

Título

PANORAMA SOCIAL E DEMOCRACIA:

Uma análise sobre o papel das Relações Públicas

Maria José da Costa Oliveira¹

Resumo

A partir de uma abordagem sobre o panorama social brasileiro, este artigo analisa o papel da área de Relações Públicas na construção da cidadania e da democracia, uma vez que essas pressupõem a existência de liberdade de expressão, possibilidade de participação e envolvimento da população em questões de interesse público.

Se por um lado a atividade de Relações Públicas prescinde da democracia para sua existência, por outro tem o dever de colaborar para que o processo democrático seja consolidado, desenvolvendo ações que incentivem a participação dos cidadãos nas políticas organizacionais e públicas.

Palavras-chave

Democracia – Cidadania – Relações Públicas

Introdução

Um histórico que inclui, entre outros acontecimentos, mais de vinte anos de regime autoritário, justifica a falta de maturidade democrática existente no Brasil e a conseqüente falta de participação dos diversos grupos sociais nos assuntos de interesse público.

A falta de participação colabora, por sua vez, com uma performance sofrível do Brasil na área social, sendo que diversas fontes confirmam os problemas sociais que formam o panorama social brasileiro, revelando o impacto entre o alto índice de pobreza e corrupção e o baixo índice de desenvolvimento humano e eficácia no sistema de saúde.

Esse panorama evidencia a ineficiência do Estado e justifica o porquê da necessidade de envolvimento cada vez maior de empresas, organizações não-governamentais e entidades sem fins lucrativos em causas sociais no Brasil e em todo o mundo.

A desintegração social vem chamando a atenção de estudiosos, políticos, imprensa e da população em geral, pois vem afetando direta ou indiretamente cada cidadão.

¹ Maria José da Costa Oliveira é Relações Públicas, Doutora em Ciências da Comunicação pela ECA-USP, professora e coordenadora dos Cursos de Graduação em Relações Públicas e Publicidade e Propaganda e coordenadora do curso de Lato Sensu em Comunicação Pública e Responsabilidade Social da METROCAMP. Organizadora do livro Comunicação Pública, editado em 2004.

Capra, já em 1982 nos alertava para os crescentes problemas sociais, que hoje, em muitos casos, só se agravaram. Nesse sentido, ele afirma que:

“existem numerosos sinais de desintegração social, incluindo recrudescimento de crimes violentos, acidentes e suicídios; o aumento do alcoolismo e do consumo de drogas; e um número crescente de crianças com deficiência de aprendizagem e distúrbios de comportamento (...) A par dessas patologias sociais, temos presenciado anomalias econômicas que parecem confundir nossos principais economistas e políticos. Inflação galopante, desemprego maciço e uma distribuição grosseiramente desigual da renda e da riqueza passaram a ser características estruturais da maioria das economias nacionais”. (Capra, 1982, p. 22)

Diante desse panorama, uma transformação social torna-se necessária, principalmente com a participação dos diversos setores da sociedade, que deverão assumir maiores responsabilidades frente aos problemas que se apresentam.

Capra também reforça essa noção, ao afirmar que “uma resolução só poderá ser implementada se a estrutura da própria teia for mudada, o que envolverá transformações profundas em nossas instituições sociais, em nossos valores e idéias”. (1982, p. 23)

Relações Públicas, como uma atividade voltada ao equilíbrio entre os interesses de organizações e seus públicos, tem diante de si um contexto que exige seu novo posicionamento, de forma a assessorar as organizações sobre o papel social que estas devem desempenhar visando colaborar com as ações de interesse público.

Esse panorama revela, também, a importância de Relações Públicas na interlocução que deve existir entre os diferentes setores, de forma a direcionar a contribuição de cada um para a resolução ou amenização dos problemas sociais e para o exercício da cidadania e consolidação da democracia.

Antes de aprofundarmos a análise sobre o papel das Relações Públicas, alguns conceitos e valores-chaves serão aqui tratados, para que seja feita a contextualização necessária para o alcance dos objetivos propostos.

Cidadania: uma análise sobre seu conceito

Cidadania envolve deveres e direitos, inclusive os ecológicos, de gênero, étnicos e outros; liberdade de expressão; respeito à individualidade e às identidades específicas; justiça social; participação na esfera pública.

O que se sabe é que a conquista da cidadania é um processo histórico, que surgiu na Grécia antiga junto com a noção de cidadão. Nasceu com dimensão de exclusão e de manutenção da hierarquização social.

Podemos dizer que seu conceito foi radicalmente alterado, desde seu surgimento até os dias atuais, uma vez que hoje cidadania tem uma relação direta com democracia.

