

Margarida Maria Krohling Kunsch
Fábia Pereira Lima
Adriano de Oliveira Sampaio
Organizadores

**COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL E
RELAÇÕES PÚBLICAS**
15 ANOS DA ABRAPCORP

Salvador
Edufba
2022

2022, autores.
Direitos para esta edição cedidos à Edufba.
Feito o Depósito Legal.
Grafia atualizada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa
de 1990, em vigor no Brasil desde 2009.

Coordenação editorial
Susane Santos Barros

Projeto gráfico e diagramação
Rodrigo Oyarzábal Schlabit

Coordenação gráfica
Edson Sales

Revisão
Cristovão Mascarenhas

Coordenação de produção
Gabriela Nascimento

Normalização
Bianca Rodrigues e Marceley Moreira

Sistema de Bibliotecas SIBI/UFBA

C741 Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp /
Margarida Maria Krohling Kunsch, Fábila Pereira Lima, Adriano de Oliveira Sampaio,
Organizadores. - Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022.
192 p.

ISBN: 978-65-5630-325-3
ISBN: 978-65-990642-2-7

1. Comunicação nas organizações. 2. Relações públicas. 3. Associação Brasileira de
Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp).
I. Kunsch, Margarida Maria Krohling. II. Lima, Fábila Pereira. III. Sampaio, Adriano de
Oliveira. IV. Título: 15 anos da Abrapcorp.

CDU: 659.4

Elaborada por Geovana Soares Lira CRB-5: BA-001975/O

Editora afiliada à



Editora da UFBA

Rua Barão de Jeremoabo, s/n – Campus de Ondina
40170-115 – Salvador – Bahia
Tel.: +55 71 3283-6164
www.edufba.ufba.br / edufba@ufba.br

CAPÍTULO 5

RELAÇÕES PÚBLICAS E FORMAÇÃO DA OPINIÃO PÚBLICA EM TEMPOS DE DESINFORMAÇÃO

LUIZ ALBERTO DE FARIAS

AS IMBRICAÇÕES

Há pouco mais de 15 anos, foi criada a Abrapcorp, uma entidade fruto do esforço e da ação colaborativa de abnegados, que reuniram gerações em torno de um propósito: fortalecer a filosofia de comunicação e de relações públicas em nosso país, criar um grupo de praticantes e de pensadores que pudessem ampliar o escopo do diálogo, das discussões e da produção. Nesse curto espaço de tempo, tanto mudou no mundo. Certamente não foi o advento da desinformação – as populares *fake news* –, mas certamente a rapidez e o

profissionalismo com que isso passou a ser trabalhado. Já há muito se estudam os movimentos de construção e desconstrução da opinião pública, mas jamais esses efeitos se tornaram algo tão presente nas conversas do dia a dia, nas conversas informais. Nos bares, *happy hours*, reuniões corporativas e até mesmo nos mais diversos rituais fala-se sobre desinformação e, muitas vezes, apenas fortalecendo a própria desinformação.

Munidas com um arcabouço de teorias conspiratórias, pessoas contestam questões que já deveriam estar (e estavam) enterradas, discutem ciência sem base, questionam aspectos que apenas foram oferecidos como dúvidas: e a dúvida movimenta e também paralisa.

Ao longo de uma década e meia a Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp) trouxe luz a muitas discussões, colocou pesquisadores de diversos países, temas e pensamentos frente a pesquisadores brasileiros, criando um círculo virtuoso de pesquisa e permitindo que a comunicação organizacional e as relações públicas ganhassem espaço profundidade.

DO FOGO AO PÓ

Se a ideia da finitude humana pode ser expressa pela máxima do pó ao pó, o fogo pode ser entendido também como a entrega à finitude de ideias que possam ser desconfortáveis em determinado momento. A fogueira, em muitas sociedades e momentos, foi símbolo de purificação. Por meio do fogo pessoas, livros, ideias tiveram as suas existências extintas. O poder sem limites – militar, monárquico, totalitário, financeiro, comunicacional – muitas vezes faz uso de estratégias de apagamento, criando hiatos onde havia ideias.

