

# **RELAÇÕES PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS: TENDÊNCIAS E PERSPECTIVAS DE ATUA- ÇÃO\***

ANGÉLICA KERN  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
FREDERICO WESTPHALEN, RIO GRANDE DO SUL, BRASIL  
GEHH\_18@HOTMAIL.COM

PATRÍCIA M. PÉRSIGO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
FREDERICO WESTPHALEN, RIO GRANDE DO SUL, BRASIL  
PATRICIA.PERSIGO@UFSM.BR

\* Texto fruto de Trabalho de Conclusão de Curso defendido em julho de 2016 no Curso de Relações Públicas: Bacharelado. Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen. Submetido ao e-book: Relações Públicas: ensino, identidade e perspectivas, ao eixo: Tendências e Perspectivas em RP.

## **RELAÇÕES PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS: TENDÊNCIAS E PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO**

Resumo: Este capítulo trata sobre as Relações Públicas Governamentais e as suas perspectivas de atuação no poder público municipal. Entendemos esse profissional como o gestor da comunicação e mediador dos relacionamentos para estimular a participação, o diálogo e a transparência das ações da gestão política (NOVELLI, 2009). Optamos pela abordagem qualitativa com técnicas como a pesquisa bibliográfica, a entrevista semi-estruturada e o Checklist: Panorama da Comunicação. Os dados são tratados com a análise de conteúdo (BARDIN, 1977).

Palavras-chave: Relações Públicas Governamentais; Análise de Conteúdo; Poder público municipal.

### **1 INTRODUÇÃO**

A comunicação é um processo vital, seja para as relações pessoais, na produção de conhecimentos, produtos e insumos. Ela envolve a criação mútua de significados e consiste na capacidade do ser humano compartilhar ideias e relacionar-se. De acordo com a Associação Brasileira de Relações Públicas, o profissional da área trabalha para estabelecer e, ao mesmo tempo, manter uma comunicação com os seus diversos públicos, interligando-os tanto a uma organização pública quanto privada (SIMÕES, 1995).

A partir de nossa vivência em sociedade, como cidadãos, observamos a atuação e o estabelecimento de processos comunicativos por parte de instâncias públicas, como as prefeituras dos diversos municípios de nosso país. Algumas vezes esquecidas, mas de grande relevância no sentido de conhecer os públicos, dialogar, conferir visibilidade a informações e também, a partir das pessoas e de suas demandas, construir diagnósticos mais efetivos da realidade dos municípios. Nesse cenário, identificamos potencialidades de atuação do Relações Públicas Governamentais, atuando para auxiliar os gestores em seus planos de governo e na mediação e no estímulo à participação dos cidadãos na vida pública municipal.

De acordo com dados do IBGE, existem aproximadamente 5.570<sup>1</sup> municípios em todo o Brasil. Esse número da presença do poder público na

---

1 Dados encontrados no site: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2013/06/cresce-numero-de-municipios-no-brasil-em-2013>> Acesso em 03/06/2016.

esfera municipal já demonstra a relevância e a necessidade de um gestor da comunicação nos relacionamentos que aí se estabelecem. Por sua vez, os governos municipais precisam estabelecer processos econômicos e sociais, a fim de implementar políticas públicas eficientes para o desenvolvimento do município. O processo de comunicação municipal tem-se estruturado por meio de um relacionamento a partir de mecanismos que permitem uma mediação entre a população e o governo. Nesse sentido, propomo-nos neste capítulo lançar luz sobre as potencialidades de atuação do Relações Públicas Governamentais no âmbito municipal.

Trabalhamos a partir de uma abordagem qualitativa, coletando dados em algumas realidades da região do Médio Alto Uruguai por meio da pesquisa bibliográfica, entrevistas semi-estruturadas e um checklist do Estado da Comunicação (autoria própria). O interesse inicial pelo tema surgiu pelo fato da então acadêmica ser estagiária da Assessoria de Comunicação de um município integrante da região. No dia a dia do estágio e por meio de relatos, conversas formais e informais, percebemos uma carência de planejamento de comunicação nas Prefeituras vizinhas, o que, por vezes, ocasionou perda de espaços estaduais por falta de articulação de comunicação dessas Prefeituras.

Desse modo, o presente estudo busca destacar a importância do RP Governamental no setor público, assim como a sua contribuição para a sociedade em que está inserido, sendo reconhecido como um colaborador essencial para o desenvolvimento do relacionamento entre Estado, Governo e cidadão.

