

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS: ESTADOS DO CONHECIMENTO-BRASIL VERSUS PORTUGAL

Data de aceite: 02/05/2023

Anabela Mateus

Doutorada em Ciências de la Información
pela Universidade Complutense de Madrid
Presidente da Secção de Ciências da
Comunicação da Sociedade de Geografia
de Lisboa

constatação da realização de alguma
investigação a nível dos Estudos Europeus
através da EUPRERA por Centros de
Investigação portugueses especializados.

PALAVRAS-CHAVE: Estado-de-arte,
Comunicação Organizacional, Relações
Públicas, Brasil, Portugal

O presente artigo é fruto de um trabalho
de investigação realizado no âmbito de
Pós-doutoramento da autora em 2017 pelo que
as informações apresentadas correspondem à
realidade desse momento

RESUMO: Com o presente trabalho
pretendemos verificar o grau de
uniformidade entre quadros referenciais
teóricos e campo empírico intrínsecos aos
trabalhos realizados em Comunicação
Organizacional e em Relações Públicas
em conjunto com a dimensão da literatura
científica produzida e adotada no Brasil e
em Portugal. É nossa intenção evidenciar
o avanço do conhecimento do Brasil em
relação a Portugal tomando tal situação
como uma fonte de conhecimento
exemplificativo para Portugal. Procuramos
ainda verificar a posição de Portugal no
contexto europeu que se traduziu na

1 | INTRODUÇÃO

Reconhecer o presente do
campo académico da Comunicação
Organizacional e das Relações Públicas
significa recuar a um período recente
no tempo pela proximidade temporal
com que elas se começaram a definir no
âmbito das Ciências da Comunicação. Há
que esclarecer que no presente contexto
por *campo académico* entendemos um
“conjunto de instituições de nível superior
destinado ao estudo e ao ensino de
comunicação e onde se produz a teoria,
a pesquisa e a formação universitária das
profissões de comunicação”, na definição
de Maria Immacolata V. de Lopes (Lopes,
2000, p. 42).

2 | CAMPO DE OBSERVAÇÃO

2.1 Fundamentos teóricos – os principais conceitos

a) Relações Públicas

Torna-se muito difícil apresentar uma definição de Relações Públicas. Encontram-se centenas de tentativas, com denominadores comuns, mas que se afastam nalguns pontos. Acreditamos que isso revela precisamente a falta de unanimidade de perspectivas de encarar e perceber a disciplina ou ciência - e aqui já encontramos, como se pode verificar, divergências de posturas assumidas em distintas culturas e enquadramentos científicos – ou, noutro sentido, perspectivas no mesmo sentido, mas distintas entre si consoante se integram em determinada cultura, em diferente estágio de evolução, na sua relação particular com outro ramo da ciência, dependente ou simplesmente relacional, como é o caso das Ciências da Comunicação e seus componentes.

A definição já clássica de Cutlip e Center em *Efective Public Relations* descreve as Relações Públicas como:

“uma função da administração distinta, que ajuda a estabelecer e manter linhas mútuas de comunicação, entendimento, aceitação e cooperação entre a organização e os seus públicos; envolve a gestão de problemas ou temas importantes; ajuda a administração a manter-se informada sobre a opinião pública e pronta a responder perante ela; define e sublinha a responsabilidade da administração em servir o interesse do público; ajuda a administração a ficar a par da mudança e a usá-la, serve como um mecanismo de aviso prévio para antecipar modas; usa a pesquisa e uma comunicação racional, são e ética como ferramentas principais”.(Cutlip e Center, 1999, p. 4)

Uma das definições com fundamentos bastante atuais, se bem que criada há já mais de 20 anos, em 1992, pertence à perspectiva norte-americana da teoria das Relações Públicas representada por James Grunig para quem:

“Relações Públicas é uma função administrativa que avalia as atitudes públicas, identifica as diretrizes e a conduta individual ou da organização na busca do interesse público, e planeja e executa um programa de ação para conquistar a compreensão e a aceitação públicas” (Grunig, 1992, p. 37). ”.

Em oposição à perspectiva norte-americana, já se vem impondo um conceito de Relações Públicas bem distinto, de origem europeia não clássica, apresentado por Ledingham e Bruning (2000) que vêem as Relações Públicas não cingidas ao âmbito da comunicação. Segundo esta perspectiva:

[...] a comunicação é um fundamento necessário, porém insuficiente para as Relações Públicas. A capacitação em psicologia social, antropologia e outras ciências sociais, para não mencionar as novas tecnologias, é necessária ao lado da capacitação em administração, marketing e até, talvez, algumas capacitações específicas de certas áreas da indústria (Van Ruler&Verčič, 2003, p.156).

b) um novo conceito e seus introdutores – a Comunicação Organizacional

Na produção científica até aos anos 1980, as Relações Públicas eram conotadas como uma técnica de comunicação empresarial a par com a publicidade ou o marketing. Verificava-se uma falta de consenso generalizada quanto à natureza, campos de ação e propósitos das Relações Públicas nas organizações.

O estágio pré-paradigmático veio aportar um momento de fundamentação sistémica das RP, cujas origens se encontram no âmbito da Teoria Geral dos Sistemas, formulada por Bertalanffy na década de 50. O papel das Relações Públicas era de apoio às relações entre os vários subsistemas (internos e externos), com vista à criação e manutenção de um bom clima na organização.

c) a corrente norte-americana e o novo paradigma das Relações Públicas

É preciso reconhecer que só com a publicação de *Managing Public Relations* (1984) as Relações Públicas ganharam maior visibilidade, enquanto campo científico e autónomo, como função de gestão na organização.