Scherer-Warren resgata bem esse momento histórico e a incoerência da noção de cidadania daquele período com a democracia, quando menciona que “tem-se aí uma democracia limitada, em que escravos, mulheres e crianças não são incluídos entre os cidadãos com direito à participação política” (1999, p. 59).

No entanto, o conceito de cidadania evoluiu e se tornou mais complexo, até em função da complexidade do mundo contemporâneo. Tal evolução do conceito sofreu a influência de correntes ideológicas e políticas que, por sua vez, contribuíram para a ampliação dos próprios direitos de cidadania.

As ideologias passaram a ser incorporadas ao seu conceito, destacando-se daí o respeito à individualidade e às identidades específicas, garantia da participação na esfera pública e conquistas no campo da justiça social.

Vieira lembra que “a cidadania seria composta dos direitos civis e políticos - direitos de primeira geração -, e dos direitos sociais - direitos de segunda geração” (1999, p. 22). Os primeiros compreendem direitos individuais de liberdade, igualdade, propriedade, de ir e vir, à vida, à segurança. Os direitos políticos referem-se liberdade de associação e reunião, de organização política e sindical, à participação política e eleitoral, ao sufrágio universal.

Os direitos de segunda geração incluem não só direitos sociais, como econômicos ou de crédito, onde se apresentam os direitos ao trabalho, saúde, educação, aposentadoria, seguro-desemprego.

Scherer-Warren (1999, p. 60) acrescenta, também, a luta por novos direitos, “os chamados direitos de terceira geração (ecológicos, de gênero, étnicos, etc.)”, que passaram a receber atenção tanto dos governos, quanto de empresas, organizações do terceiro setor e sociedade em geral.

Para Vieira, “trata-se dos direitos que têm como titular não o indivíduo, mas grupos humanos como o povo, a nação, coletividades étnicas ou a própria humanidade”. (Vieira, 1999, p. 23)

A autora ainda destaca que “já se fala hoje de ‘direitos de quarta geração’, relativos à bioética, para impedir a destruição da vida e regular a criação de novas formas de vida em laboratório para engenharia genética” (Vieira, 1999, p. 23)

Lembramos que a conquista da cidadania tem sido pauta de inúmeros movimentos sociais deflagrados na América Latina e no Brasil, pois, durante os regimes

militares, por exemplo, o enfoque predominante era a luta pela libertação contra o autoritarismo, as restrições políticas, pela anistia, liberdade de expressão, transformação do regime político.

Posteriormente, passam a vigorar lutas pela democratização, com justiça social, priorizando-se "a defesa de direitos sociais, econômicos e culturais, como o direito das minorias, o repensar o desenvolvimento diante da degradação ecológica e da exclusão social". (Scherer-Warren, 1999, p. 60)

Hoje, portanto, os direitos de cidadania estão relacionados com os processos de democratização da sociedade, sendo que para Peruzzo:

“ser cidadão é ter direito de ver-se protegido legalmente, de locomover-se, de interferir na dinâmica política, de votar e ser votado, de expressar-se. É também ter o direito de morar numa casa digna, de comer bem, de poder estudar e trabalhar. É, por fim, ter o direito de participar, com igualdade, na produção, na gestão e na fruição dos bens econômicos e culturais”. (1999, p. 287)

É interessante e ao mesmo tempo frustrante considerar que enquanto o conceito de cidadania evoluiu desde a Grécia antiga, sua aplicação, em pleno terceiro milênio, ainda é restrita a uma camada da população.

Basta analisarmos quantos, de fato, moram em casa digna, comem bem, estudam e trabalham. Diante dessa constatação, fica claro o quanto é fundamental a ação efetiva de todos os setores sociais em torno dos objetivos de conquista do exercício de cidadania e consolidação da democracia.

Após essas rápidas reflexões iniciais sobre o conceito de cidadania, acreditamos que seja o momento de analisar principalmente conceitos como confiança e solidariedade, que, a nosso ver se entrelaçam com ética e moral, e podem ser considerados como virtudes sociais fundamentais para a criação da prosperidade.

Julgamos que a aproximação entre esses conceitos, dentro do contexto de cidadania e democracia é evidente, pois a *solidariedade*, por exemplo, em geral é concebida quando existe uma relação de *confiança*, seja entre os membros de um mesmo grupo, seja entre esses e outros grupos. Ao mesmo tempo, dentro dessa relação de confiança, pressupõe-se o respeito a determinadas regras, em que encontramos o destaque para a noção de *ética e moral*.

Aqui é pertinente lembrar que um grupo, como um conjunto de pessoas que mantêm uma relação de interdependência, no qual o comportamento de cada um interfere nos demais, compartilha de um conjunto de normas, valores e ideologias e todos esses itens estabelecem uma conduta mútua.

