



## **Reflexão acerca da aplicabilidade da Teoria Geral da Excelência em Relações Públicas às Redes Sociais na Internet<sup>1</sup>**

Vanessa Prux Ayala MEDEIROS<sup>2</sup>

Marcelo FREIRE<sup>3</sup>

Universidade Federal de Santa Maria, Frederico Westphalen, RS

### **RESUMO**

Este artigo deriva da pesquisa bibliográfica realizada com vistas a conclusão da monografia de graduação. O intuito principal desse estudo é realizar uma reflexão a cerca da Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas, cunhada por James Grunig, e sua aplicabilidade na contemporaneidade. Na Era da Internet, onde as relações se modificam e são modificadas pelas novas tecnologias, e em especial pelas redes sociais da internet (RSIs), se faz necessário que o profissional de Relações Públicas esteja preparado para utilizar essas novas tecnologias a fim de alcançar os públicos da organização, e ampliar os canais de diálogo para com esses. Pretende-se aproximar a teoria às redes sociais da internet, visando alcançar a atuação excelente do RP.

**PALAVRAS-CHAVE:** Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas; Redes Sociais da Internet; Simetria de duas Mãos; Comunicação Mediada por Computador.

### **As Relações Públicas na Contemporaneidade**

Ao longo da história das Relações Públicas, existiram diversos equívocos que tornaram a compreensão de suas atividades bastante incerta, como profissionais improvisados, focados na execução de tarefas, incapazes de traduzir ao empresariado e a sociedade, o valor de suas ações para o todo. Outro equívoco comum é que os primeiros Relações Públicas trabalhavam de forma unilateral, utilizando meios massivos, com vistas a alcançar os públicos de maneira generalizada, propagando imagens corporativas prontas, como se esses fossem incapazes se pensar por si mesmos.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no IJ 03– Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

<sup>2</sup> Graduanda do Curso de Comunicação Social, Habilitações em Relações Públicas, Ênfase em Multimídia da UFSM-FW, email: vanessaprx@gmail.com

<sup>3</sup> Orientador do trabalho. Professor do Curso de Comunicação Social, Habilitações em Relações Públicas, Ênfase em Multimídia da UFSM-FW, email: marcelofreire@gmail.com



De fato, a profissão já foi utilizada apenas para o propósito de obter publicidade favorável à organização, como atividade semelhante à assessoria de imprensa, e como forma de obter informação dos públicos para, posteriormente, persuadir os indivíduos a agir de acordo com os parâmetros organizacionais. É possível observar que “a prática de Relações Públicas teve origem na propaganda e no jornalismo” (MIRAULT, 2005, p.40), e por isso, a falta de clareza no entendimento dessa área da comunicação.

Hoje, as Relações Públicas podem ser compreendidas como uma atividade gerencial quando o profissional encontra-se junto aos diretores de uma organização, auxiliando-os estrategicamente na tomada de decisão, oferecendo-lhes informações a cerca de como suas ações podem afetar os públicos, e também pode ser entendida como uma função técnica, que envolve a execução de tarefas pertinentes à profissão (GRUNIG, 2011). Ambas as funções não são excludentes, visto que os melhores profissionais transitam entre elas, e valem-se da técnica para alcançar objetivos fins.

Em linhas gerais, pode-se dizer que é uma atividade administrativa (SIMÕES, 1995), à medida que planeja, organiza, dirige e controla (CHIAVENATO, 2000), e que tem por base a comunicação organizacional, almejando alcançar o equilíbrio entre os interesses da organização e de seus públicos.

Ainda que os teóricos da área tenham conseguido chegar a um denominador comum quanto ao que é, e faz um RP, a profissão continuava desprovida de uma teoria que norteasse as ações e delimitasse os contornos de suas atividades. Baseado nisso, e instigado por saber de fato qual era o valor desse profissional para a organização e para a sociedade, que James Grunig elaborou o *Excellence Study* (Estudo da Excelência). Esse estudo buscou institucionalizar a atividade de relações públicas através de uma teoria geral, aplicável em qualquer circunstância, espaço e tempo, para que seus praticantes possuíssem um referencial no momento de sua atuação (GRUNIG, 2011).