Nos finais do século XX, o pensamento norte-americano veio, assim, aportar um avanço epistemológico e o despertar para uma teoria das Relações Públicas.

d) a Comunicação da Excelência

Em 1985, o professor Grunig já foi o coordenador do Projeto da Excelência lançado através da *Communicators* (IABC - *International Association of Business Communicators*), o maior projeto de sempre em investigação sobre Relações Públicas, que contou com a participação de individualidades de referência da área – do mundo académico e profissional. O Projeto da Excelência foi um passo determinante para a produção de uma teoria das Relações Públicas.

Para Richard Lindborg, “a comunicação excelente é a comunicação que é administrada estrategicamente, que alcança seus objetivos e equilibra as necessidades da organização com a dos principais públicos mediante uma comunicação simétrica de duas mãos” (*in* Kunsch, 2016¹). É a comunicação estratégica simétrica bidirecionada, adaptada às situações do dia-a-dia. É aí que está o papel do Relações Públicas enquanto gestor de comunicação.

e) as “teorias críticas” e as alternativas europeias aos Norte-Americanos

A globalização da teorização dominante das Relações Públicas nos EU provocou uma reação na Europa. A CERP Education and Research, atual EUPRERA, iniciou um projeto, o EBOK “para codificar o atual corpo de literatura de Relações Públicas na Europa e acordar a sua utilização mais cabal e a sua afirmação, que se encontra atualmente restringido por barreiras linguísticas, culturais e logísticas” (Verčič, D., 2000, p. 343).

De imediato se concluiu que as Relações Públicas têm significados distintos em diferentes países da Europa (Verčič: RP RP In Europea, 2002, p. 601). No mesmo sentido é de salientar que também o pensamento norte-americano das Relações Públicas não se

¹ www.portal-r.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas

apresenta universal.

2.2 Comunicação nas organizações e comunicação organizacional – evolução de um conceito

Atualmente, falar de Comunicação Organizacional implica uma responsabilidade acrescida a falar de comunicação nas organizações.

Do ponto de vista teórico, a Comunicação Organizacional tem origem em distintas fontes e integrou os seus conceitos.

Cresceu muito ao longo do século XX e foi buscar riqueza de conhecimento a outras disciplinas já bem consolidadas. Hoje, embora fundamentada nesse vasto e heterogêneo conjunto de conhecimentos, concentra os seus interesses no âmbito das Ciências da Comunicação.

a) a evolução de paradigmas no séc. XX

O primeiro interesse pela comunicação na organização surgiu, de fato, com a corrente da administração e as teorias das organizações, marcadamente positivistas, e logo após, as correntes humanistas e escola das relações e humanas e as que se lhe seguiram, da sociologia, da psicologia social e organizacional, da linguística e da retórica, da antropologia social e da teoria da comunicação. Foi no âmbito destes campos que foram feitos os primeiros estudos que vieram a dar origem à comunicação organizacional dos dias de hoje.

A década de 1970 terá sido já um marco fundamental para a mudança de paradigma na investigação da Comunicação Organizacional. Foi aí que se iniciou um novo período, no seu percurso de afirmação disciplinar, que ficou conhecido como *momento da maturidade e inovação*, devido ao crescimento da pesquisa empírica e ao desenvolvimento das premissas teóricas do campo (Redding e Tompkins, 1988, *in* Ruão, 2004: 6).

Surge, assim, o “movimento interpretativo”, com preocupações de análise de aspectos particularmente informais nas organizações, de onde se destaca o clima interno, as interações entre os colegas, as relações informais. A cultura e identidade são aspectos valorizados, bem como as sociabilidades extralaborais, nunca pensadas anteriormente, tal como o simbolismo.

Significa que, agora, dentro das organizações, o principal aspecto a considerar é a comunicação. É ela que liga os elementos que aí convivem, formal e informalmente, é ela que dá sentido às relações e é por meio dela que as próprias organizações crescem e se formam naquilo que pretendem que elas sejam. A comunicação já não é algo dentro da organização. A comunicação é a “própria” organização (grifo nosso).

Podemos concluir que as décadas de 1980 e 1990 acabaram por ser de reflexão para a comunicação organizacional, o que lhe permitiu um desenvolvimento teórico e empírico, pela recorrência e integração de distintas ciências sociais na fundamentação das suas pesquisas. “A partir de então os estudos de comunicação organizacional passam

a adquirir uma forma mais abrangente, incorporando novos métodos consequentemente, avançando como disciplina acadêmica” (Kunsch, 2009c: 71).

b) o séc. XXI e a nova tecnologia

A partir do início do séc XXI a tecnologia domina o mundo. Faz-se apologia da interação e da globalização das relações, mas cada vez se cai mais no individualismo e no relativismo. Ao ingressar na busca da teorização a qualquer preço para fundamentar um ponto de vista pessoal as teorias vão aumentando e, praticamente, dão resposta a quase tudo o que existe. Tudo se deve às mudanças ocasionadas pelas novas tecnologias e a consequente adaptação das organizações à economia global. A sociedade contemporânea convive com a chamada mídia digital. Manuel Castells destaca a mudança de burocracias verticais para a empresa horizontal como sendo a principal neste processo e define-a como “uma rede dinâmica e estrategicamente planeada de unidades autónomas e auto-comandadas com base na descentralização, participação e coordenação” (Castells, 2002: 223).

Altera-se assim o modelo tradicional de organização vertical, mecanicista e de hierarquia rígida para uma organização flexível, orgânica e aberta em rede. “Para conseguir absorver os benefícios da flexibilidade das redes, a própria empresa teve de tornar-se uma rede e dinamizar cada elemento de sua estrutura interna”. (Castells, 2002: 221/222).

c) teorias e métodos -as novas tendências

A segunda metade do século XX veio trazer ao mundo da ciência e da academia a consciência de que se estavam gerando mudanças na origem, organização e difusão do conhecimento, entre as quais a contestação da excessiva especialização, de onde surgira um número incontável de disciplinas e especialidades. Outras formas de estudar a realidade passaram a ser discutidas e tais discussões resultaram em abordagens multidisciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares.

