



## A DIVERSIDADE DE ENFOQUES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS

**Ediene do Amaral Ferreira**

Relações Públicas

Professora das disciplinas Teorias da Comunicação do Curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações

Públicas e Jornalismo da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)

Coordenadora do Projeto Experimental Estágio do Curso

de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas

Coordenadora do Curso de Comunicação Social- Habilitação em Relações Públicas.

A diversidade de definições, encontradas sobre Relações Públicas é apontada por diversos autores da área, Simões (1995); Moura e Scrofernerker (1999); Poyares (1974); Kunsch (1997); Peruzzo (1986), Senac e Hernández (1999); Lesly (1995); Canfield (1970); Andrade (1983); Childs (1964), como um dos principais pontos a serem revistos por pesquisadores, entidades e profissionais de Relações Públicas. Chaves (1966) que foi intérprete-assistente de Childs no curso inaugural de Relações Públicas, no Brasil, já apontava nos seus artigos para a existência desta preocupação nos Estados Unidos da América do Norte- E.U.A, berço dos principais precursores da atividade no mundo.

De acordo com Chaves (1966), os precursores da atividade nos E.U.A foram Ivy Lee e Bernays. Embora a história aponte Ivy Lee como o pai das Relações Públicas, depois do famoso caso do industrial Rockefeller, o referido autor coloca Bernays como o principal precursor, por considerar que foi, através da obra e do trabalho deste profissional, que as Relações Públicas foi entendida e aceita como uma atividade mais ampla e complexa como é concebida nos dias atuais. Por meio de Lee, a atividade de Relações Públicas ficou vista como uma técnica de manipular a opinião pública e “fabricar” imagens.

Pode-se, hoje, identificar no Brasil autores, profissionais, professores e pesquisadores que seguem a filosofia de Lee e outros que são discípulos de Bernays. Isto se dá pelo fato



destes dois autores entenderem as Relações Públicas de uma maneira completamente diferente.

A existência destas duas maneiras de se entender a atividade de Relações Públicas não colaborou para que se chegasse a um consenso sobre a sua definição. Para Simões (1995), um dos problemas, encontrados neste vasto número de definições, é o uso indiscriminado do termo Relações Públicas.

Várias definições não delimitam a qual significado estão se referindo, dificultando a sua compreensão. Sem este esclarecimento, a definição perde o sentido. O termo Relações Públicas pode ser utilizado e alocado em várias situações, exigindo a identificação do significado ao qual o emissor está se referindo: Processo; Função; Atividade; Profissional; Cargo.

A compreensão do significado de Relações Públicas passa, como todas as disciplinas pela dicotomia processo-programa. Quando é feita uma referência sobre Relações Públicas, ela pode, antes de tudo, enquadrar-se em um processo ou em um programa.

O processo é a relação de múltiplos fatores que envolvem um dado fenômeno na estrutura de sua dinâmica interna e externa. Para Simões (1999:6), *o processo refere-se à estrutura do fenômeno* que está sendo analisado. A análise e a intervenção do processo denomina-se de programa. É nesta fase que se encontra a maioria das definições de Relações Públicas. Isto se justifica pelo fato da atividade de Relações Públicas ser responsável pela gerencia do programa.

Para Andrade (1983:38), Relações Públicas *é uma arte aplicada*. Embora, este autor alerte para o problema da multiplicidade de definições, ao definir as Relações Públicas, não diz a qual objeto está referindo. Isto contribui para a confusão que se estabelece nas definições de Relações Públicas. Em 1972, sete anos mais tarde, o mesmo autor evolui no seu trabalho e delimita a função das Relações Públicas, afirmando que esta é destinada a

promover a estabilidade ambiental necessária para as organizações alcançarem seus objetivos, através da minimização de conflitos provenientes da falta de comunicação.