Neste capítulo, partimos dos seguintes conceitos: RP Governamental e Comunicação Pública e, como embasamento teórico, utilizamos Kunsch (1997; 2003; 2006), Fortes (2003), França (2009), Mérgarda (2002), Andrade (1966; 1979; 1982; 1993), Pimenta (2007; 2013), Novelli (2006), Duarte (2009), Simões (1995), Vergara (2006), entre outros.

## **2 RELAÇÕES PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS**

A origem das Relações Públicas Governamentais “pode ter iniciado nos Estados Unidos, quando foi oferecido o primeiro serviço oficial de informações em 1930” (ANDRADE, 1982, p. 96). No Brasil, a atividade na área de Relações Públicas surgiu, de fato, no dia 30 de janeiro de 1914. O serviço foi ins-

tituído em uma “concessionária de serviço público, na antiga *The São Paulo Tramway Light and Power Co. Limited*, ou simplesmente *Light*” (ANDRADE, 1981, p. 166) e tinha como objetivo estabelecer, primeiramente, um contato com o governo. Desde a sua origem, a profissão já estava marcada pela relação e atuação no poder público. Transcorrido algum tempo, o trabalho de Relações Públicas nesse setor avançou.

O governo federal brasileiro instituiu o Departamento de Propaganda e Difusão Cultural, criado pelo Decreto nº 24.651, de 10 de julho de 1934, no Ministério da Justiça e Negócios do Interior. Passa a funcionar, então “*A Voz do Brasil*”, programa de rádio existente até hoje (WEY 1983 apud PIMENTA 2013, p. 18).

Também surgiram outros movimentos por parte do governo para a criação de departamentos responsáveis pela comunicação, porém a prática ainda era muito instrumental e com vistas a uma divulgação. Andrade (1982 apud PIMENTA 2013, p. 28) aponta que são “os governos dos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro como pioneiros na prática das Relações Públicas Governamentais e, logo em seguida, os governos de São Paulo (Capital) e Niterói”.

O ano de 1954 foi um marco para a legitimação das Relações Públicas no Brasil, pois, naquele período, foi fundada a “Associação Brasileira de Relações Públicas – ABRP”. A associação teve e tem um papel importante para a compreensão da profissão na época, pois, inúmeros profissionais realizavam reuniões para dar “início às primeiras iniciativas no sentido de sistematizar, valorizar e divulgar a atividade no Brasil” (KUNSCH, 1997, p. 21) formando, então, Grupos de Relações Públicas. Assim, entendemos que

Relações Públicas Governamentais são os procedimentos da Administração Pública sistematicamente estruturados, que se destinam a promover, orientar e estimular a formação de públicos, através da comunicação dirigida, a fim de tornar possível a coexistência dos interesses visados pela instituição pública e pelo público governamental (interesse público) (FERREIRA, 1988, p. 30 apud PIMENTA, 2013, p. 40).

Neste sentido, cabe ressaltar que “o Brasil foi o primeiro a regulamentar a profissão de Relações Públicas, pela Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967” (ANDRADE, 1993). Porém, a lei só foi aprovada no ano seguinte, no “dia 26 de setembro de 1968 pelo decreto-lei nº 63.283, o qual tornou a ati-

vidade exclusiva dos bacharéis em comunicação social com habilitação em relações públicas” (ANDRADE, 1993, p. 75).

Em 1971, foi criado o Conselho Federal de Profissionais de Relações Públicas (CONFERP) e também os Conselhos Regionais de Profissionais de Relações Públicas (CONRERP). Conforme Kunsch (1997), como consequência da aproximação de um modelo de governo democrático no Brasil, o governo precisaria mudar a maneira que utilizava a comunicação para comunicar-se com a população e, dessa forma,

surgiu então um novo comportamento institucional, por parte tanto do governo quanto das organizações em geral. Com a liberdade de imprensa, a sociedade, que já sentia o esgotamento do autoritarismo, passou a exigir muito mais transparência. Começou-se a perceber que aquele estilo de comunicação vertical direta com o Poder Executivo, em gabinetes fechados, estava com os dias contados. Os canais tinham de ser mudados e ampliados (KUNSCH, 1997, p.31).