A expansão dos estudos da comunicação no espaço universitário traduz-se fator de relevo já desde o final do séc. XX.

Segundo Wolfgang Donsbach há já uma década, trata-se do campo de pesquisa que nos “últimos 30 anos” experimentou o “maior crescimento” em relação a outros ramos do saber. (2006: 437)

Em 2006 eram reconhecidos pelo Presidente da ICA (International Communication Association) os avanços obtidos pelo campo da Comunicação e verificava-se-lhes uma evidente “erosão epistemológica”. Mas reconhecia em simultâneo que isso não interferira na produtividade do mundo académico. Graças à prevalência da “pesquisa empírica”, o campo da comunicação acumulara “conhecimento em muitas áreas”. O conhecimento já obtido, na década de 1990 veio permitir a construção de uma nova epistemologia, própria da interdisciplinaridade.

d) o papel das novas tecnologias na interdisciplinaridade e a Nova Comunicação

Assistimos hoje à proliferação de novas práticas de investigação interdisciplinar e mesmo à constituição de novos problemas. Problemas grandes demais, problemas complexos, impossíveis de serem pensados em laboratório porque comportam um número enorme de variáveis, problemas que nenhuma disciplina se vê preparada para resolver. (Mateus, 2014:6)

Há problemas que só encontram solução com uma investigação interdisciplinar.

Enquanto os países desenvolvidos investem nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para manter a hegemonia, os países em desenvolvimento necessitam dessa tecnologia para reduzir o abismo que os separa do mundo desenvolvido.

As rápidas e profundas mudanças tecnológicas e económicas que hoje se verificam potenciam cada vez mais essa tendência para a epistemologia interdisciplinar que há muito se destaca.

e) a “Nova Comunicação”

Num conceito mais emergente e atual, a Nova Comunicação vai ter que se ultrapassar na essência da Circularidade e ir mais além.

É fundamental que supere a subserviência à especialidade em cada área para alargar a sua função a um discurso generalista.

Com as mudanças permitidas pela morfologia social das atuais sociedades - a sociedade em rede - e as relações interdisciplinares a ela implícitas, o desenvolvimento das TIC que aprimoram a divulgação da ciência, a interação entre cientistas e a complementaridade ativa das várias disciplinas e ciências, o conceito Comunicação terá que ser revisto e atualizado.

O papel do cientista apresenta-se agora alargado. Enquanto generalista compete-lhe, através de uma atuação inter e transdisciplinar, combinar conhecimentos específicos com uma sólida formação generalista, afim de romper as barreiras outrora rígidas entre as ciências humanas, as exatas e as biológicas, com uma investigação científica.

Um dos grandes benefícios do desenvolvimento das TIC traduz-se na divulgação da ciência e na interação entre cientistas de diferentes unidades científicas, muitas vezes bastante distanciadas geograficamente.

Trata-se de um conceito que se mantém fundamentado nos princípios teóricos em que foi construído, mas redesenhado à luz das exigências das transformações sociais que se deram ao longo do tempo, tendo vindo a usufruir das novas capacidades comunicacionais permitidas pelo grande desenvolvimento proporcionado pelas TIC.

3 | METODOLOGIA UTILIZADA

3.1 O objeto da pesquisa

O objeto central da presente pesquisa é constituído por comunidades académicas com tradições e estágios de evolução distintos, Brasil e Portugal, em relação às quais

nos propusemos realizar uma comparação das linhas de investigação e do estado de conhecimento atual em Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

Os resultados obtidos com o trabalho de pós-doutoramento que antecedeu o presente permitiram-nos, numa primeira abordagem, formar a impressão de um estágio muito avançado do Brasil, em relação à situação de Portugal.

Pretendemos, com a presente abordagem, verificar a situação existente num momento muito mais atual, real, dos dois países, e bastante mais dirigida à situação portuguesa.

Uma vez que pretendemos fazer a comparação atual das duas situações nos países alvo de estudo, recorreremos ainda antes da comparação final, a uma pequena atualização das informações relativas ao Brasil, de modo a dispormos do conhecimento atual da situação equiparado aos dois países.

3.2 O objetivo do trabalho

O nosso objetivo com o presente trabalho é verificar o grau de uniformidade entre quadros referenciais teóricos e campo empírico intrínsecos aos trabalhos realizados, em conjunto com a dimensão da literatura científica produzida e adotada em ambos os países. Com os resultados obtidos com a pesquisa que nos abre caminho para a presente, e caso se confirmem as primeiras impressões aí obtidas, pretendemos evidenciar o avanço do conhecimento do Brasil em relação a Portugal, tomando tal situação como uma fonte de conhecimento exemplificativo para Portugal. Pretendemos, ainda, verificar uma outra situação sem antecedentes de investigação da nossa parte no presente trabalho: a posição de Portugal no contexto europeu.

Este triângulo de investigação poderá dar-nos uma visão do real estado de conhecimento em que se encontra a Comunicação Organizacional e as Relações Públicas em Portugal, face a duas das frentes mais representativas destes campos de conhecimento: a Europa e o Brasil, o país mais representativo da América Latina, neste campo.

3.3 O plano e a estratégia de investigação

Começamos por definir o plano de investigação com base em dados obtidos com o estudo exploratório, que fizemos propositadamente para a presente pesquisa, em conjunto com os conhecimentos de campo obtidos com a atividade docente e de investigação que realizamos em Portugal em mais de duas décadas.