Portanto, o estabelecimento de uma relação de aproximação entre o primeiro, segundo, terceiro setores e a sociedade em geral, pautada na *confiança, ética, moral, solidariedade*, torna-se condição *sine qua non* para a própria sobrevivência dos grupos sociais, além de permitir que o processo democrático e a construção da cidadania sejam efetivados, possibilitando o alcance da propagada prosperidade.

Confiança e outras virtudes sociais

Diferentes correntes ideológicas e políticas como o liberalismo, a democracia, o socialismo colaboraram para a constituição do que hoje se entende por cidadania.

No entanto, mesmo incorporando essas ideologias, vale destacar que o cenário brasileiro onde se configuram os problemas sociais aqui apresentados é constituído por uma economia capitalista, que influi diretamente na cultura de nossa sociedade e, conseqüentemente, no comportamento das pessoas.

Esse aspecto de influência do capitalismo no comportamento da sociedade é algo essencial de se considerar, uma vez que essa estrutura econômica ainda carece de uma alternativa para incluir os excluídos do processo produtivo.

Sabemos que é difícil alcançar níveis mais elevados de discussão sobre cidadania e democracia numa sociedade em que a falta de atendimento às necessidades sociais mais básicas é uma realidade e a estrutura econômica deixa de contemplar aqueles que estão fora do processo produtivo.

Essa noção é bem destacada por Thurow, quando afirma que “os perdedores, aqueles que são deixados de fora e não podem fazer o sistema funcionar, refugiam-se no fundamentalismo religioso, onde um mundo de certezas substitui um mundo de incertezas. (1997, p. 34)

É necessário que a sociedade passe a rever alguns aspectos de nossos sistemas econômicos que, em geral, não contemplam muitas das necessidades sociais, em especial aquelas que surgiram em decorrência das novas circunstâncias do mundo contemporâneo.

Nessa complexidade, nos deparamos com inúmeros conflitos. Porém, um dos que mais chamam a nossa atenção diz respeito ao que se dá entre os fundamentos igualitários da democracia e a realidade não-igualitária do capitalismo, que por sua vez tem sido atenuado pelo enxerto de investimentos sociais e do Estado do bem-estar social no capitalismo e na democracia.

O capitalismo, somado ao processo de globalização, tem apresentado como efeitos colaterais a ampliação das desigualdades, o desemprego em alta, uma crescente força de trabalho de rejeitados.

O fato, portanto, do capitalismo e da globalização excluir todos os que estão fora do processo produtivo, acaba gerando um problema social de proporções alarmantes e que por isso não pode ser ignorado.

Se o capitalismo não é capaz de incluir os excluídos e, portanto, resolver essa situação, o caos social deverá ser uma natural consequência da omissão em relação a essa população “marginalizada”, que deixa, por sua vez, de acreditar nas políticas sociais e não consegue exercer cidadania.

Os problemas sociais, representados principalmente pela pobreza e violência, transformaram-se na maior ameaça à sociedade, que necessita, resgatar virtudes sociais, como por exemplo, a confiança, uma vez que segundo Fukuyama:

“a atividade econômica representa uma parte crucial da vida social e se entrelaça com uma grande variedade de normas, regras, obrigações morais e outros hábitos que, juntos, moldam a sociedade.(...) Uma das lições mais importantes que se aprende com um exame da vida econômica é que o bem-estar de uma nação, bem como sua capacidade de competir, é condicionado a uma única, abrangente característica cultural: o nível de confiança inerente à sociedade. (1996, p. 21)

Podemos dizer que formar uma comunidade baseada na confiança mútua é fundamental para a resolução dos problemas sociais, principalmente os referentes à pobreza, à miséria e à violência, incluindo-se ainda o cumprimento das leis, o respeito para com os cidadãos, o respeito para com os consumidores, a democratização e ética no espaço público, para que a cidadania seja exercida em sua plenitude.

A comunidade que conta com um alto nível de confiança, de acordo com Fukuyama, é “formada não na base de regras e regulamentos explícitos, mas em função de uma série de hábitos éticos e obrigações morais recíprocas compartilhados por todos os membros da comunidade”.(1996, p. 23)

Nesse sentido, a confiança e a capacidade de associação vêm sendo destacadas como fundamentais para resolver ou mesmo amenizar aqueles aspectos que o capitalismo ainda deixa de contemplar.

