produzirem, distribuírem e acessarem informação e cultura em condições iguais”. Esse conceito fundamental implica não apenas na liberdade de expressão, mas também na garantia de que todos os cidadãos tenham acesso aos meios de comunicação e sejam capazes de participar ativamente na produção e disseminação de informações.

Nesse paradigma, a comunicação pública desempenha um papel crucial, pois se concentra na transparência da comunicação e no atendimento ao interesse público. A comunicação pública visa não apenas informar, mas também engajar e capacitar os cidadãos, promovendo uma participação ativa na vida democrática (DUARTE, 2009). Um exemplo claro da intersecção entre direito à comunicação e comunicação pública é o modelo de comunicação comunitária.

Peruzzo (2007) destaca a importância da comunicação comunitária na promoção popular e da cidadania. Ao permitir que as comunidades controlem seus próprios meios de comunicação, esse modelo fortalece o acesso igualitário à informação e fomenta a expressão das diversas vozes dentro da sociedade. Assim, ao abordar questões relacionadas ao direito à comunicação e comunicação pública, é essencial considerar

também a conexão com os manuais de conduta. Este documento estabelece diretrizes éticas e profissionais para os responsáveis pela comunicação, refletindo os valores de transparência, responsabilidade e serviço ao público.

5. MANUAL DE CONDUTA DO COMUNICARE RP

O Manual de Conduta é uma ferramenta essencial nas práticas de Relações Públicas, servindo como um instrumento direcionado para estabelecer o diálogo e respeitar os interesses dos públicos envolvidos. Conforme Fortes (2003, p. 255), os manuais

(...) são considerados veículos de comunicação escrita dirigida em apoio aos diferentes departamentos da organização, desde que a sua confecção tenha sido um trabalho conjugado como serviço de Relações Públicas e dedicado a estabelecer o diálogo e respeitar os interesses dos públicos.

Como instrumento administrativo, o manual representa uma das muitas ferramentas disponíveis para os profissionais de Relações Públicas (SIMÕES, 1995) desempenhando um papel fundamental no controle da díade organização-público, permitindo uma comunicação eficaz e estratégica. O Manual de Conduta não apenas orienta as práticas organizacionais, mas também reflete os valores e a missão da organização, servindo como um guia indispensável para uma comunicação ética, transparente e alinhada aos interesses dos públicos envolvidos.

Dessa forma, o Projeto de Extensão Comunicare RP constitui-se numa oportunidade aos estudantes de comunicação desenvolverem suas habilidades e conhecimentos durante a graduação. No contexto interno do projeto, foi desenvolvido um manual voltado aos voluntários envolvidos. O manual serve como um guia dos valores e princípios do projeto, que é aproximar os discentes do mercado de trabalho atendendo as demandas da comunidade. O instrumento busca estabelecer uma cultura de diálogo, respeito e ética nas interações dos voluntários com os públicos envolvidos.

O instrumento foi pensado e desenvolvido por duas alunas no ano de 2023 (Figura 1), reconhecendo a necessidade de orientar os antigos e novos integrantes sobre ética, comportamento e vestimenta adequada, especialmente em ações de organização de eventos e assessoria. Foi dedicado um mês na produção do manual, que seguiu as seguintes fases na sua elaboração: planejamento, desenvolvimento, aprovação da coordenação do projeto e impressão. O intuito de fazer e elaborar o instrumento foi

avaliar a função estratégica do manual, no projeto de extensão, e seus impactos junto ao público interno. Assim, o guia foi idealizado para ser abrangente e acessível, refletindo os valores do projeto e as expectativas para os voluntários.

A implementação do manual ocorreu dia 8 de Maio de 2023 (Figura 2), durante o evento de integração dos novos integrantes do projeto, proporcionando uma oportunidade de familiarização com o conteúdo e com os voluntários já atuantes. Nesse ambiente, os voluntários puderam se apresentar, esclarecer suas dúvidas e compreender a importância da conduta ética e profissional no contexto do projeto. Essa abordagem assegurou que os novos e antigos integrantes do Projeto de Extensão Comunicare RP estivessem bem preparados para contribuir de maneira significativa e prática, em todas as interações com os públicos envolvidos com o projeto e no seu futuro profissional.

Figura 1 - Manual de Conduta do Projeto



Fonte: Os Autores (2023)

Figura 2 - Evento de integração dos novos integrantes



Fonte: Os Autores (2023)

CONSIDERAÇÕES

Ao final deste estudo, é possível perceber a importância da ética e do direito à comunicação nas práticas de Relações Públicas, evidenciada pela elaboração do Manual de Conduta de Projeto de Extensão Comunicare RP. Destaca-se o papel da comunicação pública na promoção da transparência e do engajamento dos cidadãos na vida democrática, assim como a interseção entre direito à comunicação, comunicação pública e ética. Esse modelo busca proporcionar acesso igualitário à informação e amplificar as

diversas vozes na sociedade, contribuindo para uma comunicação mais inclusiva e democrática. Assim, o Manual de Conduta Projeto de Extensão Comunicare RP reflete o compromisso com a ética, o direito à comunicação e a comunicação pública, sendo um guia essencial para promover uma comunicação ética e transparente. Em síntese, o manual além de orientar as práticas organizacionais, também promove uma comunicação ética, transparente e democrática em sua comunidade acadêmica e além dela.

REFERÊNCIAS

BRANT, João; CHITA, Thaís. **Direito à comunicação**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República do Brasil; Flacso-Brasil, 2015.

CONSELHO FEDERAL DE PROFISSIONAIS DE RELAÇÕES PÚBLICAS (CONFERP). **Código de Ética**. 2001. Disponível em: <https://info.conferp.org.br/codigo-de-etica/>. Acesso em: 11 abr. 2024.

DUARTE, Jorge. **Instrumentos de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. Rio de Janeiro: Atlas, 2009.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações públicas : processo, funções, tecnologia e estratégias**. [s.l.] São Paulo: Summus, 2003.

HUMBERG, Mario Ernesto. O Profissional e a Ética Empresarial. In: KUNSCH, Margarida Maria (Org.). **Obtendo Resultados com Relações Públicas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011. p. 81-88.

LATTIMORE, Dan; BASKIN, Otis; HEIMAN, Suzette T.; et al. **Relações públicas: profissão e prática**. Porto Alegre: AMGH, 2011. E-book. ISBN 9788580550412. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580550412/>. Acesso em: 11 abr. 2024.

PERUZZO, Cicilia. **Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania**. Lumina, v. 1, n. 1, 5 jun. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/lumina/article/view/20989>. Acesso em: 11 abr. 2024.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas: função política**. 3. ed. rev. e ampl. - São Paulo: Summus, 1995. (Novas buscas em comunicação; v. 46).