Assim, vai se desenhando cada vez mais um espaço de gestão da comunicação pública e atuação das Relações Públicas Governamentais como o profissional capacitado para traduzir em planos e estratégias o novo espírito democrático do país. Por outro lado, também tivemos um avanço em pesquisas científicas que conceituaram a prática de um profissional de RP e, desse modo,

pesquisas e reflexões nas mais diversas áreas das Relações Públicas contribuíram para a construção de um novo panorama, alimentando o campo profissional que, por sua vez, alimentava o meio acadêmico compondo um ciclo virtuoso de evolução. As Relações Públicas Governamentais – sua missão, prática e - definições evoluíram juntos (PIMENTA, 2013, p. 39).

Levando em consideração a necessidade de um relacionamento estabelecido entre governados e governantes ao tratar de assuntos de interesse público, o profissional de Relações Públicas tem sido o profissional essencial para intermediar esse relacionamento entre o Estado, o Governo e o cidadão e, assim, potencializar os momentos de participação e diálogo.

Neste contexto, esse profissional tem como função atuar de forma estratégica, por meio do diálogo planejado e permanente com os cidadãos, a fim de criar canais de comunicação e relacionamentos efetivos para que a

população sinta-se apta a participar de ações realizadas pela Administração Pública. Neste caso, vale entender que a

missão fundamental de Relações Públicas, em qualquer governo democrático, consiste em obter a participação de todos os grupos que integram a comunidade, nos processos socioeconômico e político, de modo que o governo alcance os maiores resultados e para os quais os relacionistas públicos deverão contribuir com o conjunto de seus conhecimentos e técnicas (ANDRADE, 1966, p.15, apud PIMENTA, 2013, p. 43).

Esses profissionais estão aptos para desempenhar a função trabalhando atentamente no que vem sendo manifestado pelos cidadãos a respeito do governo, do mesmo modo, o que é mencionado pelos governantes em relação à sociedade. Desse modo, o RP Governamental pode auxiliar o governo na tomada de decisões por meio do diagnóstico e do planejamento realizado como forma de compatibilizar e mediar os relacionamentos.

Reconhecer que é importante a presença dos cidadãos no desenvolvimento do governo também é potencialidade do profissional de Relações Públicas Governamentais, pois ele é capaz de ampliar e diagnosticar novos espaços de participação e de melhorias. Diante disso, a crescente demanda por informações a respeito das ações governamentais vem mudando o perfil da população, que deseja saber o que está acontecendo no setor público, sendo assim, o governo precisa investir em canais midiáticos para, então, informar, divulgar e estimular a sociedade em ser participativa e vigilante.

Duarte (2009) salienta que não basta apenas informar, é preciso que se tenha um diálogo e uma participação entre ambas as partes, sendo assim, o feedback é fundamental para que os cidadãos sintam-se parte do governo. Algumas formas desse profissional fomentar a comunicação na Esfera Municipal pode ser por meio do portal da Prefeitura Municipal, podendo estimular a participação da sociedade, ou pela realização de pesquisas em locais com um grande fluxo de pessoas, reuniões, encontros, cartazes, quadros murais, malas diretas, portal da transparência e eventos simbólicos. Sendo assim,

para existir bom nível funcional de relações públicas, deve existir, entre a organização e seus públicos, um sistema que permita a fluência de informações nos dois sentidos, tanto de ida como de volta. A existência desse canal conduziria de modo contínuo e desimpedido, a palavra dos públicos para junto do poder de decisão

e deste para os públicos (SIMÕES, 1995, p. 87).

Portanto, o Relações Públicas destaca-se das demais áreas da comunicação, pois é o profissional que gerencia e ajuda a manter/estabelecer os canais e os recursos que possibilitem uma comunicação governamental, sempre focando na principal responsabilidade de servir os interesses da população. Além disso, Simões (1995) enfatiza que ele tem um olhar de conhecimento científico capaz de explicar, prever e colocar em ação a comunicação pública municipal.

O profissional de Relações Públicas Governamentais possui quatro ações principais nas esferas governamentais, sendo elas,

[...] promover a adequada compreensão pública a respeito das funções das esferas governamentais, fornecer informações contínuas sobre as atividades da administração pública; estabelecer canais de comunicação que ofereçam ao cidadão a possibilidade de influir na política e na ação do governo; e estabelecer canais de comunicação pelos quais o cidadão possa ser alcançado pelos representantes da administração pública (NOVELLI, 2009, p. 504).

Desse modo, a sua atuação é importante no âmbito governamental, uma vez que ele exerce o papel de mediador, levando os interesses da população até o governo, através de canais de comunicação e, ao mesmo tempo, dando visibilidade a informações públicas. A participação da sociedade deve ser entendida como uma maneira dos cidadãos expressarem-se e cobrarem da esfera pública uma convivência produtiva no sistema de públicos /governo.