A existência de uma preocupação, em estudar as Relações Públicas, levou Moura e Scroferneker (1999) a pesquisar os 8 enfoques apontados por Simões (1995): Enfoque Estrutural, Enfoque Administrativo, Enfoque Filosófico, Enfoque Comunicacional, Enfoque Político, Enfoque Psicológico, Enfoque Mercadológico e Enfoque Personalístico. Entretanto em uma pesquisa realizada pelas autoras, com 31 autores de Relações Públicas, dos 40 apontados pelo Guia Brasileiro de Relações Públicas (1993), *houve maior concentração de autores de definições e/ou conceitos das Relações Públicas no enfoque comunicacional, seguido pelo enfoque psicológico* (Moura e Scroferneker, 1999:211). Simões (1995:19) afirma que:

nenhuma destas “escolas” ou pré-paradigmas resolve todas as questões do ensino ou da atividade de Relações Públicas. Cada uma possui uma ótica limitada, ajuda compreender parte da ação de Relações Públicas e a solucionar, também, alguns dos seus problemas. Porém, todas sem dúvida alguma, são insuficientes para a solução global.

A corrente teórica desenvolvida por este autor surge como um novo paradigma em relação aos enfoques apresentados anteriormente. Para Simões (1995:65), a atividade de Relações Públicas *é a gestão da função organizacional política a fim de obter a cooperação dos públicos, para a consecução da missão organizacional*. Nesse sentido, a atividade de Relações Públicas existe porque há relação de poder entre os agentes de influência (públicos) que se vinculam as organizações e, portanto, há eminência do conflito. Para explicar este pensamento, o autor resgata os conceitos da Micropolítica. Este termo é oriundo da Ciência Política que pode ser dividida em Macro ou Micropolítica. A Macropolítica preocupa-se com as relações que ocorrem na sociedade e a Micropolítica estuda as disputas e os conflitos em um microespaço que envolvem as organizações, os grupos e as famílias.

Ao contrário da maioria dos autores pesquisados por Moura e Scroferneker (1999), a Teoria da Função Política das Relações Públicas, referendada por Simões (1995), afirma que a



atividade de Relações Públicas não se limita apenas ao enfoque da comunicação. Enquadra-se também em outras áreas, principalmente nos princípios da Ciência Política.

Ao investigar como se dá o processo da Micropolítica, o referido autor encontrou várias semelhanças com o processo de Relações Públicas. É interessante frisar que, a partir da visão da micropolítica, a comunicação não teve seu papel relegado a um segundo plano, e sim ela é tida como um dos instrumentos para se exercer a atividade.

Partindo da premissa que o objetivo da ciência é compreender, prever e controlar fenômenos, Simões (1997) defende as Relações Públicas como uma disciplina científica. É através da explicação do Processo e do Programa que o autor demonstra esta afirmação, pois para ele é somente através da compreensão do processo que se pode intervir no fenômeno, caso contrário, a probabilidade de erro é muito grande, ficando ao acaso a tentativa de prever e controlar o mesmo.

A intervenção no processo dá-se através de programas de Relações Públicas. É nesta fase que se analisa o processo e decidi-se quais as ações que vão ser indicadas para que a missão da organização seja atingida.

Quatro etapas são apontadas na execução do programa: diagnóstico, prognóstico, assessoramento e implementação de projetos. Para se estabelecer programas de Relações Públicas eficientes e eficazes, é imprescindível que o profissional conheça como funciona a organização e seus públicos.

As Relações Públicas, vista sobre a óptica da Ciência Política, mais especificamente da Micropolítica, é única, enquanto proposta teórica. Para Simões (1997:20), autor desta proposta teórica, *a existência da rede teórica permitirá a crítica de que se está relatando de maneira fragmentada nos conteúdos de artigos, monografias, dissertações e teses, tanto de autores nacionais, como de estrangeiros.*

Com uma visão diferente, voltada para o enfoque psicológico, está Poyares (1974) que enxerga a atividade de Relações Públicas através do exercício da democracia. O enfoque psicológico se justifica por este autor vincular a atividade de Relações Públicas com a formação de imagens. Para o referido autor o objeto da ação de Relações Públicas é a Opinião Pública.