A primeira constatação do estudo foi que as empresas eficazes cumpriam suas metas e objetivos. A segunda, que a organização existe em um ambiente cercado de públicos, e esses grupos com quem ela se relaciona são chamados de públicos estratégicos. Em terceiro lugar o autor constatou que o profissional de relações públicas oferece mais retorno a empresa do que seu custo, e que o departamento de RRPP é o que propicia maior retorno do que o custo dos departamentos da organização (GRUNIG, 2011).

A partir dessas constatações que, em 1992, surge a Teoria Geral de Excelência em



Relações Públicas, com 10 princípios para orientar a atuação desse profissional que envolvem relações públicas estratégicas; a atuação do profissional na diversidade; as relações públicas globais e o modelo simétrico de duas mãos. Entre todos esses princípios, a simetria é o ponto chave para o sucesso da organização.

### **A simetria gruniguiana: negociação e consenso como fórmula de sucesso**

O estudo de James Grunig constatou também que o valor das Relações Públicas está no com os públicos. Ou seja, o empresariado compreendeu que a organização está em um ambiente onde se relaciona com os diversos grupos de indivíduos que coexistem ali. E, para obter sucesso nos negócios, é necessário que haja consenso nos interesses de todas as partes envolvidas, pois quando a organização não atentam as reivindicações dos públicos, esses podem vir a afetar a saúde, e a sobrevivência da organização.

O princípio da simetria corresponde aos pesos dados a cada um dos lados da equação, ou seja, tanto os públicos quanto a empresa devem ser considerados, na medida em que “são ambos relevantes” (GRUNIG, 2003, p.88). Ainda para o autor, a simetria é “a estratégia de comunicação que é a mais apropriada para um relacionamento de longo prazo que seja satisfatório para a organização e seus públicos” (2003, p. 86), pois trata de dialogar com as pessoas para encontrar soluções para conflitos que podem, ou não, vir a ocorrer no ambiente organizacional. Dessa forma, é reestruturado o modo como são tratadas as pessoas, garantindo às relações uma abordagem ética, segura ao empresariado e aos públicos.

O modelo simétrico de duas mãos, que é o da visão mais moderna de relações públicas, onde há uma busca de equilíbrio entre os interesses da organização e dos públicos envolvidos. Baseia-se em pesquisas e utiliza a comunicação para administrar conflitos e melhora o entendimento com os públicos estratégicos. Portanto, a ênfase está mais nos públicos prioritários do que na mídia. (KUNSCH, 1997, p.31)

Além de tratar do equilíbrio entre os interesses através do princípio simétrico, Grunig (2003) enfatiza também a importância de estabelecer uma relação entre público-organização onde seja possível o diálogo de grupo para grupo, onde não existe um papel de fonte de informação estanque. A simetria parte do pressuposto que nenhuma das partes do relacionamento possui maior importância que a outra, e por essa razão, busca que ambas sejam emissores e receptores de informação simultaneamente (duplo fluxo).



Para que seja verdadeiramente possível o diálogo entre grupos, Grunig (2011) aponta que antes, é preciso obter informações a cerca dos públicos de interesse a partir de pesquisa, pois através dela “obtem-se dados de forma empírica, sistemática e objetiva visando às oportunidades específicas relacionadas aos produtos, serviços ou pessoas” (SÂMARA & BARROS, apud ANDRADE, 2002, p. 63). Para Mirault (2005), as pesquisas servem como formadoras e avaliadoras da compreensão, tanto do público para com a organização, como vice-versa, em um processo constante de retroalimentação de informações. De posse dos dados coletados a partir dessa técnica, o profissional de relações públicas pode categorizar, classificar e hierarquizar os públicos em face de seus interesses e assim “propor planos de comunicação que atendam às necessidades de cada um dos públicos” (GRUNIG, 2011, p 62). Utilizar pesquisa para ampliar o leque de conhecimento da organização frente aos indivíduos e valer-se dessas informações para maximizar a qualidade da comunicação, e, por conseguinte, dos relacionamentos, é o que o autor chama de princípio da bilateralidade, ou duas mãos.