### **3 INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA: PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO DAS RP GOVERNAMENTAIS**

Para viabilizar a investigação empírica, entendemos que os procedimentos metodológicos são importantes, ocupando lugar central na pesquisa. Neste capítulo, temos uma pesquisa de natureza aplicada e de abordagem qualitativa (PRODANOV, 2013). Quanto aos fins, o presente estudo é explicativo, pois,

a investigação explicativa tem como principal objetivo tornar algo inteligível justificando-lhe os motivos. Visa, portanto esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno. Por exemplo: as razões do su-

cesso de determinado empreendimento (VERGARA 2006, p.47).

Para esta pesquisa, foram selecionados dois municípios da Região do Médio Alto Uruguai do Rio Grande do Sul, similares em características como população, renda média e escolaridade. Como técnica de levantamento de dados, utilizamos a pesquisa bibliográfica e entrevistas semi-estruturadas (DUARTE E BARROS, 2006). Os entrevistados foram: 12 Secretários (as) Municipais sendo eles, 02 Secretários (as) Municipal da Administração, 01 Secretário (a) Municipal da Fazenda, 02 Secretários (as) Municipal de Educação e Cultura, 02 Secretários (as) Municipal de Obras e Viação, 02 Secretários (as) Municipal de Agricultura e Meio Ambiente, 02 Secretários (as) Municipal da Saúde e Assistência Social e 01 Secretário Municipal (a) do Centro de Referência Assistência Social – CRAS.

Complementando as técnicas de coleta de dados, elaboramos o que chamamos de *checklist*<sup>2</sup> do Panorama da Comunicação Organizacional nas Prefeituras. Esse instrumento teve como objetivo mapear os fluxos atuais de comunicação no Poder Público Municipal em análise. Sabemos, de antemão, que as prefeituras não contam com profissionais de Relações Públicas, porém também entendemos que o processo comunicacional nas organizações ocorre independente de profissionais capacitados para tal. Acreditamos que em uma instituição, pública ou privada, que conte em sua estrutura com profissionais da comunicação, teremos processos comunicacionais com maior posicionamento estratégico.

Os dados coletados foram tratados com a análise de conteúdo (BARDIN, 1977), método que possibilita uma melhor compreensão sobre os processos de produção de conteúdos. Foram elaboradas categorias de análise *a priori* elencadas de acordo com o referencial teórico e classificadas após observação dos dados obtidos nas entrevistas. Desse modo, foram elencadas sete rubricas.

**1º Categoria - Função Estratégica:** consideramos função estratégica as ações de comunicação planejadas que cabem a um profissional de Relações Públicas Governamentais.

**2º Categoria - Relacionamento com a população:** consideramos o profissional de Relações Públicas também apto a estabelecer uma melhor

---

2 Disponível no Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Relações Públicas Governamentais: Potencialidades de Atuação no Poder Público Municipal De Vista Alegre e Taquaruçu Do Sul”, de Angélica Kern. E-mail: gehh\_18@hotmail.com.

compreensão das necessidades da população, determinando e analisando estratégias que poderão ser utilizadas na mediação de conflitos ou até mesmo possíveis ruídos que podem acontecer no ambiente interno ou externo do Poder Público. Assim, enquadram-se, nessa categoria, trechos das entrevistas que mencionam reuniões, projetos desenvolvidos em comunidades e outras questões que assinalavam momentos de encontro entre poder municipal e cidadãos.

**3º Categoria - Assessoria de Comunicação:** consideramos que o profissional de Relações Públicas, assim como o jornalista, pode desempenhar a função de assessor de comunicação em um departamento público. Entre as suas funções básicas (FORTES 2003), esse profissional acompanha, aconselha e supervisiona planejamento e ações do Poder Executivo para a população. Assim, enquadram-se, nessa categoria, trechos das entrevistas que identificaram em suas falas a necessidade de um acompanhamento profissional dos processos comunicacionais internos e externos à Prefeitura.

**4º Categoria - Instrumentos/Meios de Comunicação:** consideramos que os instrumentos/meios de comunicação como rádio, jornal, site, são indispensáveis em qualquer organização pública/ privada, uma vez que esses mecanismos permitem mediar os relacionamentos entre o Poder Público e os cidadãos, conferindo visibilidade a fatos e pessoas. Assim, enquadram-se, nessa categoria, trechos das entrevistas que citavam os instrumentos de comunicação existentes e utilizados pelas Prefeituras.