Poyares (1974:145) também faz críticas as inúmeras definições de Relações Públicas que na visão deste autor:

em vez de se estabelecerem às conotações definidoras da substância da coisa em si mesma, demoram-se os autores em intermináveis descrições de funções, quando não resvalam para grandiloqüentes frases feitas, para os simplórios slogans ou mesmo para generosas afirmações de caráter ético que confundem o que é a coisa (ontologia) com o “como deve proceder alguém” (deontologia)”.

Apesar de concordar com Simões (1997) que a multiplicidade de definições pode gerar distorções, Poyares (1974:149) difere-se deste autor, pois este não vê as Relações Públicas como uma *disciplina científica e sim como um método*, não de ciência nem de técnica [...]. Este autor (1974:149) *compreende as Relações Públicas como um método de incorporar às correntes de opinião pública, juízos relativos a uma pessoa, organismo ou instituição, de modo a provocar manifestações de concordância ou cooperação*”. Compartilha deste pensamento Nogueira (1987), para quem a atividade de Relações Públicas é uma ferramenta de marketing responsável pela influencia favorável da opinião públicas em relação a uma pessoa ou organização.

Lesly (1995), assim como Poyares (1974), Nogueira (1987) e Wey (1986), associa a democratização social com o sucesso e o desenvolvimento da atividade de Relações Públicas. Para Lesly (1995), Poyares (1974) e Wey (1986) a disciplina de Relações Públicas é formada por elementos da psicologia, política, economia e da sociologia.

Para Lesly (1995), a partir das mudanças e da evolução da sociedade, o comportamento e as relações humanas foram ficando cada vez mais complexos. Fatores



econômicos, políticos, culturais, geográficos, sociais e tecnológicos foram interferindo e modificando o convívio entre as pessoas, grupos e organizações.

O surgimento das organizações, seja com um intuito de produção de bens ou serviços, lucrativos ou filantrópicos, é um espaço que, cada vez mais, necessita e acolhe a atividade de Relações Públicas, defende o referido autor. Outro importante fator apontado foi a queda dos regimes autoritários que, na sua visão, fortaleceu a atividade de Relações Públicas, pois possibilitou abertura política e econômica em muitos países, inclusive na América Latina. A democratização política propagou-se para as organizações, onde os processos, de tomada de decisão, verticais foram dando espaços para processos horizontais.

A formação da opinião pública é outro ponto que uni o pensamento de Poyares (1974) ao de Lesly (1995:XI), para quem *o principal instrumento das Relações Públicas é a comunicação de massa*. Entretanto, apesar de admitir o poder dos meios de comunicação de massa, este autor não vê o uso destes meios como forma de manipulação e sim como forma de influência.

O supracitado autor (1995) atribui às Relações Públicas uma função ordeira e conciliadora, pois é através desta atividade que se consegue a promoção do bem-estar social e a boa vontade de pessoas, grupos, organizações e da sociedade, para conciliar seus objetivos próprios com objetivos comuns.

Apesar de Lesly (1995) valorizar a visão macrossocial da função das Relações Públicas, e admitir a sua influência no funcionamento do bem-estar da sociedade, no seu entender, a atividade de Relações Públicas está inserida dentro das organizações. Compartilhando com pensamento de Andrade (1966), Lesly (1995:3) afirma que Relações Públicas pode ser definida *como ajudar uma organização e seus públicos a mutuamente se adaptar uns aos outros*.

Kunsch (1997) também considera importante a queda dos governos autoritários para a ascensão da atividade de Relações Públicas. Para esta autora, foi o início do abandono da



comunicação vertical e a possibilidade da existência de uma comunicação horizontal. Para a pesquisadora, o sistema autoritário de governo refletia-se também na administração dentro das organizações. Conseqüentemente, a abertura política possibilitou a abertura em outras áreas.

Diferente Poyares (1974) que foi classificado por Moura e Scroferneker (1999) no enfoque psicológico, Kunsch (1997) enquadra-se no enfoque estrutural. No enfoque estrutural, *as Relações Públicas são despersonalizadas, porém constitutivas da organização e percebidas como sistema ou estrutura* (Moura e Scroferneker, 1999:205). De acordo com Kunsch (1997:115), *para as Relações Públicas serem eficazes, têm que atuar em parceria com outras subáreas da macroárea da comunicação*. Esta autora, defensora da comunicação organizacional integrada, considera a comunicação e as relações públicas áreas que integram as ciências sociais aplicadas.

