

# PRÁTICAS ACADÊMICAS EM RELAÇÕES PÚBLICAS

---

processos | pesquisas | aplicações

## Conselho Editorial

---

Alex Primo – UFRGS  
Álvaro Nunes Larangeira – UTP  
Carla Rodrigues – PUC-RJ  
Cristiane Freitas Gutfreind – PUCRS  
Erick Felinto – UERJ  
Edgard de Assis Carvalho – PUC-SP  
J. Roberto Whitaker Penteadó – ESPM  
João Freire Filho – UFRJ  
Juremir Machado da Silva – PUCRS  
Michel Maffesoli – Paris V  
Muniz Sodré – UFRJ  
Philippe Joron – Montpellier III  
Pierre le Quéau – Grenoble  
Renato Janine Ribeiro – USP  
Sandra Mara Corazza – UFRGS  
Tania Mara Galli Fonseca – UFRGS

# PRÁTICAS ACADÊMICAS EM RELAÇÕES PÚBLICAS

---

processos | pesquisas | aplicações

Organizadores

Cláudia Peixoto de Moura

Nelson Costa Fossatti



*Editora Sulina*

© Autores, 2011

Capa: Letícia Lampert  
Projeto gráfico: FOSFOROGRÁFICO/Clo Sbardelotto  
Editoração: Clo Sbardelotto  
Revisão: Caren Capaverde  
Revisão técnica: Miriam Gress

Editor: Luis Gomes

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Bibliotecária responsável: Denise Mari de Andrade Souza CRB 10/960

---

P912

Práticas acadêmicas em relações públicas: processos, pesquisas e aplicações/organizado por Cláudia Peixoto de Moura e Nelson Costa Fossatti. – Porto Alegre: Sulina, 2011.  
238 p.

ISBN: 978-85-205-0590-8

1. Relações Públicas – Pesquisa. 2. Pesquisa Qualitativa – Métodos.  
3. Comunicação Social – Pesquisa. I. Moura, Cláudia Peixoto de. II. Fossatti, Nelson Costa

CDU: 659.4

CDD: 659

---

A grafia desta obra está atualizada segundo o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, que entrou em vigor no Brasil em 2009.

Todos os direitos desta edição reservados à

EDITORA MERIDIONAL LTDA.

Av. Osvaldo Aranha, 440 – conj. 101  
CEP: 90035-190 – Porto Alegre – RS  
Tel.: (51) 3311-4082 Fax: (51) 3264-4194  
sulina@editorasulina.com.br  
www.editorasulina.com.br

Março/2011

Impresso no Brasil/Printed in Brazil

## SUMÁRIO

Apresentação .....	7
<i>Cláudia Peixoto de Moura e Nelson Costa Fossatti</i>	

### CAPÍTULO 1

#### CONTRIBUIÇÕES DAS TEORIAS DA COMUNICAÇÃO

Teorias da Comunicação: uma tentativa de organização .....	13
<i>Juremir Machado da Silva</i>	

Os Campos das Relações Públicas e das Teorias da Comunicação .....	24
<i>Antonio Carlos Hohlfeldt</i>	

Relações Públicas e Pesquisa Crítica em Comunicação .....	42
<i>Francisco Rüdiger</i>	

### CAPÍTULO 2

#### PROCESSOS PARA PESQUISAS ACADÊMICAS

O Processo de Pesquisa em Relações Públicas .....	77
<i>Cláudia Peixoto de Moura</i>	

A Pesquisa Qualitativa como Instrumento Fundamental para Relações Públicas .....	90
<i>Rosane Palacci dos Santos</i>	

Compreender os Públicos: uma prática fenomenológica .....	102
<i>Maria Helena Castro de Oliveira</i>	

### CAPÍTULO 3

#### PRÁTICAS PROFISSIONAIS DE PESQUISA

Diagnósticos em Relações Públicas .....	119
<i>Ana Luisa Baseggio</i>	
Pesquisas e Auditorias em Planos de Comunicação nas Crises de Imagem com a Opinião Pública .....	143
<i>Souvenir Maria Graczyk Dornelles</i>	
Identificação e Mapeamento dos Públicos: um diálogo cooperativo no Processo de Tomada de Decisão Organizacional .....	157
<i>Ana Maria Walker Roig Steffen</i>	