A barbárie não se dá somente em sociedades tidas como não evoluídas, até porque também há violência e apagamento em sociedades mais evoluídas e também por meio de sofisticadas tecnologias. A avalanche causada pelas plataformas digitais é fato nas mais diferentes localidades espalhadas pelo mundo, atingindo jovens, crianças, adultos, pessoas das mais diferentes origens. E, de modo geral, cabe a elas, às plataformas, a definição do que seja bom ou ruim para estar presente como conteúdo. Trata-se, por certo, de um poder de enorme alcance.

Se em alguns momentos da história houve fogueiras, crucificações e mortes ligadas a religiões, muitas vezes, esse mesmo discurso serve de embalagem para temas mais concretos como geopolítica, reservas de energias não renováveis e outros tipos de riquezas.

E a fogueira é espetáculo. E ao mesmo tempo, é elemento presente em diversos rituais. No sentido de espetacularização, o círculo de curiosos que havia em torno dos rituais de expurgação antigos foi substituído por círculos e bolhas de pessoas que se acotovelam nos ambientes digitais em busca de um cancelamento, de uma desinformação massificada ou outros tantos espetáculos. Assim se inflige sofrimento físico, psicológico ou simbólico, gerando um processo contínuo de controle sobre o bem-estar de pessoas e de toda a sociedade e, simultaneamente, de construção de audiências que consomem avidamente tanto a informação quanto a informação ali presentes e fartamente distribuídas.

Hoje, a fogueira literal já não é mais vista como “método pedagógico” plausível, ainda que seja continuamente utilizada em universos paralelos, como tribunais do crime que ocorrem tranquilamente mais perto de nós do que possamos imaginar, em territórios largamente urbanizados e em cidades-referência no Brasil e no mundo. Uma espécie de ódio institucionalizado, organizado, e em um universo paralelo, mas bem próximo.

Além da violência física clara e atroz, também podemos ver a incineração simbólica: desgaste de imagens; campanhas de largo alcance; cancelamentos etc. A celebração da fama se dá em diversos níveis, em especial quando a construção de personalidades se faz e desfaz com enorme rapidez, pois fama, glória e reputação mesclam-se em meio a celebridades. Se por um lado a fama não tem relação com a qualidade dos feitos de um dado personagem, a glória é a publicização da notoriedade de alguém que fez algo incomum, especial, equivalente a façanhas, uma realização edificante, heroificante. Por seu tempo, a reputação é o julgamento relativo a um membro dessa coletividade. (FARIAS, 2019; LILTI, 2018)

E exatamente por haver o aspecto simbólico e subjetivo na avaliação de reputações, ela é mais sensível aos movimentos que a sociedade deflagra. Pode-se construir a reputação ao longo de significativo lapso temporal e tê-la destruída em espaço curto de tempo. Além da seletividade natural do ser humano, que escolhe lógica ou pathemicamente estar ao lado ou contrário a algum objeto, existe também o processo seletivo não humano, dado no âmbito de bolhas, mediado por filtros e gerenciado por exposições artificiais decorrentes de estratégias de *big data* ou mesmo de *bots*.

Se por um lado sempre houve pessoas conhecidas e reconhecidas, por outro lado, essa disseminação na contemporaneidade leva a um cenário mais sensível, em que fama pode ser obtida de forma instantânea, mas sem necessariamente possuir raízes que darão lastro à reputação.

Coube à mídia tradicional, notadamente à imprensa, ao longo de muito tempo, construir ou destruir imagens; nomear ou destituir pessoas, figuras, organizações etc. A contemporaneidade trouxe um enfraquecimento a essa realidade, colocando no jogo novos *players*, deslocando o poder e compartilhando entre várias personalidades esse papel. Talvez o que se possa entender é que as grandes plataformas digitais assumiram boa parte desse poder, cabendo a elas e a seus dirigentes, muitas vezes, decidir o que é ou não pauta, o que é ou não relevante, o que é ou não correto para ser disseminado. Assim, controla-se a agenda e a percepção sobre a agenda. Se não há um controle sobre o que se pensa, há um controle sobre o que se pensa.