A comunicação integrada, proposta pela mencionada autora envolve a comunicação institucional, comunicação mercadológica, comunicação interna e comunicação administrativa. Apesar, desta autora ressaltar a importância da divisão de tarefas, a homogeneidade da linguagem deve ser preservada e baseada em uma política global de comunicação integrada.

Assim como Kunsch (1999), Canfield (1970) enquadra-se no enfoque estrutural, pois, para este autor as Relações Públicas possuem 4 (quatro) características básicas: são uma filosofia administrativa; uma função administrativa; uma técnica de comunicação; implicando na boa impressão que o público tenha, de pessoas ligadas a determinadas organização.

Partindo do mesmo princípio de Lesly (1995), que defende a atividade de Relações Públicas como promotora do bem-estar social e da boa vontade dos públicos com a organização e vice-versa, Calfield (1970) almeja o mesmo bem-estar, mas através da administração dos interesses dos públicos envolvidos. Os dois autores defendem a mesma idéia, porém com formas e caminhos diferentes. Para Lesly (1995), o fenômeno citado acima ajudará a influenciar a opinião pública em relação a produtos, serviços e ideologias. Enquanto para Canfield (1970), o mesmo fenômeno irá promover uma maior harmonia na convivência



dos seres humanos. Para este autor (1970:3), *o problema de conciliar as atitudes, o temperamento e os pontos de vista das pessoas é um dos mais delicados, difíceis e importantes com que se defronta a espécie humana.*

As boas relações, entre os diversos públicos que circundam as organizações, é que vão otimizar a administração, transformando-a em eficiente e eficaz. Outra questão abordada pelo autor, há quase 30 anos atrás, e que está em *voga*, nos dias atuais, é a responsabilidade social. Canfield (1970:6) afirma que:

os líderes de empresas devem compreender que sua função é produzir utilidades para o público (clientes, empregados e comunidade), e não apenas dividendos para os acionistas. Se uma organização não for dirigida com consciência social, que permeie seus setores, Relações Públicas serão ali um pouco mais do que palavras vazias.

A credibilidade e honestidade como pontos importantes para a legitimação da atividade de Relações Públicas, dentro das organizações, é também destacado pelo autor. Senac e Hernández (1999) retomam estes dois fatores afirmando que a missão das Relações Públicas é estabelecer e promover a confiança entre a organização e seus públicos. Estes 3 (três) autores também concordam que a atividade de Relações Públicas deve harmonizar e compatibilizar os interesses dos públicos com os da organização.

Para Senac e Hernández (1999), o profissional de Relações Públicas é um agente de transformação social que atua nas organizações, buscando a confiabilidade de seus públicos através da responsabilidade social das organizações. *Quando existem crises de confiabilidade, padece-se coincidentemente de crises de identidade, de humanidade e crises de consciência social* (Senac e Hernández, 1999:47).

Ressalta-se que Childs (1964) e Bernays (1966) foram os precursores e defensores do desenvolvimento da responsabilidade e do compromisso social dentro das organizações através da atividade de Relações Públicas. Estes autores já alertavam para o compromisso social, muitos anos, antes de vários enfoques administrativos, que despertaram para este assunto na década de 70. Apesar da atividade de Relações Públicas ser exercida dentro de organizações públicas ou privadas, sua missão deve visar o bem-estar social, afirma Childs,





que (1964:3) definiu Relações Públicas como *aqueles aspectos do nosso comportamento pessoal e institucional que têm um significado mais social do que puramente pessoal e privado*. É uma atividade que tem um significado social.

Independente do enfoque adotado, as ações da atividade de Relações Públicas refletem-se na sociedade e na formação da opinião pública. Alguns autores, como Childs (1964), Bernays (1966) e Peruzzo (1986) alertam que alguns profissionais se valem desta prerrogativa para defender interesses específicos de grupos, ou de organizações, denominado erroneamente esta tarefa de Relações Públicas.