O modelo simétrico de duas mãos “utiliza a comunicação para administrar conflitos e melhorar o entendimento com os públicos estratégicos” (KUNSCH, 1997, p 111). O conflito é uma incompatibilidade de opiniões, onde ambos os lados acreditam ter razão e possuem argumentos capazes de justificar suas ações e reivindicações. No entanto, esses podem ser atenuados, ou evitados, quando a organização vale-se da negociação constante e do monitoramento dos públicos, características da simetria de duas mãos. Em virtude diálogo entre os grupos, pode-se negociar o que é correto para cada situação, possibilitando encontrar a solução mais adequada para cada possível embate (GRUNIG, 2011).

Esse modelo consagra o conceito da compreensão mútua, que substitui a persuasão, que deve haver entre a organização e os seus públicos para que haja o equilíbrio de interesses. Ao privilegiar o diálogo e a discussão, há o respeito à ética entre as partes que buscam atingir suas metas (FORTES, 2003 p. 177)

A ética mencionada por Fortes (2003) no modelo simétrico de duas mãos está intrinsecamente ligada à responsabilidade pública. Diferentemente do conceito de responsabilidade social que trata da atuação consciente das organizações junto à sociedade como um todo, incorporando “considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente” (ABNT NBR ISO 26000, 2010, ?) a responsabilidade pública implica em assumir as consequências da atuação da organização junto aos seus públicos Grunig (2011). “Os



‘públicos’ podem ser identificados mais facilmente, pois são grupos que a organização influencia, tais como empregados, comunidade e acionistas” (GRUNIG, 2011, p. 39) e, em virtude disso, torna-se mais fácil identificar ações que possam prejudicar esses grupos específicos. Segundo o autor, a organização responsável pratica, via de regra, realiza a comunicação simétrica.

### **Como dialogar com os públicos?**

Ao pensar as relações como simétrica de duas mãos, o Relações Públicas tem outro desafio a sua frente: identificar as necessidades de cada grupo de interesse e planejar de qual forma enviará a mensagem para que alcance esses grupos de maneira que esses se sintam de fato representados. Cabe a esse profissional compreender quais são os fluxos comunicacionais que envolvem o cotidiano organizacional, e como interagir com os públicos.

Thompson (2005), apesar de ter elaborado seu estudo a cerca das mídias sobre um olhar sociológico (SANTOS, 2002), propõe as seguintes classificações para os tipos de comunicação: face a face, quase-interação mediada e mediada. A interação face a face exige apenas a presença de indivíduos que possuam a mesma linguagem e sejam capazes de transmitir e compreender as informações passadas. As principais características dessa interação são a co-presença e o caráter dialógico. Por sua vez, a interação mediada requer um meio técnico para acontecer, e diferentemente da face a face, independe de tempo e espaço, pois o meio pode fazer com que a mensagem seja recebida tempos após ser enviada, e não requer que os indivíduos dividam um local físico para isso. O termo quase-interação mediada traduz as informações que são transmitidas pelas mídias massivas, de forma monológica, como jornal, rádio e televisão. Desse modo, as informações são produzidas em um contexto e disseminadas para diversos outros sem ter um destinatário específico, característica dos tipos anteriores de interação.

No entanto, Thompson (2005) não classifica as relações mediadas pelo uso da internet, o que faz com que sua teoria não atenda todos os públicos nesse novo cenário da informação. Alex Primo (2003) aborda a interação mediada por computadores sob a ótica da “interação estabelecida pelos interagentes” (PRIMO, 2003, p. 60), ou seja, o autor se desprende das teorias tecnicistas, que pensam o conceito de interatividade como uma característica de máquinas e *softwares*, e foca em como esses indivíduos, participantes da interação, se relacionam entre si. A partir desse ponto, Primo propõe uma



abordagem sistêmico-relacional para o estudo da interação, dividida em interação mútua e interação reativa. Segundo o autor:

A **interação mútua** é aquela caracterizada por relações interdependentes e processos de negociação, em que cada **interagente** participa da construção inventiva e cooperação da relação, afetando-se mutuamente; já a **interação reativa** é limitada por relações determinísticas de estímulo e resposta. (PRIMO, 2003, p. 62) [Grifos do autor]

Com esses conceitos, o autor pretende fazer uma diferenciação clara entre a interação mediada por computador e a comunicação de massa. A interação mediada adquire características da comunicação interpessoal, de “um para um” e de “todos para todos”, diferente da comunicação massiva que segue a lógica do “um para todos” (PRIMO, 2003).