Para a sua realização foram definidas fases bem distintas de investigação, no tempo e no espaço, pelas características que o objeto implicou. Apresentamo-las de seguida:

- a) Após o estudo exploratório, de carácter documental e com trabalho de campo baseado fundamentalmente em entrevistas a informadores qualificados quando nos encontrávamos no CEL da UTAD, deslocámo-nos para o Brasil.

Aí permanecemos 7 meses, durante os quais levantámos dados nas Bibliotecas da Universidade de São Paulo, da Universidade Metodista de São Paulo e da Pontifícia

Universidade Católica do Rio Grande do Sul, as mais relacionadas com a pesquisa no Brasil.

Aproveitámos para desenvolver relações de trabalho que nos proporcionariam, mais tarde, contatos para atualização de informações para a investigação, assim como outro tipo de convites científicos como apresentações em Congressos e em Seminários, que aí realizámos e que originaram relações de trabalho que ainda mantemos.

b) Uma vez em Portugal, na UTAD, tratámos todo o material recolhido no Brasil, de forma científica

c) A partir de 2013 dedicámo-nos ao desenvolvimento do trabalho relativo a Portugal:

- realizámos um levantamento aprofundado das unidades que ensinam cursos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas – Públicas, Privadas e Confessionais no país;
- verificamos os Centros de Investigação que trabalham as temáticas que investigávamos e como o faziam, incluindo a sua produção científica;
- decidimos atualizar a contextualização de Portugal a nível internacional, especificamente a nível europeu, já que verificámos relevância na sua posição;
- atualizámos toda a nova situação de Portugal, devido às mudanças geradas com o acordo de Bolonha no sistema de ensino superior, a nova situação de pesquisa e a produção científica da área em Portugal, bem como as publicações correspondentes, científicas e não-científicas.

d) Desenvolvemos o estudo nos dois países em momentos sequenciais, com procedimentos de pesquisa paralelos; realizámos o tratamento de ambos os dados de uma forma uniforme nos objetos de investigação e o estudo comparativo após a obtenção das respetivas conclusões.

3.4 As técnicas de investigação

a) Fizémos o levantamento de dados online; realizámos análise documental com o objetivo de verificarmos os títulos das linhas de investigação já registadas. A investigação foi complementada com análise bibliográfica de trabalhos publicados – livros, artigos, coletâneas...

b) Realizámos entrevistas abertas a informadores qualificados; fizémos entrevistas diretas.

c) Para a seleção dos entrevistados, utilizámos a técnica da “Bola de Neve”; o número de entrevistas foi definido em campo, no decorrer do estudo.

d) A partir de pesquisa documental realizámos análise de conteúdo temática categorial, por graus – mestrado e doutoramento – e linhas temáticas distintas, de onde partimos para a análise comparativa das situações entre os dois países alvo do estudo, (Berelson, 1952; Krippendorff, 1980; Bardin, 2000; Guerra, 2006) tendo realizado uma breve abordagem individual às publicações por consulta do

seu *abstract*. Realizámos, assim, uma comparação da produção científica e não científica e do estado do conhecimento da Comunicação e das Relações Públicas entre o Brasil e Portugal.

e) A investigação foi complementada com análise bibliográfica de trabalhos publicados – livros, artigos, coletâneas...

4 | DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O caso do Brasil

4.1.1 *A produção científica em comunicação organizacional e relações públicas*

4.1.1.1 *A metodologia que utilizámos*

O objeto da nossa pesquisa recaiu em três das mais significativas universidades e centros de pesquisa do Brasil, representativos da área das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional.

A pesquisa foi, em parte, realizada com base no Catálogo DEDALUS - o Catálogo Coletivo das Bibliotecas da USP. Para além disso, a recolha dos dados foi feita diretamente nas universidades e centros de pesquisa enunciados, *online*, nas respetivas bibliotecas, e também entrevistas diretas, abertas, aos responsáveis pelos cursos analisados e centros de investigação e informação/bibliotecas.

4.1.1.2 *Considerações reflexivas*

No que diz respeito à quantidade de produção científica de pós-graduação entre teses de doutoramento e dissertações de mestrado no âmbito de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, o estudo que efetuamos levou-nos a apresentar a tendência para um crescimento considerável de trabalhos investigação, tanto de mestrado como de doutoramento em Relações Públicas e Comunicação Organizacional ao longo dos anos - já a partir do início dos anos 1990 - e também um crescimento do número de teses de doutoramento, proporcionalmente à realização de dissertações de mestrado consoante se aproximava o final da década 2000.

Relativamente ao teor das pesquisas, começamos por verificar uma evolução da própria filosofia dos trabalhos de investigação, generalizadamente descritivos, que vinha do início dos anos 1990, para analíticos e relacionais, até ao momento de que dispomos de dados informativos, em 2009, começando a conferir uma maior qualidade e cientificidade aos realizados a partir do final da década.

Ao falarmos de temáticas investigadas, encontramos as linhas mais significativas

definidas no recorte de tempo estudado traduzidas nas áreas de “responsabilidade social, comunicação interna, meios digitais e novas tecnologias, comunicação corporativa/institucional, discurso nas organizações, comunicação integrada, estratégia”.

A partir de meados dos anos 1990, verifica-se muito a transversalidade temática - o cruzamento de assuntos - particularmente com as Relações Públicas como base em relação com outra temática distinta.

A partir de 2006, encontramos alguns trabalhos - mais doutoramentos e no campo da Comunicação Organizacional - com preocupações teóricas e epistemológicas, na tentativa da criação de um *corpus* teórico para a disciplina.