Peruzzo (1986) faz um leitura marxista sobre a função das Relações Públicas na sociedade indo de encontro com a posição de Lee. De acordo com os estudos desta autora, a atividade de Relação Públicas somente aparenta buscar o bem comum, o bem-estar social através dos interesses das organizações privadas. Que na realidade, para a referida autora, possuem objetivos antagônicos. Portanto na sua visão, a maioria dos autores têm uma proposta altruísta, pois defendem a atividade de Relações Públicas como uma ação harmonizadora das relações entre as organizações, seus públicos e a sociedade.

Com um posicionamento, mais para um discurso político do que para uma revisão teórica, a autora faz críticas à atividade de Relações Públicas no modo de produção capitalista. Para Peruzzo (1986), existem os profissionais de Relações Públicas que trabalham para os dominantes, e os que trabalham para dominados. Os profissionais que auxiliam a classe de dominados são denominados pela autora de orgânicos, e não precisam ter formação superior, pois as escolas e os Cursos de Comunicação Social - habilitação em Relações Públicas possuem formação burguesa.

O processo político-pedagógico das Relações Públicas populares é defendido por Peruzzo (1986:132), e estes têm presente três dimensões: *a conscientização, a articulação e a ação para a construção de um novo homem, de uma nova sociedade*.



Com um posicionamento diferente de Peruzzo (1986), Coqueiro (1972), assim como Lesly (1995) e Canfield (1970), compreendem que a atividade de Relações Públicas promove o bem-estar social. Para Coqueiro (1972), o objetivo da atividade de Relações Públicas *é estabelecer e desenvolver uma base de boa vontade entre os indivíduos, ou grupos de indivíduos, e a organização que os atende, ou, com os quais, está diretamente relacionada.* Este autor apresenta 3 (três) funções gerais das Relações Públicas: função de contato com o público, função de informação (esta contempla o fluxo interno e externo da informação na organização) e a função de prestígio da instituição. Este autor está alocado no enfoque comunicacional o que justifica as três funções gerais apresentadas por ele.

Abordando a atividade de Relações Públicas, no século XXI, está o autor argentino Parodi (1996) que identifica 3 (três) vertentes ideológicas : a escola norte-americana de Relações Públicas, a escola européia de Relações Públicas e a escola latino americana de Relações Públicas.

A escola norte-americana está preocupada com a imagem institucional e com a defesa do sistema capitalista. A européia com o estabelecimento da solidariedade e confiança entre as organizações e grupos sociais que as constituem e que se relacionam com elas (Parodi,1996:28). E a última escola, a latino americana, em pesquisar a atividade, dentro do seu contexto político, social, cultural e econômico peculiar desta realidade. Destaca-se que estas escolas não engessam a origem dos autores e as vertentes expostas acima. A inclinação teórica dos autores não está relacionada com sua nacionalidade, ou com o local onde as suas pesquisas são realizadas.

Doze anos antes de Parodi, Penteado (1984) já abordava as diferenças existentes entre a atividade de Relações Públicas exercida nos Estados Unidos, da forma como a atividade era exercida no Brasil. Para este autor, os profissionais brasileiros diferenciam-se dos americanos pela *humanidade*. Porém, esta característica que, para muitos, seria positiva, é condenada por Penteado (1984:XV) que afirma que esta *predisposição natural, tende a constituir-se um problema bem pior que o artificialismo das Relações Públicas exercidas pelos profissionais norte-americanos.* Na visão deste autor, o paternalismo brasileiro faz com que a atividade de



Relações Públicas se resume a um exacerbado sentimentalismo que não condiz com a *compreensão inteligente*. Esta é uma expressão utilizada por Penteadó para distinguir a compreensão racional (inteligente) da compreensão sentimentalista.

A postura filosófica do autor não se encerra na diferenciação feita acima. Ao tentar definir as Relações Públicas, Penteadó (1984) busca explicação na natureza humana. Para este autor, o homem tem a necessidade de ser aceito no meio ambiente onde vive, seja ele um homem primitivo, ou dito civilizado. Todavia as Relações Públicas, para o referido autor, é uma *técnica de aceitação social*.