É nos processos de negociação, característica da interação mútua, que James Grunig e Alex Primo convergem. Ambos os autores acreditam que o choque entre opiniões de indivíduos que possuem visões e interesses a acerca de um determinado tema, provocam ‘conflito’, e esse desequilíbrio entre as forças propicia que o relacionamento se atualize, e evolua, buscando alcançar o consenso entre as partes.

O profissional de relações públicas, após compreender que tipo de comunicação/interação utilizará com cada público, deve atentar para qual suporte será adequado para transmitir a mensagem: impresso, telefone, rádio, tv, exposições e cinema (FORTES, 2003, p.226). Os meios de comunicação de massa, apesar de disseminarem mensagens universais, são aliados do profissional de relações públicas por produzirem uma comunicação rápida, de longo alcance para distintos tipos de públicos (ANDRADE, 1993). Para Torquato (2010), esses suportes servem também para a comunicação interna, podendo ser, por exemplo, canais de comunicação da empresa com seu público interno. O autor ainda aponta que todos os suportes mencionados possuem as mesmas características: “atualidade, periodicidade, universalidade e difusão coletiva” (TORQUATO, 2010, p. 57), o que varia é o tipo de público que se quer atingir e os recursos financeiros que se tem disponíveis para tal ação (TORQUATO, 2010). O rádio possui como características a “velocidade de mobilização e a instantaneidade”, além da abrangência e do menor custo em relação a outros suportes. (FORTES, 2003, p. 227).

Diferentemente do rádio, a televisão propicia uma conjunção de imagens, sons e textos, provocando os sentidos e gerando emoções. A tv tem a vantagem da grade



variada, dos comerciais, do alcance do sinal e abrangência de públicos, no entanto, o valor é bastante alto (FORTES, 2003). O jornal é um produto impresso, de fácil acesso, que reflete assuntos do cotidiano dos leitores e tem abrangência local, além de ser um veículo que possui credibilidade junto ao público e pode ser passo de pessoa para pessoa. As revistas são o meio onde “as informações precisam ser conduzidas de maneira consistente, duradoura, com frequência controlada e para número superior de leitores selecionados” (FORTES, 2003, p. 231).

Outro fator a ser considerado são os fluxos de comunicação, pois eles são determinantes na “eficácia do processo” (TORQUATO, 2010, p. 41). Os fluxos estão divididos em: descendente, ascendente, lateral e diagonal. Para o autor, os fluxos descendentes derivam do alto escalão da organização e descem até o mais baixo deles. O ascendente tem origem nos funcionários, e é conduzido até a direção, empresários, acionistas e todos aqueles que exercem maiores influências na organização. O fluxo lateral acontece no mesmo setor ou entre grupos e pessoas com mesmo nível hierárquico. Já o fluxo diagonal transita entre níveis e grupos distintos, sem obedecer necessariamente hierarquias e ter por fim os altos escalões (TORQUATO, 2010).

## **A Web e as RSIs**

A Internet modificou a sociedade. Assim como a sociedade modificou a Internet. É equivocado pensar que essa rede de comunicação, interligada por nós e de alcance global seja inteiramente responsável pelas transformações sociais. De fato, ela alavancou processos, mas foram as pessoas que deram sentido a tecnologia, a medida que passaram a utilizá-la como ferramenta cotidiana, em suas relações com o meio (CASTELLS, 2003). Organizações, Governos, a própria mídia tradicional, e demais instituições também passaram a utilizar a Internet como forma de modernizar processos, obter e fornecer informações, realizar tarefas e se comunicar com os públicos. A comunicação, antes demorada e custosa, passou a se realizar instantaneamente, sem limite de fronteiras físicas, interativa e personalizada.