Se antes poderíamos criticar a imprensa – e ainda podemos, é claro! – porque ela, em determinados momentos, mescla ares literários à notícia, podendo-se até mesmo embaçar a compreensão, hoje isso ocorre livre e largamente, com o auxílio luxuoso de sistemas digitais de controle. Associado a esse movimento também encontramos diversas mudanças na sociedade, além de movimentos políticos que a influenciam. Pode-se destacar o atual crescimento de um populismo digital radical. Isso influencia pautas na esfera pública e leva a ações ultraconservadoras, mexendo com moral, cultura, diversidade etc.

Esse movimento leva ao processo industrial de desinformação. A profissionalização desse processo constrói universos paralelos, fomentando pós-verdade, deslocando fatos e fragilizando a verdade, que é confrontada com cenários muito bem elaborados – não necessariamente do ponto de vista estético, mas do ponto de vista de convencimento, de aparente realidade. A realidade para determinados grupos sociais – independente de sua condição socioeconômica – passa a ser enxergada pelo lado emocional, deixando a racionalidade de lado, o que fortalece a pós-verdade e a indústria da desinformação. O grande risco é que o cultivo permanente de para-realidades leva alguns grupos da sociedade, envoltos em bolhas, a aceitarem mais facilmente distorções em favor de suas crenças.

AGRESSÃO INSTITUCIONALIZADA

A história do mundo nos traz diversos momentos de fragilidade e de enormes agressões aos seres humanos. Guerras que tomaram a atenção do mundo; guerras que seguiram ignoradas por conta da desatenção da mídia e dos poderes públicos; holocausto levando à morte de milhões de judeus e outros povos agredidos pelos nazistas; fome e deslocamento forçado. Uma lista de

agressões que podem ser consideradas institucionalizadas, porque levam em sua natureza o patrocínio de grandes nações, de grupos dominantes etc. E todas as ocorrências fortalecidas por uma significativa intolerância semeada paulatinamente.

A minorização de grupos sociais é um clássico instrumento de dominação apoiado pela desinformação. Constrói-se, a partir daí, conceitos como superioridade racial – amplificando racismo generalizado, homofobia etc. – e dando aparente solidez a negacionismos – contra vacinas, aquecimento global, justificando uso de agrotóxicos etc. No Brasil, temos movimentos de eugenia – mesmo que se trate de um país profundamente marcado pela miscigenação, pela vinda de imigrantes de diversas partes do mundo – racismo estrutural e outras contradições históricas. Há uma busca de supremacias que se dão, de fato, pelas condições de má distribuição, injustiça social, educação não priorizada para a maior parte da população, mas certamente não se sustentam por outros argumentos.

Em outro polo, o desenvolvimento da consciência social, da defesa da tolerância ganhou força nos anos 200 e 2010, mas ao final dessa década passou a ser pública e massivamente contestada. O “politicamente correto”, expressão que designa tolerância, respeito ao diferente e consciência nas relações sociais, recebeu apoio de boa parte da sociedade, mas um movimento de contestação se colocou firmemente contra ele, amparando-se no argumento da liberdade de expressão. Desde então, os últimos anos marcaram um debate sobre o que é expressar e agredir; quais são os limites que demarcam essa aparentemente tênue fronteira. Munidos desse argumento, lideranças políticas e personalidades passaram a defender o direito à agressão, chegando-se ao ponto de institucionalizá-la.

Nesse sentido, até mesmo o afeto passou a ser contestado, mesmo que pesquisas indiquem que a sociedade aceita – e o termo “aceitar” gera, naturalmente, espécie, porque parece demasiado prepotente diante do que se trata – questões como a homossexualidade, um dos aspectos mais atacados por aqueles que defendem a agressão como forma de expressão.