Compartilhando com o posicionamento exposto acima, encontra-se Wey (1986:22) que defende, como filosofia das Relações Públicas, despertar nos administradores maior *atenção para os aspectos humanos dos negócios, no sentido de conquistar a boa vontade e a compreensão, não só do público interno, mas de todos com os quais têm contato*. Este autor ressalta a importância da atividade de Relações Públicas preocupar-se com a comunidade e com o social, mantendo a compreensão mútua com todos que direta, ou indiretamente, se relacionam com a organização.

Com o pensamento equivalente, e classificado no mesmo enfoque de Penteadó, o filosófico, encontra-se Pinho (1990:41) para quem as Relações Públicas *consiste em conquistar e manter a credibilidade e a aceitação da companhia junto a seus principais públicos (...)*. O referido autor, assim como Wey (1986), destaca a importância das organizações possuírem políticas de Relações Públicas para estabelecer e promover a colaboração e a harmonia com seus diversos públicos e com a sociedade. Percebe-se que a noção de interdependência, entre organização, públicos e sociedade está presente na concepção desses autores.

Ettinger (1964), assim como Penteadó (1984), Wey (1986) e Pinho (1990), associa e trabalha com a idéia de aceitação. “A função diretiva das Relações Públicas visa moldar e expressar o caráter de uma empresa de modo que ela conquiste a aceitação e o respeito público” (Ettinger, 1964:3).



Azevedo (1971:50) também compartilha da visão dos autores acima citados afirmando que as “Relações Públicas pode ser definida como o esforço de qualquer grupo, para ganhar a estima e a boa vontade do público e por sua conduta e relações merecer essa estima”.

Baskin, Aronoff e Lattimore (1997) apresentam uma visão diferente de Penteadó (1984), Ettinger (1964), Azevedo (1971) e Pinho (1990). Estes três primeiros autores falam de adaptação, ao invés de aceitação. Num ambiente altamente competitivo em que as organizações modernas vivem, é indispensável a atividade de Relações Públicas, defendem os autores. É através desta atividade que as organizações vão conseguir adaptar-se as constantes mudanças que ocorrem no ambiente. A aceitação dos públicos não garante a sobrevivência da organização. Esta tem que estar atenta às inúmeras variáveis que a fazem sobreviver no mercado.

Ao encerrar a revisão crítica dos autores que tratam do tema Relações Públicas percebe-se que a maioria das definições de Relações Públicas misturam a ontologia com a deontologia. Entretanto, é na definição de deontologia que encontramos a maior multiplicidade de posições.

Destarte, a grande parte dos autores citados, até o momento, reconhece e admite os reflexos da atividade de Relações Públicas na sociedade e em todos os múltiplos fatores que compõem o ambiente onde a atividade é exercida.

Foram estas inter-relações, concomitantemente, com a detecção da interdependência das organizações, de seus públicos e da sociedade, que apontaram para o surgimento de um novo enfoque: o ecológico. Este enfoque foi pesquisado e relatado na dissertação “ A atividade de Relações sob o enfoque ecológico” (Ferreira,2001) e posto em discussão no XXV Intercom, por meio da apresentação de um paper no Núcleo de Pesquisa em Relações Públicas e comunicação Organizacional.



No enfoque ecológico, o processo das Relações Públicas envolve, além das organizações e seus públicos, todo os outros elementos que os afetam. Estes podem criar conflitos, ou promover a harmonia e a colaboração, dentro do ecossistema, que envolve as organizações e seus públicos.