Para concluirmos as nossas considerações, podemos afirmar, com base nos resultados da pesquisa que realizamos nos centros de investigação agregados à ECA, FAMECOS e UESP, que podemos encontrar hoje no Brasil uma visão holística de Comunicação Organizacional, defendida pela autora das pesquisas mais atuais na área, Margarida Kunsch (1986, 1997, 2003 e 2009) que abrange três dimensões:

4.1.2 Produção bibliográfica e temas mais trabalhados

A análise que fazemos incidirá sobre dois tipos de produção bibliográfica. Primeiramente abordaremos as publicações com origem na universidade, com autores originários do meio académico, cuja produção serve principalmente à mesma academia. Num segundo momento, debruçar-nos-emos um pouco sobre a produção paralela de autores especializados, autores vindos do mercado de trabalho, que com a sua experiência profissional também contribuem para o aumento do conhecimento sobre comunicação empresarial

4.1.3 A produção académica

Até aos anos 1970, a bibliografia brasileira das áreas de Relações Públicas e Comunicação Organizacional concentrava-se prioritariamente em artigos (Kunsch; Silva, 2003); no entanto, já a partir da década de 50, podemos citar traduções de diversas obras.

a) a dependência dos Estados Unidos

As primeiras obras académicas para a área de Comunicação no Brasil mais essenciais foram, sem dúvida, importadas dos Estados Unidos, mas há referências de origem brasileira que merecem ser feitas. A década de 1970 foi, de fato, produtiva em obras de Relações Públicas no Brasil. Encontram-se 14 (catorze) registos de publicações. Alguns derivados de investigação científica – mestrados e doutoramentos - mas outros também resultado de traduções de livros estrangeiros.

A década de 1980 é marcada pela abertura ao exterior e expansão. A tecnologia permite agora a mudança nas organizações. A comunicação encontra necessidade de adaptação. A literatura especializada sobre comunicação organizacional desenvolve-se em

consonância. Primeiro nos Estados Unidos, depois importada pelo Brasil.

Na década de 1990, o Brasil, ainda com grande falta de produção científica própria, e encontrando nos Estados Unidos bálsamos para preocupações similares às suas, continuou a importar os conhecimentos de Comunicação Organizacional. Registam-se mais estudos, particularmente numa linha de construção teórica, estes sobre os “fundamentos da comunicação organizacional”, da responsabilidade de Corman, Banks e Bantz em 1994, e o de Deetz sobre o “papel da comunicação na construção das organizações assertivas e responsáveis” e também sobre o “caráter disciplinar da comunicação organizacional em 1992” (Reis, 2009b, pp.155/156).

b) o novo milénio e o despertar para a nova investigação

A partir do novo milénio, porém, o Brasil, vem apresentar autonomia com linhas próprias de investigação e produção científica no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas. A década de 2000 demonstra-se produtiva na área das Relações Públicas. Margarida Kunsch consegue organizar uma coletânea de 20 (vinte) trabalhos e com eles publicar “Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas”, em 2009; num âmbito mais pragmático, encontramos o trabalho “Processos comunicacionais na implantação dos programas de qualidade e de certificações” de Cleusa Maria Andrade Scroferneker; fundamental uma palavra aos trabalhos com enfoque nas “novas tecnologias”: “Comunicação digital e novas mídias institucionais”, realizado por Elizabeth Saad Correia.; em dimensões distintas, várias são as publicações sobre “discurso organizacional e retórica”; paralelamente, vários são também os estudos publicados sobre “cultura organizacional e comunicação”.

c) as mais recentes tendências – 2000-2014

Já em 2013, afirmávamos com base nos resultados da pesquisa que realizámos nos centros de investigação agregados à ECA, FAMECOS e UMESP, que podíamos encontrar no Brasil:

[...] uma visão holística de Comunicação Organizacional, defendida pela autora das pesquisas mais atuais na área, Margarida Kunsch (1986, 1997, 2003 e 2009) que abrange três dimensões: ‘a humana, como parte integrante da natureza das organizações, a instrumental, como transmissora de informações e a estratégica, como fator relevante para os resultados organizacionais, em termos tanto de construção de imagem e identidade corporativa, quanto de negócios (Kunsch, 2009b, in Mateus, 2012, p.130)

Essa perspectiva mantém-se, mas a visão apresenta-se alargada a fundamentos teóricos e preocupações epistemológicas, e consolidada com as informações mais recentes e a tendência que se verifica com os novos estudos. Não estará alheio a essa preocupação o fato de se traduzir uma tendência bastante maior pela realização de estudos com teor na Comunicação Organizacional, apresentando-se as opções estritamente pelas RP cada vez menores.

4.1.3.1 As publicações não-acadêmicas

a) os livros da especialidade

Atualmente verifica-se, que relativamente a livros produzidos fora do meio académico há um crescimento acentuado de obras coletivas. A publicação dessas obras resulta de esforços individuais de estudiosos e profissionais.

No caso das instituições, destaca-se a Aberje que, entre 2004 e 2008, publicou quatro números da coleção “Comunicação interna: a força das empresas”- um por ano - e dois de “Comunicação empresarial: estratégias de organizações vencedoras” em 2006.

Os artigos são assinados por consultores e executivos especialistas em comunicação empresarial. Numa análise transversal das obras, verificamos que os artigos que compõem as publicações são escritos por executivos de mercado, profissionais, portanto.

a) temas mais trabalhados

Vamos encontrar como temáticas: “comunicação, aspectos históricos, teóricos, conceituais e empíricos das relações públicas, discurso organizacional, retórica, comunicação interna, cultura organizacional”. Mais recentemente: “comunicação digital, comunicação integrada, estratégia, tecnologia”.

4.1.4 Principais conclusões

Muito sinteticamente podemos verificar a consonância com as conclusões a que chegamos com a análise dos temas atualmente mais pesquisados e publicados no Brasil. Assim, podemos concluir que: na generalidade, a investigação do meio académico demonstra ser fruto de preocupações dos profissionais ligados à comunicação empresarial.