**5º Categoria - RP Governamental:** consideramos RP Governamental o profissional apto a articular as informações de interesse público à população, sendo que se destaca a função de estabelecer canais de comunicação entre cidadãos e Poder Público, promover a participação das pessoas, integrando-as de alguma forma a Gestão Pública. Uma das principais ferramentas que o Relações Públicas Governamentais utiliza diariamente é o planejamento estratégico da comunicação, uma vez que “a atividade de planejar evita que ações das organizações sejam executadas ao acaso, sem qualquer preocupação com a eficiência, a eficácia, e a efetividade para o alcance dos resultados” (KUNSCH, 2003, p. 216).

Desse modo, o papel do RP Governamental em um Poder Público Municipal é saber intermediar uma comunicação com seus diversos públicos de interesse, podendo ocorrer a partir da escuta dos cidadãos e da busca pela união de esforços para viabilizar o atendimento das necessidades da população, gerando, assim, transparência e credibilidade da gestão. Essa rubrica

não teve menção expressa nas entrevistas, porém foi proposital ao nosso objetivo de pesquisa mantê-la.

**6º Categoria - Aspectos Políticos e Partidários:** sabemos que, em toda Gestão Municipal/Estadual/União, encontram-se partidos políticos instituídos de Poder Público por um período estabelecido. Desse modo, alguns cargos são considerados cargos de confiança, reforçando a transitoriedade da atuação de determinados profissionais, provocando conseqüentemente uma dificuldade de dar seguimento a atividades. Assim, enquadrados, nessa categoria, trechos das entrevistas que mencionam concordância ou discordância quanto à necessidade de vinculação do cargo com a sigla partidária.

**7º Categoria - Informação Desconhecida:** em alguns momentos, os entrevistados não tinham conhecimento algum sobre o tema que estava sendo abordado e, desse modo, eles foram enquadrados nessa categoria.

### 3.1 ANÁLISE DOS DADOS

Após a categorização das entrevistas, obtivemos as seguintes quantificações de rubricas para a análise de conteúdo, que seguem de acordo com o quadro 03.

**Quadro 01:** Categorias de Análise – Abordagem Quantitativa

<b>Categorias</b>	<b>Frequência de Citações</b>
4º Categoria - Instrumentos/Meios de Comunicação	31
2º Categoria – Relacionamento com a População	27
3º Categoria – Assessoria de Comunicação	27
6º Categoria - Aspectos Políticos e Partidários	22
7º Categoria - Informação Desconhecida	17
1º Categoria – Função Estratégica	12
5º Categoria - RP Governamental	0
<b>Total de Entrevistados</b>	<b>12</b>

**Fonte:** Autoria própria

Uma rápida observação do quadro de frequência das categorias já notamos que, nos dois municípios pesquisados, a categoria que mais apareceu

foi a 4º – *Instrumentos/Meios de Comunicação*: consideramos que os instrumentos/meios de comunicação como rádio, jornal, site, são indispensáveis em qualquer organização pública/ privada, uma vez que esses mecanismos permitem mediar um relacionamento entre o Poder Público e os cidadãos, conferindo maior visibilidade a fatos e pessoas.

Assim sendo, notamos que a comunicação existe e ocorre no Poder Público Municipal das Prefeituras, porém, é instrumental, não planejada e acaba sendo reativa, pois quando questionamos os entrevistados sobre: Qual o profissional responsável pela comunicação com jornais, rádio, site e/ou divulgação no facebook? Obtivemos respostas dispersas, indicando diferentes pessoas responsáveis pela questão ou até uma certa confusão sobre os setores, de fato.

Notamos que a divulgação ocorre de forma fragmentada. Percebemos também que essa situação pode fomentar o desvio de função, pois quem é responsável por essa comunicação aos jornais/rádios é, normalmente, Secretários Municipais, Agentes Administrativas, Secretária da Administração e Secretário da Fazenda. Observamos que o exercício do profissional de Relações Públicas no âmbito municipal está sendo ocupado por outros profissionais, pelos servidores públicos de plantão, sejam eles concursados ou cargos de confiança.