### **Referências Bibliográficas**

- ALBUQUERQUE, A . E. **Planejamento das Relações Públicas**. 2ed. Porto Alegre: Sulina, 1983.
- ANDRADE, C.T.S. Para entender Relações Públicas. São Paulo: Loyola,1983.
- \_\_\_\_\_. **Mini-anais da II Semana Paulista de Estudos de Relações Públicas**. São Paulo. ECA,1972.
- \_\_\_\_\_. **Psico-Sociologia das Relações Públicas**. Petrópolis: Vozes, 1975
- AZEVEDO, M. **Relações Públicas- Teoria e Processo**. Porto Alegre: Sulina,1971.
- BASKIN,O; ARNOFF, C; LATTIMORE,D. **Public Relations: the profession and the practice**. New York: Brown & Benchmark Publishers, 1997.
- BERNAYS, E.L. **Relaciones Públicas**. Buenos Aires: Troquel,1966.
- CANFIELD, B.R. **Relações Públicas, princípios casos e Problemas**. São Paulo:Pioneira,1970a.
- \_\_\_\_\_. **Relações Públicas**. São Paulo: Pioneira,1970b.
- CASTRO, M. C. S. Pesquisa e processo comunicativo. In: **Ordem/Desordem**, Revista do Departamento de Comunicação Social PUC/MG, Belo Horizonte, nº 10, 1992.
- CHAVES, S.M. **Aspectos de Relações Públicas**. Rio de Janeiro: DASP, 1966.
- CHILDS, H.L. **Relações Públicas, propaganda e opinião pública**. Rio de Janeiro:FGV,1964
- COQUEIRO, M.C.L. **Relações Públicas**. São Paulo: Sugestões Literárias,1972.
- ETTINGER, K.E. **Pesquisas e Relações Públicas**. São Paulo: Ibrasa,1964.
- KUNSCH, M. Gestão integrada da comunicação organizacional e os desafios da sociedade contemporânea. In: **Comunicação e Sociedade**. São Bernardo do Campo: Programa de Pós-graduação em comunicação social/ Universidade Metodista de São Paulo/UMESP,nº32,2 semestre de 1999.



- KUNSCH, M. M. K. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo : Pioneira, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus,1986.
- LESLEY, P. **Os fundamentos de Relações Públicas e da comunicação**. São Paulo: Pioneira,1995.
- LESLEY, P. **Os fundamentos de relações Públicas e da comunicação**. SP: Pioneira,1995.
- MOURA, P.M; SCROFERNEKER,C.M.A. Relações Públicas x função política e administração de conflitos/controvérsias nas organizações. São Paulo, **Revista Comunicação, Marketing,Cultura**,1999.
- NOGUEIRA, N. **Opinião Pública e Democracia: desafios à empresa**. São Paulo: Nobel,1987.
- PARODI, J.C.P. **Las Relaciones Publicas em el mundo actual**. Buenos Aires: Copiar,1996.
- PENTEADO, J.R.W. **Relações Públicas nas empresas modernas**.São Paulo: Pioneira,1984.
- PERUZZO, C. K. **Relações Públicas no modo de produção capitalista**.São Paulo: Summus,1986.
- PINHO, J.B. **Propaganda Institucional: usos e funções da propaganda em Relações Públicas**. São Paulo: Summus, 1990.
- POYARES, W. R. **Comunicação e Relações Públicas**.Rio de Janeiro:Agir,1974.
- SENAC R.P.; HERNÁNDEZ,E.S. **Relaciones Públicas Superiores: una nueva pedagogía**. Lima: EPCC,1999.
- SIMÕES, R.P. **Relações Públicas: função política**.3ed. São Paulo: Summus,1995.
- \_\_\_\_\_. Relações Públicas e Micropolítica: um estudo comparativo de seus processos e programas.Porto Alegre, **Revista FAMECOS n° 7**, novembro de 1997, p98-116.
- \_\_\_\_\_.A disciplina Relações Públicas: o processo e o programa. Porto Alegre, **Revista FAMECOS n° 10**, novembro de 1999, p117-128.
- \_\_\_\_\_.Relações Públicas e Micropolítica. São Paulo: Summus,2001.
- SIMON, R.; REIS,A (ORG). **Relações Públicas – perspectivas de comunicação**. São Paulo: Atlas:1972)
- WRAGG, D. **Relações públicas em Marketing e Vendas**. São Paulo: MacGraw-Hill,1990
- WEY,H. **O processo de Relações Públicas**. São Paulo: Summus, 1986.