Uma das formas de se marcar as segregações é investir no discurso do diferente como possível agressor. Esse falso temor é multiplicado em diversos lugares do mundo, gerando a desconfiança necessária para semear o preconceito e a intolerância, que pode ter fundo religioso, racial, de orientação e até mesmo econômico. A tolerância acontece quando se aceitam os “lugares reservados”, sejam eles onde forem, especialmente em guetos sociais. (OLIVEIRA;

ROCHA; LEAL, 2017) Enfim, mesmo em sociedades que não possuem claramente a cultura de castas, esse nivelamento social acaba por ocorrer.

Enquanto estimula-se segregação, por outro lado, é por meio da alteridade, a busca por se colocar no lugar do outro, que se atinge um processo de maior equilíbrio entre os membros da sociedade. Os movimentos supremacistas de qualquer natureza acabam por agredir identidades e valores de grupos minorizados. (OLIVEIRA; ROCHA; LEAL, 2017) Tanto a tolerância quanto a segregação são construções sociais trabalhadas ao longo de muito tempo, contando também com o apoio da mídia e muitas vezes sendo amparadas por políticas públicas – ou pela ausência delas.

A construção de uma sociedade por meio de estereótipos – que ajudam a captar e a assimilar os fatos externos – acaba por contribuir na decodificação de algumas mensagens, mas também geram padrões nem sempre justos e adequados para os membros dessa sociedade. Adaptamo-nos a imagens de mundo e passamos a viver sob a ótica que nem sempre é justa ou faça sentido. E essas imagens não são acidentais. São construídas ao longo do tempo. Mídia, poder público, líderes de opinião/influenciadores, dentre outros, acabam por nos pautar determinadas discussões que com o tempo chegam a se tornar “realidade”.

Temas de interesse público são apresentados com tanta convicção por diversos participantes desse jogo presente na esfera pública que passam a representar verdade incontestável. As diversas “reformas” – e aqui a palavra não é casual, é intencional, pois reforma dá ideia de que o que virá será superior ao que já existe – apresentadas na agenda pública acabam por ser vistas pela sociedade de modo positivo, sem necessariamente reflexão ou discussão balizadas sobre os diversos temas. Imagens pré-concebidas ajudam a explicar e a reforçar esse comportamento.

A sociedade também costuma se pautar em critérios matemáticos e estatísticos, generalizando padrões, escalando conceitos, formalizando projeções que não são resultantes de comportamentos individuais, mas de ampliação coletiva e generalizante. E, à exaustão, repetem-se “verdades absolutas”, ampliando os vazios que já separam pessoas e ideias. O mito do mérito, da fé que salva e de que alguns tem mais direitos que outros desestabiliza o bom senso e reforça a programação mental e social, estimulando a alguns grupos justificarem suas posições e reforçando a necessidade de resignação de outros.

Até mesmo a ideia de democracia digital, ou a democracia como fruto do acesso digital esconde realidades diferentes, como o acesso ao ensino

que permita decodificar o enorme volume de informações presente nas redes ou mesmo o acesso tecnológico e às fontes que permitam realizar essa decodificação.

E, esse movimento de alçar as redes ao verdadeiro espaço de debate, como se fosse ali a verdadeira ágora da esfera pública, mascara situações como a presença da indústria da desinformação associada a projetos de poder – políticos, militares, empresariais – e, mais uma vez, à multiplicação da ideia de que o ambiente digital resolve tudo, faça dos diferentes, iguais.

De acordo com Matheus (2009), a força da opinião pública não decorre apenas da quantidade de adesões e nem da veemência de suas lideranças: decorre da coesão interna de seu impulso e da oportunidade objetiva da manifestação das correntes internas que a formam. Movimentos organizados como os “coletivos” contribuem fortemente para a abertura de discussões em maior amplitude, potencializando adesões e forte enunciativa, ganhando terreno em debates como, por exemplo, políticas públicas.