Nos dizeres de Pereira:

“a tendência a formar associações é que possibilita melhor desempenho econômico e maior desenvolvimento - a confiança e as redes criadas mediante associações passam ao cenário produtivo, constituindo um capital social que em

todos seus aspectos é tão importante quanto as riquezas naturais ou o capital físico”. (Pereira, 1999, p. 407)

Com essa perspectiva, podemos dizer que o capitalismo encontra uma alternativa para considerar os problemas sociais, deixando de ser tão excludente. Provavelmente em países de primeiro mundo essa noção já esteja mais consolidada. Mas os países da América Latina, por exemplo, ainda necessitam de um amplo trabalho de investimento nesse sentido. Por isso mesmo, Pereira concorda com a necessidade de se valorizar o capital social, dizendo que:

“se enriquecido com noções mais plenas e se construído sobre os alicerces sólidos da formação do capital humano, o capital social pode muito bem constituir uma bússola, um guia confiável para percorrer a rota que permitiria tirar da pobreza um número ainda crescente de pobres na América Latina”(1999, p. 408)

A capacidade de associação depende, por sua vez, do grau em que as comunidades compartilham normas e valores e mostram-se dispostas a subordinar interesses individuais aos de grupos maiores. Desses valores compartilhados nasce a confiança, e confiança (...) tem um grande e inestimável valor econômico. (Fukuyama, 1996, p. 25)

A sociedade brasileira tem uma cultura caracterizada por uma atuação coletiva restrita, reforçando a dificuldade do brasileiro alcançar o consenso e buscar soluções de maneira conjunta.

Tal postura justifica-se em função de que as ações coletivas sempre foram mais visadas e por isso mais combatidas, principalmente durante os governos autoritários, que colaboraram para que prevalecesse esse tipo de cultura, que classifica o Brasil como um país de baixo nível de confiança.

Claro que esse panorama vem se transformando. Começa a ser aceito um pensamento de que a força das ações coletivas é muito maior, e que mesmo tendo que adaptar suas necessidades às do grupo, o indivíduo conseguirá mais eficazmente atender seus objetivos.

Ao resgatar o panorama brasileiro é importante reforçar que, para o funcionamento adequado da democracia e do capitalismo, é preciso cultivar valores junto à sociedade, tais como reciprocidade, obrigações morais, deveres em relação à comunidade e confiança que, segundo Fukuyama, são baseadas mais no hábito do que no cálculo racional, pois “essas premissas não são anacronismos numa sociedade

moderna; pelo contrário, são a condição sine qua non para o seu sucesso”. (Fukuyama, 1996, p. 26)

Portanto, quando se fala em cidadania e democracia não se pode excluir suas bases, que para nós encontram-se em conceitos como confiança, ética, moral e solidariedade.

Podemos perceber, por exemplo, que a confiança existente nos grupos sociais, seja intra ou inter grupos, é fundamental para impulsionar a solidariedade. Aliás, tradicionalmente a solidariedade é vista como algo que faz parte da essência do ser humano.

Rorty, nesse sentido, destaca que:

“a maneira filosófica tradicional de explicar aquilo que entendemos por << solidariedade humana>> é dizer que há algo dentro de cada um de nós - a nossa humanidade essencial - que ressoa com a presença dessa mesma coisa em outros seres humanos”. (Rorty , 1994, p. 235).

Entretanto, Rorty contesta essa maneira filosófica tradicional de analisar a solidariedade, pois para ele é a contingência que leva o indivíduo a adotar determinadas posturas:

“A nossa insistência na contingência e a nossa conseqüente oposição a idéias tais como as de << essência>>, <<natureza>> e << fundamento>> tornam impossível retermos a noção de que algumas acções e atitudes são naturalmente <<desumanas>>. É que esta insistência implica que aquilo que conta como sendo um ser humano decente seja relativo às circunstâncias históricas, seja questão de um consenso passageiro quanto a saber que atitudes são normais e que práticas são justas ou injustas”. (Rorty, 1994, p. 235)

É da mesma forma importante destacar que a solidariedade humana deve ser vista como um objetivo a se atingir. Nos dizeres de Rorty, trata-se de “um objetivo a atingir não pela investigação, mas sim pela imaginação, pela capacidade imaginativa de ver em pessoas estranhas companheiros de sofrimento” (1994, p. 18)

Assim, a solidariedade surge de acordo com o aumento de nossa sensibilidade à dor e à humilhação de outras pessoas, que não fazem parte de nosso ciclo de familiares, parentes e amigos, tornando mais difícil marginalizar tais pessoas.

Hoje a contingência vem formando uma sociedade mais consciente, que exige das organizações responsabilidade social. É o que nos lembra mais uma vez Srour, ao destacar que:

“todas essas transformações, no entanto, não resultaram de algum voluntarismo altruísta. Decorreram de inúmeras pressões que a cidadania organizada exerceu no cotidiano das empresas e das ruas. É o processo da

intervenção política da sociedade civil veio testando as suas forças e veio redefinindo as relações capitalistas desde o período entre as duas guerras mundiais”. (1998)

Essa cidadania organizada nada mais é do que a sociedade civil atuando de forma mais decisiva numa esfera pública não-estatal, ou seja, num campo denominado como Terceiro Setor, onde prevalecem os valores de solidariedade e outras virtudes sociais.