Este novo espaço com áreas de privacidade - um novo mundo virtual ou mundo mediatizado - é um suporte aos processos cognitivos, sociais e afectivos, os quais efectuam a transmutação da rede de tecnologia eletrônica e telecomunicações em espaço social povoado por seres que (re)constróem as suas identidades e os seus laços sociais nesse novo contexto comunicacional. Geram uma teia de novas sociabilidades que suscitam novos valores. Estes novos valores, por sua vez,



reforçam as novas sociabilidades. Esta dialéctica é geradora de novas práticas culturais. (SILVA, 2001, p.52)

No ciberespaço, esse novo ambiente virtual, nasce novas formas de relacionamentos entre os atores, que vão se estabelecendo a partir de interesse comuns, e escolhas não lineares. Em um primeiro momento da internet, intitulado de web 1.0, o usuário se vê livre para transitar virtualmente, através de hipertextos por onde lhe convier, formando assim suas próprias redes, denominadas de comunidades virtuais. Segundo Barry Wellman (2003), esses agrupamentos virtuais, “proporcionam sociabilidade, apoio, informação, um senso de integração e identidade social” (WELLMAN, apud, CASTELLS, 2003, p. 106).

Passada a fase de reconhecimento, surge a web 2.0, um momento novo, de processos aperfeiçoados, onde o usuário entra em uma fase de redes colaborativas, compartilhamento de arquivos, e das Redes Sociais na Internet (RSIs) (SANTAELLA; LEMOS, 2010). Para Costa (2005), o conceito de comunidade está em plena mutação, e pode ser compreendido também como rede social, “com muitas dimensões, e que mobiliza o fluxo de recursos entre inúmeros indivíduos distribuídos segundo padrões variáveis” (COSTA, 2005, p.239).

Já Recuero (2009) utiliza o termo redes sociais para definir as interações que acontecem entre as pessoas e resultam em grupos sociais, ligados por interesses a fins. A autora aponta que, para entender como funcionam e derivam os laços sociais, é preciso observar o todo como um sistema no qual os indivíduos estão conectados e suas ações afetam o resultado final. Em se tratando de redes sociais na internet existem dois componentes dessa relação que possibilitam o funcionamento do sistema: os atores e conexões.

Enquanto os atores representam os nós (ou nodos) da rede em questão, as conexões de uma rede social podem ser percebidas de diversas maneiras. Em termos gerais, as conexões em uma rede social são constituídas dos laços sociais, que, por sua vez, são formados através da interação social entre os atores. (RECUERO, 2009, p. 29)

Além de promover a interação mútua, onde o foco são as pessoas, não o meio tecnológico que torna essa relação possível, as RSIs, possuem outras características que fazem delas únicas: a elasticidade temporal, a emergência de uma inteligência coletiva, a capacidade de auto-organização, a visibilidade e a ampliação do capital social.



Recuero (2011), afirma que essa diferenciação na medição do tempo de uma comunicação se dá em virtude da conversação assíncrona. O que muda é que na comunicação mediada por computador, e realizada nas RSIs, nem sempre existe uma mesma unidade temporal, o não significa a interrupção da conversa, o que aconteceria em uma interação face a face. Por haver a possibilidade de registro das falas, que na ambiência virtual prevalece enquanto escrita, pode haver maior tempo de resposta entre uma linha e outra, permitindo, inclusive, a intervenção de terceiros.

A participação de um número ilimitado de usuários em uma conversa virtual, síncrona ou assíncrona, faz emergir o que Lévy (1999) chama de Inteligência Coletiva. O autor refere-se a ampliação das capacidades cognitivas propiciada pelas diferentes opiniões trazidas pelos usuários.

Afora ser possível ampliar tempo e conteúdo intelectual, as RSIs também permitem que os usuários possam geri-la. Diferentemente das hierarquias tradicionais, onde os conteúdos descendem de uma pessoa cuja função ou cargo está acima dos outros, a comunicação nessa esfera acontece horizontalmente, e a importância social, e consequente, a reputação e visibilidade, se dá pela localização do usuário/nó na rede. Ou seja, o que torna uma pessoa influente nas RSIs são as conexões que essa possui (CASTELLS, 2003). Quanto mais laços esse “conector” (RECUERO, 2009) conseguir estabelecer, mais significativo será seu capital social. Diferentemente dos outros meios de interação, as RSIs permitem que os usuários se relacionem com um número maior de pessoas que poderia em um espaço off-line.