4.2 O caso de Portugal

4.2.1 A produção científica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas

Com base num estudo exploratório anteriormente realizado por nós para ver os institutos que no momento apresentam mais produção científica e quais os critérios a decidir, optámos pela investigação nas seguintes unidades:

- a) **ISCS**P: por um critério de antiguidade. Foi a primeira unidade a realizar investigação na área.
- b) **UMinho**: que mais evoluiu, na generalidade das áreas e também nesta, em Portugal.
- c) **ESCS**: não sendo Universitária é a única escola exclusivamente vocacionada para a área do país e pelo fato mais produção na área apresenta, particularmente a nível de Mestrados. Para colmatar essa limitação apresenta uma parceria com o ISCTE para a realização de doutoramentos em Ciências da Comunicação.

De salientar que a nossa análise nestas unidades, entre 2010 e 2016 apresenta um caráter particularmente quantitativo pela dimensão dos dados recolhidos e uma abordagem qualitativa generalizada.

Acontece que o aumento dos Mestrados e respetivas Dissertações aumentou exponencialmente com a adesão ao sistema EEES, pelo que nos condiciona a uma análise qualitativa individualizada dos trabalhos realizados. Deixamos ainda a ressalva para a eventualidade da referência não exaustiva da totalidade dos trabalhos realizados.

Os repositórios consultados são um sistema que não nos apresenta a garantia de fidelidade do registo a 100% dos trabalhos, pelo que preferimos deixar a presente ressalva. Temos dados que nos levam a tal posição. Tal fato entendemos que não condiciona a leitura das tendências da pesquisa nos últimos anos, a atual e a que se reflete num futuro próximo.

4.2.1.1. Principais conclusões

Podemos concluir que a Comunicação Organizacional supera hoje largamente as Relações Públicas, em termos de investigação, principalmente a nível de doutoramentos, onde não encontramos um único doutoramento na área. Mesmo a nível de Mestrados, ao longo do tempo, a área das Relações Públicas tem vindo a perder terreno para outras áreas, de onde se destaca a Comunicação Integrada e particularmente a Comunicação Estratégica nas Organizações. Há que salientar que uma das unidades investigada mantém ainda um pendor particular para as Relações Públicas, bastante mais evidente ao nível de oferta e procura pelos seus investigadores, o que equilibra a procura bastante inferior nas outras unidades.

No entanto não nos sentimos com o mínimo de legitimidade para apresentar estes dados como reveladores de alguma tendência, pela insuficiência de informação em que o estudo se traduziu.

Confrontámo-nos com uma circunstância que não nos era de todo alheia: a existência de trabalhos de comunicação realizados no âmbito de distintos e variados programas de mestrado e doutoramento, à partida não vocacionados tão diretamente para a área da Comunicação, demonstrando-se esta transversal a muitas outras, e podendo ser perspectivada de diversos prismas. Tudo isto para ressaltar algo: encontram-se numerosos trabalhos com as temáticas em estudo, não menos dignos de registo, no âmbito de outras Ciências pelo que se torna impossível a sua busca e o seu registo de forma exaustiva.

4.2.2 As Publicações não-académicas de autores Portugueses: livros de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

Foi feita uma pesquisa profunda nos vários Repositórios e outras fontes, já referidos. No caso das publicações de livros não científicos, em termos muito genéricos e

sintéticos, e após toda a análise realizada, verificamos que o grande aumento de publicações que se deu na década de 2000, não parece manter-se proporcional na corrente década de 2010, embora em Outubro de 2016 já se encontrassem 11 publicações, relativamente ao total de 15 unidades publicadas em 2000-2009. Mas a tendência para o aumento expressivo verifica-se a mesma.

A salientar é a dispersão temática de investigação nos temas publicados nesta década, de onde se salienta, ainda assim, as Relações Públicas, e a Gestão da Comunicação, comparando com as publicações da década de 2010, em que se verifica cingir-se a duas áreas, versando exclusivamente sobre três temas: “Relações Públicas e Comunicação Interna”; e a Comunicação, sob duas perspetivas: numa perspetiva de *reflexão* e a grande vertente dentro da Comunicação em termos de publicação, a “Comunicação como instrumento de trabalho e ferramenta de gestão”.

Verificou-se que algumas das obras foram editadas com o objectivo de servirem de manuais em português para alunos de licenciaturas e cursos técnico-profissionais de comunicação social, empresarial, publicidade e relações públicas, outras nasceram da implementação de pós-graduações e mestrados nas mesmas áreas, outras são da exigência de especialização e progressão académica de professores/investigadores universitários e são ainda o resultado da necessidade de se conhecer esta realidade emergente nas empresas e nas organizações, por profissionais de comunicação que aí trabalham.

4.2.3 Portugal na Europa e o ECM

O European Communication Monitor (ECM) é o maior inquérito anual de Relações Públicas e Comunicação Organizacional no mundo. Trata-se de uma pesquisa transeuropeia realizada anualmente pelo Observatório Europeu da Comunicação da EUPRERA, uma associação ligada principalmente à educação e à investigação. Ele tenta identificar “desafios atuais e tendências futuras da comunicação estratégica da Europa”, discutindo tópicos específicos, como indicadores de excelência e poder, efeitos de media social, estilos de liderança, satisfação no trabalho ou remuneração, mobilizando a comunicação de departamentos, agências de comunicação, consultores...

Note-se que o modelo de monitoramento de comunicação ECM é baseado em teorias bem conhecidas de Relações Públicas e Gestão da Comunicação.