Esse contexto acarreta uma comunicação governamental não planejada e, neste sentido, vale destacar que as Relações Públicas têm papel relevante em qualquer empresa, seja pública ou privada, uma vez que os processos comunicacionais devem ser gerenciados e planejados pelos profissionais da área. Kunsch (2003) ainda destaca que a área de Relações Públicas é considerada um subsistema organizacional, pois, as empresas públicas/privadas trabalham com ferramentas específicas e fundamentais para interagir com outros departamentos e organizações, buscando sempre trabalhar com a comunicação e o relacionamento das diversas empresas/organizações com o seu público. Desse modo, as Prefeituras Municipais de ambas as cidades tentam interagir com o seu público seja através de rádio, jornais ou site, porém, não têm um planejamento para que ocorra de forma constante e adequada aos públicos. Além disso, percebemos que, tanto nas entrevistas como no Panorama da Comunicação, fica clara a preferência de uma das prefeituras por pagar uma empresa terceirizada só para atualizar o site.

Se estivesse um profissional de Relações Públicas atuando no Poder Público Municipal, a Administração atuaria de forma mais econômica, com me-

nos atraso e evitando possíveis crises quanto ao ruído de informações. Dessa maneira, segundo Mégarda (2002), as organizações/governos precisam estabelecer planos de comunicação interno/externo para enquadrarem-se no cenário que estão vivenciando, trabalhando a comunicação, através de recursos estratégicos que possibilitem melhorar a comunicação entre a população, sendo assim, é fundamental a prática do Relações Públicas Governamentais.

Além disso, para que o fluxo de comunicação ocorra da melhor forma possível, a utilização dos meios de comunicação, espera-se que a Administração Municipal busque reestruturar de forma adequada uma assessoria de comunicação com profissionais capacitados na área e, ao mesmo tempo, eficientes para levar as informações de interesse público à população. Notamos que existe uma carência de informações corretas e frequentes, o que pode comprometer a imagem do município ou até mesmo da Administração Municipal atual. Observamos que, de quatro respostas, ambas as Prefeituras Municipais não têm um profissional capacitado a desempenhar a função de levar a informação municipal de forma transparente e eficaz a todos os munícipes. Sendo assim, a potencialidade de atuação do Relações Públicas Governamentais em um Poder Público Municipal está desenhada por ter conhecimento e competência para planejar a comunicação e adotar estratégias, assim como uma linguagem adequada aos públicos.

Além disso, Simões (1995) enfatiza que esse profissional tem um olhar científico, capaz de explicar, prever e colocar em ação a comunicação Pública Municipal. De acordo com um dos entrevistados, deveria haver um profissional capacitado para desempenhar a função, ou seja, um assessor de comunicação capacitado para o planejamento estratégico, propiciando a efetividade e a transparência pública.

A categoria que ficou em segundo como mais citada refere-se à 2ª Categoria - Relacionamento com a população. Consideramos o profissional de Relações Públicas também apto a estabelecer uma melhor compreensão das necessidades da população, determinando e analisando estratégias que poderão ser utilizadas na mediação de conflitos ou até mesmo possíveis ruídos que podem acontecer no ambiente interno ou externo do Poder Público.

Desse modo, quando questionamos os entrevistado “De que forma as sugestões e críticas são expostas para os Órgãos Municipais?” Em um total de 12 entrevistados, 10 responderam e citaram que acontecem verbalmen-

te, não existindo outras formas para potencializar esse processo de *feedback*, otimizando os esforços tanto da gestão pública municipal, quanto dos cidadãos.

Assim, se ambas as Prefeituras Municipais contassem com a presença de um profissional de Relações Públicas, esse relacionamento poderia ser fortalecido, haja vista que o Relações Públicas mostra-se capaz de planejar e executar atividades relacionadas à estratégia de comunicação, à administração dos conflitos, à auditoria de imagem e às pesquisas de satisfação, conforme citado pela entrevistada (L<sup>3</sup>, 2016), entre outras funções que possibilitam manter um bom relacionamento com os diversos públicos. Segundo França (2009), o profissional de RP exerce a função de ajudar a delimitar os públicos das organizações/empresas para, então, estabelecer estratégias corretas para cada perfil identificado.

Percebemos que vários problemas que os entrevistados apontaram e também a partir das informações levantadas no CheckList - Panorama da Comunicação, poderiam ser sanados e resolvidos sem sobrecarregar servidores públicos, além de terem chance de maior efetividade junto à população. Neste cenário, o profissional de Relações Públicas vem para contribuir uma vez que, segundo a Associação Brasileira de Relações Públicas, ele é apto a estabelecer/manter um canal de comunicação entre seus diversos públicos a fim de interligá-los em organizações públicas ou privadas (SIMÕES, 1995). Desse modo, o que está faltando nas Prefeituras Municipais investigadas é tomar consciência de que o Relações Públicas e os demais profissionais da comunicação também têm a sua atuação marcada pelo viés público, do interesse público.