Em uma era na qual o valor, seja ele social ou econômico, está cada vez mais ligado à qualidade de nossos laços e contatos sociais, o acesso a uma rede de contatos pessoais significa acesso direto ao valor potencial dessa rede social. (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 60)

Ainda que existam diversas vantagens na utilização das RSIs, essas alcançaram seu apogeu a medida que a mobilidade entrou no cenário atual. *Smartphones*, *tablets*, entre outros dispositivos, tecnologias como 3G e lugares com acesso a wireless, permitem que o usuário possa estar sempre conectado à internet, o chamado *always on*. Na Era da Internet, criou-se um espaço híbrido, nem totalmente off-line, nem totalmente on-line, onde mundos físico e virtual se entrelaçam permanentemente (SANTAELLA, 2010). Essa nova forma de compreender as relações mediadas pela internet e por softwares sociais, reflete uma vontade dos usuários de estar próximo a outras pessoas, ainda que seja apenas pela presença virtual.



## **A simetria virtual: como as RSIs podem auxiliar a alcançar a Excelência em Relações Públicas**

Ao tratar da simetria de duas mãos, James Grunig fala da necessidade de estabelecer a comunicação com os diferentes públicos de forma que propicie o diálogo, a negociação e o consenso entre as partes envolvidas. No entanto, fica a lacuna de como estabelecer essa conversa com tantas pessoas e grupos diferentes, onde todos possam ter voz e saber a compartilhar opiniões.

Como visto anteriormente, os tipos tradicionais de interação não permitiam que as pessoas continuassem um diálogo face a face quando um dos envolvidos deixava o ambiente físico. A comunicação por carta modifica a ideia de copresença, mas envolve um tempo mais longo entre o envio e o recebimento das falas. O telefone, em dado momento, permitiu a sincronia sem que os participantes compartilhassem o mesmo lugar, e as teleconferências ampliaram o diálogo de “um para um” para “um para muitos” ou “muitos para muitos”. No entanto, fala-se em “muitos” de uma forma limitada, pois se considerarmos que esse seria um estádio lotado de cada lado da linha, a compreensão seria impossível. As mídias massivas possibilitam a comunicação em longa distância, mensagens com alcance maior, porém não permite que pessoas falem com pessoas, a relação se baseia no “um para muitos”.

Com o advento do computador, a internet acessível a todos a partir da década de 1990, a adesão crescente a essa nova tecnologia, e às relações sociais, que a interação pode alcançar outro patamar: a recursividade e a multi-interação. Enquanto a recursividade era uma característica da interação face a face, a comunicação mediada por computador, em função de suas características, permite que os interagentes se transformem mutuamente durante o processo (PRIMO, 2003). Já a multi-interação significa que os indivíduos não precisam abandonar ou findar um diálogo para iniciar outro, simultaneamente, pode-se ter várias conversas.

Primo (2003), ao trazer o conceito de interação mútua, com foco na maneira como as pessoas interagem entre si utilizando o computador e a internet como meio, ampliou o alcance da teoria *gruniguiana*, por oferecer maior possibilidade de proporcionar um canal de discussão, e atingir públicos que no espaço off-line a organização não teria acesso em função do distanciamento físico e do custo financeiro. O ciberespaço permite que as informações sejam gravadas, copiadas, modificadas, replicadas e fiquem disponíveis para consulta posterior (RECUERO, 2011), sendo essas as características que permitem o maior



alcance de diferentes públicos.

A comunicação mediada por computador (CMC), também é responsável pela ampliação das noções de tempo e permite que uma conversa se estenda por horas, dias e semanas, dependendo do tipo de ferramenta que o internauta escolher, sem que se percam as características da interação. Recuero (2009), através do pensamento de Reid (1991), classifica a interação em síncrona ou assíncrona, ambas entendidas como interação mútua. A sincronia é sinônima de simultaneidade. A conversa que se encaixa nessa classificação requer resposta imediata. Um exemplo são os chats. Já o diálogo assíncrono pode ser prolongado, e a resposta fica disponível para que todos os atores interessados possam saber o que pensam os outros participantes, e opinar sobre, como os comentários em um blog.