Em 2013 o ECM foi o único estudo realizado com base num quadro de pesquisa académica e com a ajuda de profissionais em 43 países, produzindo dados dos últimos sete anos. A pesquisa baseou-se em respostas de 2.710 profissionais de comunicação em vários países. Pela primeira vez a participação de Portugal foi capaz de reunir informações suficientes para poder constituir uma amostra confiável para que ela pudesse fazer parte do estudo de forma autónoma. Análises detalhadas encontram-se disponíveis para 20 países e diferentes tipos de organizações (empresas, organizações sem fins lucrativos, agências

governamentais). O estudo foi então organizado pela EUPRERA e pela ECCD a apoiado pela Ketchum, uma das principais agências de comunicação.

Salientamos que o estudo continuou nos anos seguintes, tendo já ocorrido em Abril de 2018. Em 2013 o tema foi “Relações Públicas Estratégicas – Valores e Identidade Cultural – Mudando a paisagem: gestão de crises, comunicação digital e posicionamento na Europa”. Foram realizadas pesquisas sociais empíricas e informatização estatística para analisar a enorme quantidade de dados recolhidos. De acordo com o que foi apresentado na análise dos resultados realizada pelos autores:

As Relações Públicas em Portugal são uma área muito recente em comparação com outras regiões da Europa. A prática também é relativamente recente e ainda falta. A maioria dos cursos tem uma componente muito reduzida de Relações Públicas e Gestão da Comunicação, onde é cisto como uma sub-especialização das Ciências da Comunicação. (Zerfass e Oliveira, 2013, em Actas SOPCOM, pág. 967)

No entanto, há dados em que o estudo apresenta informações muito desfasadas da realidade. A área teórica da Comunicação já havia sido trabalhada no país muito antes da data apresentada. Ao indicar que, em Portugal, a primeira tese na área da Comunicação Organizacional foi realizada apenas na Universidade do Minho em 2008 pela pesquisadora Teresa Ruão com um trabalho de Comunicação Organizacional e Identidade aplicado à Universidade onde desenvolveu a sua atividade profissional, a informação é apresentada pelo menos com oito anos de atraso e geograficamente afastada da realidade. E oito anos em pesquisa é significativo. O conhecimento generalizado, e sem a garantia de que se traduzirá no primeiro trabalho em Comunicação Organizacional, certamente será um doutoramento realizado no ano 2000, intitulado “Institucionalização, colapsos e reparação de sentido nas organizações”, rerealizado por Rogério Ferreira de Andrade na Universidade Nova de Lisboa.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Temos que reconhecer que é muito cedo para se poder avaliar a posição de Portugal de forma a podermos comparar em situação de igualdade com uma comunidade científica, como se encontra atualmente o Brasil, até pela adaptação ao modelo de Bolonha e todas as mudanças que o sistema de educação do ensino superior foi sujeito. Na maioria dos Centros de investigação, Portugal não obriga ao estágio de exigência científica que o Brasil há muito definiu.

As respostas, surgem:

- Ao longo do tempo o Brasil encontra um estado estável e sólido, possível de ser avaliado nas suas mudanças. Aí verificam-se grandes avanços dos estudos tanto em Comunicação Organizacional quanto em Relações Públicas a partir de 2000, com um grande salto a nível de qualidade e uma maior preocupação

com os estudos mais críticos e aplicados, fundamentados teoricamente e em pesquisas empíricas.

- A visão mais atual, já da presente década – 2010-2016, apresenta preocupações com fundamentos teóricos e preocupações epistemológicas, traduzidos nos estudos mais recentes. Cada vez mais se encontra aí uma tendência bastante maior pela realização de estudos com teor na Comunicação Organizacional, sendo as opções estritamente pelas RP cada vez menores.

Em Portugal a situação não é de todo semelhante à do Brasil.

- Em termos de investigação científica, se é verdade que também aqui se denota uma quebra da investigação relativamente às Relações Públicas em favor da Comunicação em várias das suas vertentes – interna, integrada, estratégica, empresarial, institucional..., também é verdade que numa das unidades de investigação que estudámos se encontra ainda hoje um favorecimento da pesquisa em Relações Públicas. Denota-se uma grande especialização da área naquela unidade de ensino e investigação. Eis um motivo porque não se podem generalizar os resultados da nossa pesquisa, nem tão pouco encontrar uma tendência específica.
- Numa outra direção a aproximação aos registos Europeus também se revela um sinal de evolução das Relações Públicas de Portugal. Apesar de tudo, também nesse sentido, Portugal terá ainda um longo caminho a percorrer.
- Fato é que, no meio académico, hoje, em Portugal, as Relações Públicas também não disfrutam de uma imagem autónoma, ao contrário do que, nos seus primórdios, chegou a acontecer. Raras as vezes são referidas sem ser no contexto da Comunicação Organizacional.
- Relativamente à Comunicação Organizacional, as escolas de Comunicação no país encontram-se isoladas e com pouca força. Os investigadores na área com publicações relevantes podem contar-se pelos dedos de uma mão, e referimo-nos a investigadores profissionalizados. Se tentarmos isolar a investigação relativamente ao ensino, a situação piora. Como afirmava Paquete de Oliveira no encerramento do II Congresso da SOPCOM em 17/10/01, “a estratégia do ensino tem determinado a estratégia da investigação”, ou seja, o imediato sempre suplantou o importante.
- É verdade que o país se encontra na Europa, e surgem novas perspectivas. Mas as perspectivas dos investigadores não são consensuais entre linhas de pesquisa. A linha europeia, que surgiu no final do século XX, parece vir mais tentar afastar as Relações Públicas dos trabalhos desenvolvidos pelos norte-americanos do que a desenvolver novos trabalhos em prol das mesmas.
- Não receamos afirmar que faltam hoje raízes que permitam a criação de teoria própria no país. A nova estrutura do ensino superior e condições cedidas aos investigadores não o proporcionam. As nossas primeiras impressões encaminham-nos para uma indefinição de contextualização teórica neste país.