A luta contra a intolerância que confronta as diversas liberdades é dada por processos organizados de debate. Se a opinião é construção – sentimentos, informações, influências – é por esse processo que se trabalha para fortalecer o equilíbrio entre as diferenças.

Realmente a internet contribuiu fortemente para gerar acesso à informação e também ofereceu um espaço para a produção de conteúdos não necessariamente representativos de pequenas parcelas da sociedade. Todavia, os algoritmos – e o que as plataformas definem por meio da programação desses algoritmos – acabam por restringir o conteúdo e o debate a determinadas bolhas, o que diminui a possibilidade democrática.

E, nesse conjunto de enunciações, um *player* forte e importante é o ator organizacional, que se destaca pelo poder de investimento em estratégias no analógico e no digital, nem sempre ligadas a temas de interesse público, nem sempre alinhadas a pautas do *mainstreaming*. E, por meio de um rígido monitoramento por parte da sociedade, organizações também são cobradas a se manifestar sobre temas importantes, mesmo que dirigidos a grupos minorizados.

Campanhas que abordam temas polêmicos como racismo, homofobia, podem estar associadas a corporações das mais diversas, mas isso requer um compromisso que vai além de uma campanha. Discurso humanitários, ambientais, antipreconceituosos devem ser precedidos de ações de validação. O monitoramento da sociedade verificará se há lastro ou não para o que se propaga discursivamente.

Organizações e personalidades que desejam conectar-se a causas devem observar que esse tipo de desejo tem custos anteriores e posteriores. Há que de fato se aproximar do tema e manter-se vinculado. É necessário entender as linguagens, os objetivos e os personagens que orbitam um tema, e fazer o processo cultural na organização, de modo a que não se trate de uma simulação, mas de uma transformação.

SE APAREÇO, LOGO EXISTO: PANOPTISMO REVERSO

A superexposição contemporânea de pessoas comuns, organizações e personalidades é uma espécie de evasão de privacidade programada, planejada, mas sem necessariamente prever os riscos e as possíveis crises advindas desse excesso. Utilizando o conceito foucaultiano de panóptico (FOUCAULT, 2009), pode-se entender que o controle sobre as vidas pessoais e corporativas é dado de livre e aparente espontânea vontade.

Protocolos minuciosos de como se expor são seguidos. Utilizam-se os nomes e as listas de relacionamento de influenciadores (remunerados, portanto, distantes do endosso baseado na filosofia de relações públicas). O impulsionamento, que tenta de algum modo encontrar um termo de amizade entre os divulgadores e os algoritmos controladores de alcance, são outra política que busca ampliar o próprio panoptismo – o controle deixa de ser imposto e passa a ser consensuado –, pois ao se inserir em um ambiente de plataforma digital, automaticamente se adere a termos não lidos e a políticas que são determinadas por interesses corporativos e não ligados aos aspectos de relevância social.

Mesmo democracias padecem nesse cenário, porque o espaço de mediação entre sociedade e Estado exercido pela Imprensa foi transformado em *lives* e outras exposições digitais, livres de mediação, livres de qualquer contestação, porque ali é espaço de pleno domínio, portanto, livre de qualquer confrontação jornalística. E assim, buscando-se livrar-se de qualquer controle, democracias derrocam, afundam em ações populistas, que em muitos casos elegem atores como a imprensa, inimigos a serem combatidos, quando o que se está atacando de fato é a própria democracia. E dessa maneira muitas morrem.

Não se atribui, de modo algum, mortes de sistemas democráticos à existência de ambientes digitais. Tampouco à superexposição de agentes públicos. Mas o comparecimento em ambientes digitais, por vezes, passa a substituir o compromisso público, o compromisso com o público. Agentes públicos chegam, por vezes, a anunciar “coletivas de imprensa” sem direito a perguntas.