No caso do Brasil, a sociedade civil organizada ainda está sendo construída, reforçada e consolidada, mas já vem dando provas de sua importância e influência junto às políticas públicas, seja por meio do crescimento das entidades sociais, seja por meio de uma ação mais efetiva das associações de bairros, igrejas, partidos políticos e outros.

Srouf reforça a importância da cidadania organizada ao descrever o panorama de parceria entre Estado, mercado e sociedade:

“O novo desenho conjuga leis de mercado e planejamento indicativo do Estado, faculta parcerias entre Estado e sociedade e amarra as ações das organizações a pautas morais de caráter social, facilita o acesso da população aos benefícios gerados pelas inovações tecnológicas, distingue as organizações estatais das organizações públicas (não-governamentais) no atendimento às necessidades de consumo coletivo, amplia, por fim, o espaço público, fazendo com que o interesse comum readquirira sua natureza primordial de controle exercido pelos cidadãos sobre a coisa pública (res pública)”. (1998)

Cidadania, lobby e grupos de pressão

Dentro da temática deste artigo, consideramos fundamental tratar de lobby, que pode ser considerado uma atividade típica de regimes democráticos. Dessa forma, identificamos algumas definições existentes sobre essa atividade, sendo que, de acordo com o Dicionário de Comunicação, lobby é

“o exercício de influência, pressão e persuasão para obter atitude favorável em relação a um indivíduo ou instituição, de modo a efetivar um voto legislativo ou uma posição administrativa (sic). Podem ser consideradas atividades de lobby os meios utilizados para influenciar políticos ou funcionários governamentais de forma direta (contatos pessoais, correspondências, etc) ou indireta (através dos meios de comunicação ou de fatos capazes de sensibilizar a opinião pública, atingindo deste modo os representantes da comunidade)”. (Rabaça e Barbosa, 1987, p. 371)

O que se percebe, com a definição acima, é que lobby pode ser visto como uma forma da sociedade exercer cidadania, uma vez que possibilita influenciar as políticas

públicas, apesar de que muitas vezes vamos encontrá-lo sendo exercido de forma amadora. Porém, mesmo assim, ele pode ser eficiente.

Vale aqui incluir as considerações de Speers sobre lobby, pois segundo ele, “há uma tendência para se considerar lobby uma atividade destinada a influenciar o poder de decisão na área governamental, quer seja junto ao poder executivo, quer seja junto ao poder legislativo”. (1986, p. 150)

Contudo, o próprio autor diz que “o lobby não se restringe às áreas governamentais, já que o poder de decisão, que é o seu objetivo, é encontrado em todo grupo organizado”. (Speers, 1986, p. 151). Daí considerarmos fundamental a análise desse aspecto, principalmente porque cidadania subentende o conceito de sociedade civil organizada.

Lobby tem uma imagem desgastada diante da opinião pública, dada sua característica de, muitas vezes, buscar atender a interesses particulares à empresa ou a determinados grupos, mesmo que resulte em prejuízos para outros envolvidos, como a comunidade, os consumidores, os funcionários, a população em geral. Nesse sentido, ele se contradiz com o conceito de cidadania.

Conforme Speers, “apesar de uma imagem ainda negativa, o lobby, quando devidamente usado, é fator de equilíbrio social e exercício democrático”. (1986, p. 151), pois a informação, seja ela por meio dos veículos formais de comunicação de massa ou de comunicação dirigida, seja por meio de comunicação informal, é que geralmente influencia o poder.

No entanto, concordamos com Lodi que afirma que:

“o lobby praticado no Brasil é quase exclusivamente o de grupos econômicos e associações afins, por estarem mais organizados e profissionalizados (sic) O lobby não econômico é incipiente, ingênuo e amadorístico e esse caráter “naif” enfraquece o próprio conceito da atividade política” (Lodi, 1986, p. IX) e, acrescente-se, de cidadania.

Lodi lembra que:

“há interesses que poderiam estar organizados como grupos de pressão”, pois “defender ou satisfazer interesses junto aos poder público é um ato natural, que tanto pode ser exercido por uma comunidade de bairro, um grupo indígena, um conjunto de igrejas, um conjunto de interessados em ecologia, uma associação de pais e mestres, como por um grupo econômico” (Lodi, 1986, p. IX)

Mas a sociedade civil já vem aprendendo a se organizar para cobrar das autoridades competentes seus direitos de cidadania. Mesmo assim, no contexto de cidadania, lobby é muitas vezes questionado por ser visto como um instrumento ligado

à visão corporativa de grupos de interesse, o que pode significar a apropriação indevida de espaços públicos em função de interesses particulares.