Como é possível observar através dos conceitos de Recuero e Primo, a interação mútua acontece nas RSIs, principalmente em virtude da mobilidade e do conceito do estar sempre conectado, o *always on*. As RSIs são a expressão de como os relacionamentos, de laços fortes ou fracos, se constroem na contemporaneidade, mostrando que o ser humano quer se comunicar por comunicar, para fazer parte desse todo (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 50). E, se nesse espaço é onde as pessoas se expressam, trocam opiniões, desenvolvem capacidades cognitivas e se relacionam, é papel do Relações Públicas compreender essa tecnologia, e aponta-la como essencial para o sucesso e a excelência profissional, visto que faz parte do cerne da profissão o equilíbrio entre os interesses do público e da organização.

A simetria de duas mãos de Grunig assemelha-se a essencialmente a mutualidade proposta, em face da busca pela negociação e consenso, e do entendimento do conflito como algo proveitoso para os relacionamentos. Nas palavras do próprio autor, “A moderna tecnologia da informação baseada e, computadores torna possível para os profissionais interagirem simetricamente com seus públicos de uma maneira que não era possível anteriormente” (GRUNIG, 1999, p.?).

## **Considerações**

Esse estudo se propõe a pensar nesta nova configuração social e na forma como a comunicação mediada por computador, e em especial, as RSIs modificaram a cultura da



sociedade em todos os âmbitos, desde as relações pessoais informais até as relações de trabalho, entre organizações, instituições, entidades e governos, em escala global.

Em primeiro lugar, as organizações que se fazem presentes na ambiência virtual, participando ativamente das RSIs possuem diferenciais extremamente relevantes no que tange a concorrência: o fortalecimento da marca em função da visibilidade; o monitoramento dos públicos; a ampliação do capital social; flexibilidade e adaptabilidade as mudanças sociais e tecnológicas; além do iminente canal de diálogo estabelecido entre a organização e os internautas – sejam eles capazes de influenciar a organização ou não – o que permite o diálogo simétrico de duas mãos.

Em segundo, é função de Relações Públicas que visa de fato a interação com os públicos incluir as RSIs no planejamento estratégico da comunicação organizacional, pois não basta a inserção na ambiência virtual. O profissional de RP precisa ter em mente o que a rede faz; quem são os usuários de maneira geral; qual o objetivo de ter um perfil da empresa nessa ou em outra rede; quem vai administra-la e com qual frequência; e através de quais ações se conseguirá estabelecer o diálogo. Ainda que o custo seja baixo, e que seja complexo mensurar a repercussão das ações na Internet, o Relações Públicas está habilitado a gerir a comunicação entre a organização e os públicos, seja ela on-line ou off-line.

Para dialogar com cada um desses grupos de influencia é possível que existam diferentes canais, de acordo com os interesses dos próprios internautas, gerando assim simultâneas redes de conversa, em um processo de multi-interação. Existem diferentes funções e temáticas nas redes sociais da internet, como por exemplo, o compartilhamento de vídeo ou imagens, a exemplo do YouTube e do Flickr; como blog ou *microblogging*, o Twitter; como site onde as redes sociais são formadas e divulgadas, como o Facebook, entre tantas outras gratuitas na Internet. Cabe ao comunicado excelente saber localizar os grupos e dirigir os debates para cada um deles.

Em suma, as RSIs proporcionam ao Relações Públicas ferramentas avançadas para que esse possa alcançar o máximo potencial de suas habilidades. Basta estar disposto a aplicar as técnicas profissionais na ambiência virtual.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. T. de Souza. **Curso de relações públicas**. 6a. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2003.