Perturbador! Nem mesmo um pronunciamento se encaixaria em um modelo no qual toda a sociedade e a imprensa são passivas e não tem direito à voz, apenas à escuta.

Enquanto isso, por meio de ações de desconstrução paulatina da realidade, de deslocamento de fatos e da criação de verossimilhanças, verdadeiras hordas trocam o espaço da discussão necessária na esfera pública pelo ato de torcer. E, assim, fazem a troca absoluta do *logos* pelo *páthos*, criando um hiato na compreensão. Afinal, a crença ocorre antes da informação; a lógica é subvertida por um sentimento de endosso às cegas, de torcida em dia de jogo.

E tudo se naturaliza. Verdadeiras campanhas repetem brava e reiteradamente verdades, que escutam passivamente e passamos a formar uma aparente opinião. Aparente porque não há opinião sem acesso à informação, sem debate e sem crítica. E assim se constroem mitos, heróis e salvadores, renascendo com força o espírito do populismo, agora em uma versão digital, muito mais ágil, rápida e, certamente, nociva.

E àqueles que se coloquem contrários aplicam-se as não tão refinadas técnicas milicianas digitais. Agressões, linchamentos digitais, perseguições, ameaças etc. E isso pode ocorrer em sistemas virtuais ou concretos, dependendo de que tipo de personalidade esteja à frente dessas ações.

Enquanto se acredita piamente no bem comum propiciado por uma nova lógica de acesso que não permite efetiva participação; enquanto se dissemina o discurso de um novo mundo fruto de acesso pleno e de todos, aparentando um simulacro no qual todos vivem o equilíbrio, a crítica diminui e as armadilhas se proliferam.

QR CITIZEN

A cidadania contemporânea vende permanente uma ideia de participação e de poder do indivíduo que potencializa o enfraquecimento do cidadão e, em especial, do interesse coletivo da sociedade. Cria-se o discurso de uma espécie de cidadão de resposta rápida. E respostas rápidas, codificadas, podem ser fruto de falta de reflexão. É o caso. A baixa interação com os diversos temas da sociedade leva à transformação de cidadãos em consumidores, em um cenário crescente de consumo de informações espetacularizadas, que não oferecem lastro argumentativo, muitas vezes sendo apenas desinformação produzida em escala. A indústria do consumo levada sob a forma de desinformação.

O resultado é a vulnerabilidade do sistema de forma geral, porque passa-se a conviver com um universo no qual as representações se valem desse baixo nível crítico. E, vale destacar, essa não é uma realidade exclusiva aos brasileiros. Países ditos de primeiro mundo, com fortes economias e índices de educação formal altamente satisfatórios, também encontram em parte de suas populações eco para a indústria da desinformação. Isso pode ser verificado pelos seguidores de terraplanismo, antivacinismo, defensores de regimes autoritários, movimentos de supremacia racial existentes nos Estados Unidos e em países europeus.

Histórias construídas, disseminadas por meio de narrações massificadas para públicos suavemente domesticados, que acreditam em temas sobre os quais não tiveram informação plena e tampouco mínimo debate.

Há remédio: educação e democracia. Opinião se forja a partir do amplo e franco debate. Opinião pública deve se amparar nos interesses sociais, sem vieses, sem torcidas, mas com reflexão sobre a responsabilidade individual no bem coletivo.

REFERÊNCIAS

- FARIAS, L. A. *Opiniões voláteis: opinião pública e construção de sentido*. São Bernardo do Campo: Ed. Metodista, 2019.
- FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: história da violência nas prisões*. 36. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- LILTI, A. *A invenção da celebridade (1750-1850)*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2018.
- MATHEUS, C. *As opiniões se movem nas sombras*. São Paulo: Atlas, 2009.
- OLIVEIRA, W.; ROCHA, C.; LEAL, M. Intolerância étnica e racial: o pensamento eugenista no Brasil e o ideal de “purificação” das raças. *Mobilizadores.org. br*, [s. l.], 2017.