Vieira faz uma importante distinção entre movimentos sociais e grupos de pressão, descrevendo que:

“os primeiros exercem uma função pública, pois defendem interesses públicos de forma aberta e transparente, fortalecendo com sua ação a esfera pública. Já os segundos, (...) se caracterizam pela defesa de seus interesses particularistas”. (Vieira, 1999, p. 62)

Mesmo lobby sendo, muitas vezes, associado a interesses particulares, acreditamos que essa é uma visão limitada de sua ação, que pode ser estendida a movimentos populares, influenciando o poder de decisão para causas públicas.

Relações Públicas e Democracia

Já consideramos em outros trabalhos, que

“As transformações por que passa a sociedade têm se refletido, evidentemente, na área de Relações Públicas, exigindo, inclusive, a adoção de conceitos mais abrangentes e definidos, novos paradigmas e, conseqüentemente, um novo posicionamento dos profissionais” (Oliveira, 2001).

O panorama social tem impulsionado uma reflexão sobre o papel de Relações Públicas na sociedade, com a valorização de questões que estão presentes na sua própria missão, tais como transparência, diálogo, responsabilidade social, confiança, entre outros.

Assim, analisar o papel de Relações Públicas no contexto democrático, o que ela representa e pode representar para a sociedade, constitui-se num aspecto básico dentro do presente trabalho.

Lembramos que Relações Públicas pode ser considerada uma função intimamente ligada à educação com fim social, porque se propõe, justamente, a estabelecer a relação entre organização e públicos de forma consciente, transparente, ética e baseada na confiança.

Para Scherer-Warren é justamente:

“Nessa dinâmica de formação de redes e de estabelecimentos de parcerias, os mediadores e agentes educacionais têm papel relevante. No campo da formação, contribuem para o entendimento dos efeitos democratizantes dessa forma de interação. No campo organizacional, atuam como facilitadores nos processos articulatórios e de multiplicadores de elos nas redes. Para tanto, os novos recursos da informática (redes eletrônicas, bancos de dados, etc.), somam-se como propagadores de resultados”. (1999:62)

Apesar de Ilse não ter a intenção de se referir especificamente às Relações

Públicas, notamos que suas considerações estabelecem, com clareza, muito da essência dessa atividade que, naturalmente, mantém interface com outras áreas envolvidas com a educação com fim social. Esse fim social tem envolvido as organizações de primeiro, segundo e terceiro setores, que estão voltando sua atenção para o atendimento às necessidades sociais.

Scherer-Warren também destaca que,

“ as experiências de ações coletivas mais recentes apontam duas inovações principais: uma quanto ao formato organizacional (redes, parcerias, iniciativas cidadãs, campanhas de solidariedade, etc.); outra quanto ao conteúdo da ação (sentido da cidadania, justiça social, qualidade de vida e questões relacionadas)”. (1999: 62)

A valorização das parcerias, iniciativas cidadãs, campanhas de solidariedade, justiça social, qualidade de vida, estabelecem uma relação de causa e efeito entre as ações de impacto social e o processo de democratização e cidadania, levando não só as organizações de primeiro e segundo setores, como também as associações civis a buscarem uma interlocução com os diferentes públicos.

Podemos dizer que essas inovações no formato organizacional e no conteúdo da ação são constituídas a partir de uma visão social e de uma política pública intimamente relacionada com a filosofia de Relações Públicas, formando um cenário propício para o envolvimento e desenvolvimento da área.

Na implementação de políticas sociais e públicas, alguns espaços para a participação dos entes sociais têm sido identificados. Para Scherer-Warren (1999: 64) esses espaços compreendem:

- **Canais institucionais:** incluem múltiplos espaços para parcerias entre esfera estatal e civil, com atribuições de planejamento e fiscalização na utilização de recursos em políticas sociais, tais como conselhos setoriais (crianças e adolescentes, saúde, educação, etc.), fóruns intersetoriais (orçamento participativo, plano diretor, etc.), coordenadorias específicas (mulher, idosos, deficientes, etc.), programas de serviço (mutirões habitacionais, urbanização de áreas carentes, etc.)

- **Campanhas emergenciais:** têm contado com parcerias entre a sociedade civil, o Estado e o mercado, destacando-se a participação voluntária de múltiplos sujeitos sociais, tal como ocorreu com a Ação da Cidadania contra a Fome, a Miséria e pela Vida.

- **Ações sociais voluntárias locais:** destinam-se a combater carências, discriminações ou realizar programas educativos entre as populações-alvo específicas, contando com a participação de organizações voluntárias, tais como ONGs, entidades filantrópicas, religiosas e cidadãos voluntários.