Em anos de eleição no Poder Municipal, o Relações Públicas Governamentais seria uma peça chave na Administração, uma vez que ele seria responsável pela imagem da gestão e também atuaria no relacionamento com o público. Além disso, esse profissional poderia planejar e executar atividades para mostrar a legitimidade da Administração Municipal atual, utilizando meios como o planejamento estratégico da comunicação, pesquisas de clima interno/externo, auditoria de comunicação, entre outras tantas atividades para fortalecer o vínculo entre o governo e os munícipes.

Outra categoria bastante citada foi a rubrica dos Aspectos Políticos e Partidários. Consideramos que, em toda Gestão Municipal/Estadual/União,

---

3 Entrevista concedida a autora deste capítulo no dia 17 de março de 2016.

encontram-se partidos políticos instituídos de Poder Público por um período estabelecido. Desse modo, alguns cargos são considerados cargos de confiança, reforçando a periodicidade da atuação de determinados profissionais, provocando, conseqüentemente, a dificuldade de dar seguimento a atividades. Além disso, notamos que, se as Assessorias de Comunicação fossem desempenhadas por profissionais concursados, o trabalho poderia ter uma continuidade, teria uma sequência e muitos problemas que os Secretários Municipais relataram em suas entrevistas poderiam já ter sido sanados de antemão.

Esse cenário mostra que, para a legitimação da profissão nas cidades investigadas, há uma relação direta com a sigla partidária, conforme apresentado nas respostas dos entrevistados.

Outra rubrica analisada foi a de Função Estratégica. Consideramos função estratégica as ações de comunicação planejadas que cabem a um profissional de Relações Públicas Governamentais. Esse profissional realiza planejamentos de atividades alinhadas com os objetivos da gestão, o qual contribui para a realização de uma comunicação mais transparente e dialógica interna/externamente ao Poder Público Municipal. Esa categoria apareceu doze vezes nos trechos das entrevistas.

Dando continuidade na interpretação dos dados, temos a 5ª Categoria - RP Governamental. Não houve citação alguma em nenhum extrato das entrevistas, porém a categoria foi elaborada a partir do referencial coletado pela acadêmica. De certa forma, foi proposital manter essa rubrica, porque ela corresponde aos objetivos propostos para este estudo. Sabemos também que, em nenhum momento, foi procurado alguém que mencionasse exatamente o termo “precisamos de um Relações Públicas Governamental”, uma vez que, talvez os entrevistados não tenham um conhecimento de tal nomenclatura, mas esse entendimento que está sendo abordando poderia estar em alguma entrevista, porém, mesmo assim, não esteve.

A pesquisa ainda revelou que as Administrações Municipais atuais comunicam-se de sua forma própria, por meio de veículos e instrumentos de comunicação como rádio, jornal, site, mural e também muito com o contato direto. Esses dados relevam que há potencialidades de atuação do profissional de Relações Públicas Governamentais e que ele deve estar atuando no setor de Assessoria de Comunicação, intermediando o relacionamento com os meios de comunicação, população e órgão público municipal, qualificando esse processo. Embora as Administrações Municipais estejam de algu-

ma maneira informando a população sobre os acontecimentos das gestões, percebemos, pelas falas dos entrevistados, que ainda falta um profissional para desempenhar essa função e que tenha habilidades para utilizar mecanismos e instrumentos de comunicação.

Desse modo, segundo Novelli (2006), o profissional de Relações Públicas Governamentais é uma peça chave na consolidação de uma relação sólida e democrática entre o governo e a população, uma vez que esse profissional trabalha com ações estratégicas para fazer com que a população participe das decisões públicas.

Por meio da análise do CheckList Panorama da Comunicação das Prefeituras Municipais, ficou visível que o RP Governamental tem potencial, pois a comunicação hoje é fragmentada e instrumental. Isso é comprovado pelo fato de que a categoria que mais apareceu foi a de Instrumentos/Meios de Comunicação, portanto, a comunicação que ocorre não é sistêmica e muito menos planejada.