- CASTELLS, M. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade.** Tradução Maria Luiza X. de A. Borges; revisão Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar . Ed. 2003.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede: do conhecimento à política.** In A sociedade em rede: do conhecimento à acção política. Imprensa Nacional – casa da moeda. 2005.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- COSTA, R. **Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva.** Interface – Comunic., Saúde, Educ., v.9, n.17, p. 235-248,mar/agos,2005. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a03.pdf>> Acesso em 03/02/2013.
- FORTES, W. G. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologias e estratégias.** 2 ed. São Paulo: Summus, 2003.
- GRUNIG, J. E. HUNT, T. **Managing public relations.** New York: Holt, Rinehart & Winston, 1984.
- GRUNIG, J. E. [Entrevista disponibilizada no quarto semestre de 1999, a internet] ? . Disponível em <[http://www.aberje.com.br/revista/antigas/rev\\_33\\_entrevista.htm](http://www.aberje.com.br/revista/antigas/rev_33_entrevista.htm)> . Acesso em 04/01/2013.
- GRUNIG, J. E. **A função das relações públicas na administração e sua contribuição para a efetividade organizacional e societal.** Trad. De John Franklin Arce. Comunicação e Sociedade. São Bernardo do Campo: Póscom-Umesp, a. 24, n.39, p 67 -69, 1º sem 2003.
- GRUNIG, J. E.; FERRARI, M. F. **Relações Públicas: Teoria, contexto e relacionamentos.** São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.
- KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada.** São Paulo: Summus, 2003.
- KUNSCH, M. M. K. **Planejamento e gestão estratégica de relações públicas nas organizações contemporâneas.** 2006
- LEMOS, A. **Mídias Locativas e Territórios Informacionais.** In: Estéticas tecnológicas: novos modos de sentir. ED/PUC, São Paulo, 2007.
- LEMOS, A. LÉVY, P. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia.** São Paulo: Palus, 2010.
- LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Rio de Janeiro. Ed. 34. 1993.
- LÉVY, P. **Cibercultura.** Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed 34. 1999. 264p.
- MACHADO, J. **Estratégias de Comunicação da Petrobras do Contexto de Convergência Midiática.** Dissertação (Mestre em Comunicação) – Universidade Federal de Santa Maria, 2012.
- MIRAULT, M. A. C. **Relações Públicas: Comunicação e Entendimento.** Campo Grande: UNIDERP, 2005.



- MOURA, C. P. **História das Relações Públicas: fragmentos da memória de uma área.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. 700 p.
- NEGROPONTE, N. **A vida digital.** São Paulo: Companhia de Letras, 1995.
- PRIMO, A. F. T. **INTERAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: a comunicação e a educação a distância segundo uma perspectiva sistêmico-relacional.** Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2003
- RECUERO, R. **Redes Sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RECUERO, R. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet.** Porto Alegre: Sulina, 2012. 238 p.
- RIBEIRO, J. C. S. **As janelas do Ciberespaço.** Org. André Lemos, Marcos Palacios. Porto Alegre: Sulina. 2001. 280p. 2º.ed.
- SANTAELLA, L. **Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo.** São Paulo: Palus, 2004.
- SANTAELLA, L. **A ecologia pluralista das mídias locativas.** In: A cibercultura em transformação: Poder, Liberdade e Sociabilidade em tempos de compartilhamento, nomadismo e mutação de direitos. São Paulo: ABCiber, 2010.
- SANTAELLA, L. LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter.** São Paulo: Palus, 2010.
- SIMÕES, R. P. **Relações Públicas; função política.** 3 ed. São Paulo: Summus. 1995.
- SILVA, L.O. **A internet – a geração de um novo espaço antropológico.** In: **Janelas do Ciberespaço.** Org. André Lemos, Marcos Palacios. Porto Alegre: Sulina. 2001. 280p. 2º.ed.
- SILVA JÚNIOR, J. A. **Janelas do Ciberespaço.** Org. André Lemos, Marcos Palacios. Porto Alegre: Sulina. 2001. 280p. 2º.ed.
- STASIAK, D. **ESTRATÉGIAS COMUNICACIONAIS E PRÁTICAS DE WEBRP: o processo de legitimação na sociedade midiaticizada.** 2009. 229 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.
- THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade, uma teoria social da mídia.** Trad. Wagner de Oliveira Brandão. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. 10 ed.
- TORQUATO, G. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política.** São Paulo: Cengage Learning, 2010. 2 ed.
- WERTHEIN, J. **A sociedade da Informação e seus desafios.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n.2, p.71-77, maio/ago, 2000.