- **Fóruns:** contribuem com reflexões e propostas para a formulação de políticas sociais e públicas. Existem fóruns mais permanentes e outros mais conjunturais, como seminários estratégico-alternativos, conferências, etc. Contam com a

participação de membros de ONGs, de associações locais, de movimentos específicos, sindicatos, partidos, universidades, igrejas e cidadãos interessados”.

Podemos considerar, portanto, que são amplas as possibilidades de participação na definição das políticas públicas, sendo que, em geral, essa participação implica integração entre os diferentes setores da sociedade.

Porém, há dificuldades para implementação de parcerias entre os setores sociais. Scherer-Warren chega a situá-las no campo da cultura política. *“Por um lado, o poder público tende a se orientar por práticas políticas tradicionais; por outro, a sociedade civil encontra-se incipientemente organizada”.* (1999: 65)

É diante de tais dificuldades, que a atividade de Relações Públicas pode representar uma alternativa eficaz, capaz de contribuir para a consolidação de uma participação cidadã nas políticas públicas, até porque

“É o entrelaçamento entre (...) defesa e respeito às identidades culturais e diversidades das minorias sociais ante o comprometimento com uma ética para a esfera pública, que permite mobilizações cidadãs inovadoras para a efetivação de políticas sociais. Se, por um lado, a construção dos sujeitos coletivos em torno de identidades específicas e do reconhecimento das diferenças pode gerar uma fragmentação do tecido social, por outro, a convergência em torno de determinados princípios éticos comuns, tem permitido a múltiplos sujeitos conectarem-se na forma de redes, ou em parcerias, para o encaminhamento de inúmeras políticas sociais”. (Scherer-Warren, 1999: 65)

A atividade de Relações Públicas, por sua própria natureza ética, deve estar fundamentada nos princípios de bem comum, justiça e democracia, o que significa conquistar a credibilidade das organizações (governos, entidades, empresas) junto a seus públicos, utilizando verdade e transparência, colaborando, inclusive, dentro de um processo de transformação social, para a mudança de mentalidade dos públicos.

E essa contribuição que Relações Públicas pode dar ao processo de mudança de mentalidade, depende diretamente da capacitação dos profissionais responsáveis por sua prática.

No final dos anos 40 Pimlott (Grunig e Hunt, 1984) descreveu o profissional de relações públicas como essencial para a democracia americana, pois, segundo sua afirmação *“relações Públicas é um dos métodos pelo qual a sociedade se ajusta às circunstâncias em mudança e soluciona os choques, os conflitos entre atitudes, idéias, instituições e personalidades”*

Pimlott tratou de incluir consideração importante sobre o papel de Relações Públicas no governo, pois, para ele *“a administração moderna se estagnaria se o*

governo não conversasse constantemente com as pessoas como indivíduos em e através dos diferentes grupos aos quais eles pertencem”.(Grunig e Hunt, 1984)

Nessa perspectiva, Relações Públicas torna-se uma condição “*sine qua non*” para a existência de um governo democrático, cabendo ao profissional da área não apenas o conhecimento e a habilidade técnicas disponíveis para a profissão, mas, em especial, a responsabilidade social e as éticas profissionais.

Relações Públicas e a Conquista da *Accountability*

Para completar nossa análise, incluímos uma abordagem a respeito de Relações Públicas e o conceito de *accountability*.

Conforme assinala Coelho:

“Uma pessoa ou instituição é accountable quando é responsável por decisões e pelas conseqüências de suas ações e inações, e o de, portanto, ser um exemplo para outros. Aquele que é accountable aceita a responsabilidade e mantém sua integridade, evitando a “aparência de improbidade” e resguardando (no caso de uma organização) sua reputação” (Coelho, 2000: 171)

Em outras palavras, “*a sociedade espera que accountable seja um modelo de responsabilidade moral*” (Coelho, 2000: 171)

O termo *accountable* pode ser relacionado a pessoas físicas ou jurídicas. No caso das organizações jurídicas, envolver-se-iam tanto as pertencentes ao primeiro, como ao segundo e terceiro setores.

Ser considerado *accountable*, é contar com alto nível de credibilidade junto à sociedade e aos mais diversos públicos, sendo por isso um conceito perseguido por muitas organizações, pois a relação destas com seus diversos públicos vem exigindo que seja instituída uma postura ética, que exprima confiança. E isso vale para todos os setores da sociedade.

Para que uma organização seja *accountable*, deve ser transparente, permitindo o acesso e a exposição de seus objetivos e resultados; ser íntegra, responsabilizando-se por suas ações de impacto positivo ou negativo, ou mesmo pela falta de ações, por suas decisões e conseqüências; e prestar contas à opinião pública, sendo, portanto, aberta à fiscalização em todos os aspectos gerenciais.