Outro potencial do profissional de Relações Públicas Governamentais foi encontrado no Check List. Trata-se do planejamento e da realização de pesquisas de satisfação, uma vez que, quando questionamos ambas as Prefeituras Municipais, “Quem realiza as pesquisas de satisfação com o público interno e externo?”, obtivemos respostas negativas bastante marcantes. “Nunca foi feito (A<sup>4</sup>, 2016) (F<sup>5</sup>, 2016)”. Sabemos que existe um potencial para esse profissional no processo de melhorias no ambiente de atuação pública, por meio de instrumentos de comunicação como a pesquisas de satisfação, que tem como objetivo fortalecer o clima organizacional e automaticamente os dados necessários para projetos de melhorias.

Além disso, em algumas entrevistas, quando questionamos “A Prefeitura Municipal possui um setor de Assessoria de Comunicação?” A resposta foi: “Não, nós tínhamos, mas agora não temos mais (J<sup>6</sup>, 2016)”. De fato, o objetivo inicial da acadêmica, que era identificar as potencialidades do Relações Públicas Governamentais no Poder Público Municipal, mostra-se visível, isto é, existe esse potencial e os entrevistados reconhecem a sua importância, mesmo que por meio de atividades bem instrumentais. Além disso, percebemos que se esse profissional atuasse neste meio teria um re-

---

4 Entrevista concedida a autora deste capítulo no dia 28 de março de 2016.

5 Entrevista concedida a autora deste capítulo no dia 17 de março de 2016.

6 Entrevista concedida a autora deste capítulo no dia 17 de março de 2016.

conhecimento, já que algumas poucas atividades que aconteceram nessas prefeituras foram suficientes para serem lembradas, como no caso do entrevistado “J”.

Nesse contexto, concluímos que a profissão de Relações Públicas está regulamentada desde 11 de dezembro de 1967<sup>7</sup>, por meio da Lei 5.377. Porém, mesmo assim, existe uma carência de um reconhecimento na sociedade, mais especificamente, nas cidades investigadas. Esse cenário evidencia a relevância do trabalho do Relações Públicas Governamentais no âmbito municipal. Talvez ainda um caminho a ser trilhado para que as perspectivas de atuação já visualizadas nesse estudo sejam realmente uma tendência promissora no mercado da Comunicação Pública.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Cândido Teobaldo. Administração de relações públicas no governo. São Paulo: Loyola, 1982.
- ANDRADE, Cândido Teobaldo. Relações Públicas Governamentais: aspectos históricos. Revista Comunicação e Sociedade. Instituto Metodista de Ensino Superior, SBC/SP, v.3, n. 6, p. 163 - 168 1981.
- BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.
- DUARTE, Jorge. Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2009.
- FRANÇA, Fábio. Gestão de relacionamentos corporativos. In: GRUNIG, James E. FERRARI, Maria Aparecida. e FRANÇA, Fábio. Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. 4ª Ed. São Paulo: Summus, 2003.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Relações Públicas e Modernidade – Novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997.
- MÉGARD, D. “Communication publique, médias et démocratie”. Pouvoirs Locaux – les cahiers de ladécentralisation, vol.1, nº52, p.40-44, 2002.
- NOVELLI, Ana Lucia Coelho Romero. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. In: Organicom: revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas. São Paulo: ECA/ USP, Ano 3, nº 4, 2006.
- NOVELLI, Ana Lúcia. Relações Públicas Governamentais. In Kunsh, Margarida Maria Krohling (Org). Relações Públicas. História, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: Saraiva, 2009, v. , p. 485-50

---

7 Dados encontrados no site: <<http://www.conrerp1.org.br>> Acesso em: 31/05/2016.

PIMENTA, LidianeMalagone. Relações Públicas Governamentais: novas tendências para o relacionamento entre governo e cidadão. Bauru/SP, 2007.

PIMENTA, LidianeMalagone. Relações Públicas Governamentais: Teoria e Prática no Executivo Municipal. Viçosa: Ed. UFV, 2013.

SIMÕES. Roberto Porto. Relações Públicas: função política. São Paulo: Summus, 1995.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2006.

## **Angélica Kern**

Relações Públicas graduada pela Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen. Assessora de Comunicação na empresa Cotrifred.

E-mail: gehh\_18@hotmail.com

## **Patrícia M. Pésigo**

Professora Adjunta do Departamento de Ciências da Comunicação, Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen. Doutora e Mestre em Comunicação Midiática pela UFSM.

E-mail: patricia.persigo@ufsm.br