Fora de questão está a criação de um património próprio no atual momento. A maior liberalidade com o sistema de aprendizagem atual não confere o grau de exigência aos alunos que eles ainda necessitam para a realização de uma dissertação, de um mestrado com resultados de investigação cientificamente interessantes, e por vezes, mesmo válidos.

- Enquanto profissão em Portugal, a nossa primeira impressão é de que as Relações Públicas encontram já algum reconhecimento neste campo, mas são consideradas muito mais no âmbito da área de “Comunicação Organizacional”, mais vasta do que estritamente “Relações Públicas”, estas bastante mais desvalorizadas no país.
- A Comunicação Organizacional poderá ser encontrada no meio académico em Portugal num estado interessante de oferta, como apresentámos. Em termos de conceito, a generalidade dos cursos a nível de Mestrado vem confirmar a transdisciplinaridade da Comunicação Organizacional onde convivem várias disciplinas, interagindo para formar um todo, entre elas as Relações Públicas.

Acreditamos que a Escola do Brasil poderá ser um bom exemplo para Portugal no sentido de importarmos algum conhecimento adquirido ao longo do tempo para a investigação a realizar no nosso País. A experiência é um fator de aprendizagem que Portugal terá à disposição, se assim o entender. Alguns aspetos poderão servir de exemplo para Portugal e permitir optar pelo que de melhor o Brasil já encontrou. Embora respeitando as características específicas de cada cultura e identidade, a língua é um aspeto que pode aproximar em muito a investigação nos dois Países.

Para finalizar, há ainda a realçar a Integração de Portugal na realização de investigação a nível da Investigação nos Estudos Europeus, através da EUPRERA. Se bem que de uma forma ainda um tanto passiva em termos de análise do País pela falta de dimensão quantitativa para representatividade no estudo, o fato é que Portugal já vai participando na investigação, inclusivamente a nível de entidade investigadora, com Centros de Investigação especializados, como é o caso do CES da Universidade do Minho.

REFERÊNCIAS

Castells, M. (2002). *A Era da informação: Economia; Sociedade e Cultura*, Vol.I. A Sociedade em Rede. Lisbon: F. Caloute Gulbenkian.

Cutlip, S.M; Center, A.H.; Broom, G.M. (1999). *Effective Public Relations*, 8 th. Ed. Englewoods Clifs, NY Prentice Hall.

Donsbach, W. (2006) - *The Identity of Communication Research*. Journal of Communication. Volume 56, Issue 3. (Pp 437- 637)

Grunig, J. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale: Erlbaum Associates

Kunsch, M.K.H. (2003) *A produção científica em R.P e comunicação organizacional no Brasil: análise, tendências e perspectivas*. Revista PCLA. ALAIC. www.eca.uspbr/associa/alaic/boletin11/kunsch.htm

Kunsch, M.K.H. (2009). *Os campos acadêmicos da comunicação organizacional e das Relações Públicas no Brasil*- In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). "R.P e Comunicação Organizacional: campos acadêmicos e aplicados de múltiplas perspectivas". Série Pensamento e Prática. S. Paulo. Difusão Editora. Abrapcorp (Pp. 113-136).

Kunsch, M.K.H. (2009.a) *Relações Públicas na gestão estratégica da comunicação integrada nas organizações*. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). "R.P: História, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas." (Pp. 185-208). São Paulo: Saraiva, 2009

Lopes, M.I.V. (2000). O campo da comunicação: reflexões sobre o seu estatuto disciplinar: Revista USP, São Paulo, nº 48, p.47.57, dezembro/fevereiro www.usp.br/revistausp/48/04-immcolata.pdf . 2000/2001. Acesso: 21, jan, 2014

Mateus, A. F. (2012). *Comunicacion organizacional y relaciones publicas. Distintas perspectivas de la universidad en Portugal y Brasil. Una primera aproximacion*. In Reformulacionés en el âmbito de la innovación dentro del EEES, Editorial Vision Libros - Web: www.visionlibros.es. www.vnetlibrerias.com,www.terrabooks.com: Papel y ebook. Madrid.Es. ISBN:978-84-9011-604-3

Mateus, A. F. (2014). *Relações Públicas e Comunicação: Portugal - um cantinho na Europa*. Col. 'Ediciones Universitarias'. In: Líneas emergentes en la investigación de vanguardia, ISBN: 978-84-481-9741-4; e-ISBN:978-84-4819-734-6 Madrid, Espanha: McGraw Hill

Reis, M.C. (2009). *A construção de uma identidade disciplinar e de um corpus teórico para os estudos de comunicação organizacional e Relações Públicas no Brasil*. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). "Relações Públicas e comunicação organizacional: campos acadêmicos e aplicados de múltiplas perspectivas.São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2ª ed.

Ruão, T. (2006). *Marcas e Identidades: Guia da Concepção das Marcas Comerciais*, Campo das Letras. Porto.

Silva, H.D. (2003). *Perfis -Margarida Kunsch: novos paradigmas para a comunicação organizacional*. PCLA - vol. 4, nº 4- jul, ag, set 2003: www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista16/perfis%2016-%203.htm

Van Ruler, B.; Verčič, D. (2003). *Perspectivas europeias das Relações Públicas, Comunicação e Sociedade* 39, São Bernardo do Campo: Póscom-Umesp,: a. 24, n. 39, : 156-172, 2003: www.revistas.univerciencia.org/index.php/cs_umesp/art

Verčič, D. (2000). *The European PR body of knowledge*. Journal of communication management 4 (4): (Pp.341-351).

Zerfass, A. & Oliveira, E. (2013). *Estudo comparado do estado da comunicação estratégica em Portugal e na Europa - European Communication Monitor 2013*, in Actas do VIII congresso da SOPCOM, Escola Superior de Comunicação Social, Lisboa