Essa é uma postura que, conforme Coelho “*(...)vai além da obediência a regras formais. A lei pode prover um caminho padrão de procedimentos, mas não necessariamente um caminho ético*”.(Coelho, 2000: 173)

A conquista da accountable requer, antes de mais nada, a clara definição da missão e objetivo da organização. Segundo Robert Lawry, citado por Coelho (2000:173):

As organizações devem ser responsáveis por suas ações ou inações sempre tendo em vista a missão, produzindo relatórios de todas as atividades e justificando as decisões tomadas e as formas de gerenciamento de recursos materiais e financeiros”. (Coelho, 2000: 173)

Diante de tais considerações, acreditamos que uma das fortes atribuições que a área de Relações Públicas pode e deve assumir, não só diante do Terceiro Setor, como do Estado e do mercado, refere-se à conquista da accountability. Aliás, na relação entre os três setores tal conquista permitiria um avanço na efetivação de parcerias, que dependem, em alto grau, de transparência e confiança.

Acreditamos e defendemos que o caminho para a cidadania passa necessariamente pela intensificação das relações entre os diferentes setores da sociedade. Entretanto, ao se intensificar a relação entre o Estado, a sociedade e o mercado, surgem discussões sobre suas bases éticas e econômicas.

“Uma relação accountable depende do estabelecimento de mecanismos de avaliação e controle. O estado de confiança, respeitabilidade, transparência e interlocução é cobrado de todos os lados: na relação da organização com seus membros e com a sociedade; na relação que estabelece com as agências públicas e com organizações privadas; e na relação com os órgãos governamentais na gestão dos recursos públicos”. (Coelho, 2000: 173)

Accountability tem, portanto, relação direta com democracia, a ponto de Campos (1990:33) afirmar que **“quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela accountability.**

Considerações finais

O panorama social brasileiro revela a necessidade de se resgatar virtudes sociais fundamentais para a convivência e para a instituição de ações coletivas voltadas ao interesse público.

Um elevado grau de relacionamento social, baseado em confiança, solidariedade, ética e responsabilidade, precisa ser estabelecido entre os diferentes setores da sociedade, visando o esforço conjunto das instituições e de todos os membros da comunidade.

Isso porque a ação integrada de todos os setores da sociedade permitirá o estabelecimento de uma política pública capaz de resolver ou amenizar os problemas sociais existentes.

Para que a cidadania seja exercida, é preciso mobilizar a opinião pública, utilizando diversos instrumentos como lobby, campanhas de conscientização por meio de veículos de comunicação de massa e dirigida. Tais estratégias poderão alcançar os líderes de opinião e, a partir deles, a sociedade, contribuindo com a transformação social.

É nesse sentido que Relações Públicas poderá dar sua efetiva contribuição, deixando claro seu papel que vai além dos benefícios que propicia às organizações e se estende ao espaço público, na construção de uma sociedade mais livre, mais justa e mais solidária.

Referências Bibliográficas

- CAPRA, F. *O Ponto de Mutação: A Ciência, a Sociedade e a Cultura Emergente*. São Paulo: Cultrix, 1982.
- COELHO, S. C. T.. *Terceiro Setor: Um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2000.
- DEFLEUR, M.L; BALL-ROKEACH, S. *Teorias da Comunicação de Massa*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993
- FERREIRA, A. B.H. *Dicionário*, 1988.
- FUKUYAMA, F. *Confiança: As Virtudes Sociais e a Criação da Prosperidade*. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.
- KATZ & LAZARSFELD. *Personal Influences*, pp. 15 – 17.
- LAZARSFELD, BERELSON, GAUDET. *As escolhas das pessoas*. New York: Columbia University Press, 1948.
- LESLY, P. *Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação*. São Paulo: Pioneira, 1995.
- PEREIRA, L. C. B; GRAU, N. C. (orgs.). *O público não-estatal na reforma do Estado*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999.
- RABAÇA, C.A. & BARBOSA, G. *Dicionário de Comunicação*. São Paulo: Editora Ática, 1987.
- RORTY, R. *Contingência, Ironia e Solidariedade*. Lisboa: Editorial Presença, 1994.
- SCHERER-WARREN, I. *Cidadania sem Fronteiras: ações coletivas na era da globalização*. São Paulo: Hucitec, 1999
- SPEERS, N. *Relações Públicas para clientes e profissionais*. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1986.
- SROUR, R.H. *Poder, Cultura e Ética nas Organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- THUROW, L. C. *O Futuro do Capitalismo: Como as forças econômicas moldam o mundo de amanhã*. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.
- VIEIRA, L. *Cidadania e Globalização*. 3a. Edição, Rio de Janeiro: Record, 1999.