### CAPÍTULO 4

#### PERSPECTIVAS PARA PESQUISAS APLICADAS

Comunicação em Ambientes Participativos – CAP .....	169
<i>Nelson Costa Fossatti</i>	
Perspectivas Contemporâneas da Comunicação Organizacional no Brasil .....	199
<i>Cleusa Maria Andrade Scroferneker</i>	
As Relações Públicas Internacionais e o Novo Ambiente Global .....	216
<i>Jacques A. Wainberg</i>	
Sobre os Autores .....	235

## APRESENTAÇÃO

*Cláudia Peixoto de Moura*

*Nelson Costa Fossatti*

A publicação denominada *Práticas Acadêmicas em Relações Públicas: processos, pesquisas e aplicações* reúne a reflexão de autores a respeito da atividade profissional. O projeto editorial envolveu um grupo de docentes da Faculdade de Comunicação Social (FAMECOS), da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), que foi convidado a escrever um artigo, no qual aspectos de suas práticas acadêmicas vinculadas às áreas de Comunicação Social e de Relações Públicas fossem contempladas. Com base em suas investigações científicas, os processos, as pesquisas e as aplicações emergiram em textos que podem contribuir para o desenvolvimento de Relações Públicas.

A coletânea contou com a participação de professores do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCOM), da FAMECOS, que possui em sua estrutura uma linha de pesquisa direcionada às “Práticas Profissionais e Processos Sociopolíticos nas Mídias e na Comunicação das Organizações”. Os estudos resultantes abrangem Relações Públicas no que tange ao seu fazer, às teorias e aos teóricos adotados em análises de fenômenos conjunturais ou estruturais, em seus campos de observação e de ação. Nesse sentido, as contribuições das Teorias da Comunicação possibilitam organizar o pensamento a respeito das interfaces necessárias para a pesquisa na área.

Igualmente, professores do Curso de Relações Públicas da FAMECOS, existente há mais de quatro décadas, participaram da obra com suas experiências acadêmicas e profissionais, reveladas em seus textos que trazem aspectos relevantes para o relacionamento institucional. Os processos de pesquisa científica foram abordados como uma atividade fundamental à compreensão dos públicos. Da mesma forma, as práticas profissionais de pesquisa mereceram uma atenção no que se refere a diagnósticos, auditorias em planos de comunicação, identificação e mapeamento dos públicos, para uma tomada de decisão organizacional, inerente ao exercício de Relações Públicas.

Quanto às perspectivas para pesquisas aplicadas, as questões da comunicação em ambientes participativos e da comunicação organizacional no Brasil foram analisadas, finalizando com a possibilidade de internacionalização em um ambiente globalizado. Relações Públicas foi o foco da publicação, que pode auxiliar a elaboração de estudos e projetos de alunos de graduação, bem como fomentar a discussão de tópicos inovadores em grupos de estudantes de pós-graduação. Como proposta, a coletânea apresenta temáticas com visões teórico-práticas diferenciadas para subsidiar trabalhos científicos na área.

Não é finalidade da obra esgotar os assuntos indicados, mas oportunizar que as discussões sobre a comunicação em Relações Públicas tenham destaque em termos teóricos e práticos. Os processos de investigação abordados favorecem o desenvolvimento de estudos com diferentes enfoques e estratégias metodológicas. Os possíveis delineamentos da pesquisa aplicada na área traduzem a amplitude do campo, no qual o conhecimento inerente e necessário às práticas é cultivado.

A perspectiva de trabalhar a comunicação no âmbito público como privado, e nas organizações não governamentais, com a adoção de tecnologias que disponibilizem uma série de instrumen-



tos para uma mediação e interação qualificadas, renovam as práticas profissionais vocacionadas para o relacionamento com os públicos. Nesse contexto, a comunicação no século XXI assumiu uma presença constante na gestão das relações, sendo caracterizada como mediadora entre as organizações e seus públicos. As estratégias de comunicação e de relacionamento são a essência das práticas acadêmicas e profissionais em Relações Públicas.