

## Em busca dos públicos para relações públicas: esboço de uma perspectiva pragmatista.

Israel J. Rocha<sup>1</sup>

*On ne comprendra jamais les problèmes du public, si l'on ne comprend pas que c'est le Public qui est un problème*  
Bruno Latour<sup>2</sup>.

**RESUMO:** O conceito de públicos está entre os mais controversos na área de relações públicas. Neste artigo, procura-se recuperar de forma breve algumas definições tradicionalmente aceitas e seus limites. Em seguida propõem-se algumas questões iniciais relacionadas aos públicos, seguindo uma intuição presente mas pouco explorada na literatura científica de relações públicas sobre o tema. Por fim, procura abrir caminhos para uma análise dos públicos centrada na ideia de fluxos e redes que envolvem os públicos e as organizações contemporâneas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Públicos. Relações públicas. Teoria ator-rede. Pragmatismo

### INTRODUÇÃO

Entre os muitos conceitos e noções que são mobilizados por um campo científico para compreender os fenômenos que os envolve, existem aqueles que produzem um certo número de controvérsias em torno de suas definições e dos problemas para os quais oferece respostas. Esses conceitos se apresentam como ferramentas que permitem formas de construção dos problemas que são considerados pertinentes em um dado campo científico. Nas relações públicas, um desses conceitos é o de públicos. Central para a sedimentação de um amplo espectro de práticas relacionadas à comunicação, o percurso de formação de um jovem profissional de relações públicas consiste em saber definir, classificar e orientar a forma como as relações entre organizações e públicos serão realizadas. E é na maneira como ocorrem essas relações que se dá as aberturas

<sup>1</sup> Mestre e doutorando em Ciências Sociais pela Universidade Federal da Bahia. Professor do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas. E-mail: israelrocha@ufam.edu.br.

<sup>2</sup> Jamais entenderemos os problemas do público se não entendemos que o Público que é um problema (LATOUR, 2008. p. 13. Tradução livre).

metateóricas, teóricas e metodológicas que orientam os princípios de ordenamento dos públicos e das práticas relacionadas a eles.

Neste artigo, vamos explorar inicialmente as formas pelas quais os públicos são discutidos por práticas conceituais correntes nas relações públicas. Mais adiante vamos elaborar alguns limites apresentados pelas abordagens tradicionais e uma intuição orientada pelo pragmatismo, tanto em sua origem a partir da noção de públicos em John Dewey (2012), como em seus desdobramentos posteriores na teoria social e nas relações públicas. Este caminho precisa ser percorrido a fim de descrever a forma como o conceito de públicos foi inserido nas relações públicas a partir das abordagens da teoria social do início do século XX. Diante disso, seguiremos uma pista teórica para a qual os públicos passam a ser constituídos quando considerados em situações problemáticas em que os envolvidos precisam apresentar soluções para os seus desdobramentos.

Ao considerarmos a heterogeneidade que ajuda a compor os públicos e as organizações, procuramos lançar alguns pontos sobre a necessidade de encontrar uma definição geral para pensar o modo como os públicos precisam ser classificados. Para isso levaremos em conta uma perspectiva pragmatista (DEWEY, 2012), que considera a heterogeneidade dos públicos e sua formação em torno de organizações em termos de envolvimento, experiência e habilidades. Nesse mesmo horizonte, procuramos compreender os públicos não a partir de uma definição que os aprisiona e os tomam como dados, mas situá-los em redes bem articuladas que envolvem sobretudo a produção de mediações (LATOUR, 2012) que extrapolam relações binárias como físico e virtual e público e organizações. Nesse sentido, a própria ideia de organizações passa a ser deslocada de uma perspectiva estrutural-funcionalista, que fundamenta diversas definições usadas nas relações públicas.

Para isso, esse artigo segue uma metodologia de exposição com três seções: a primeira procura apresentar em linhas gerais algumas abordagens teóricas de relações públicas que conceituam e orientam as classificações dos públicos. Logo em seguida propõe discutir as exigências de definição e classificação dos públicos como um *prêt-à-porter*<sup>3</sup> e, por fim, dedica atenção ao modo como os públicos podem melhor ser descritos a partir de uma perspectiva que não os tomam por posições que ocupam num determinado

---

<sup>3</sup> Pronto para usar (tradução livre)

espaço social, mas como fluxos que relacionam humanos e não-humanos em processos constantes de estabilização das redes que envolvem públicos e organizações.

Este texto não pretende apresentar uma nova disposição conceitual sobre os públicos e menos ainda esgotar as possibilidades de análise da literatura em relações públicas. Diferente dessas pretensões, ele procura lançar mão de algumas questões relativas à forma como, em contextos práticos, categorias que definem *a priori* posições e importância relativa dos públicos acabam por suprimir processos mais heterogêneos de composição dos mesmos.

## RELAÇÕES PÚBLICAS E AS TEORIAS DOS PÚBLICOS

O conceito de públicos nas relações públicas se apresenta de forma plural e com uma ampla gama de definições. As mais tradicionais adotam premissas sociológicas a partir dos trabalhos de Blumer (1971) e Dewey (2012), que foram incorporadas por autores como Andrade (1989). Uma das características centrais dessa conceituação está no princípio da controvérsia e do problema como elementos que constituem os públicos. Para ser constituído como tal é preciso que as pessoas estejam envolvidas em problemas e que tenham consciência deles. Apesar de ampla e deslocada de um outro campo científico, o conceito de públicos, mobilizado a partir dessas premissas, permite uma análise capaz de especificar a natureza da relação entre as organizações e seus públicos.

Além de uma abordagem mais sociológica, outra forma de conceituar os públicos de uma organização baseia-se numa perspectiva estrutural-funcionalista. A classificação dos públicos a partir de sua posição geográfica (internos, externos e mistos) é decorrente desse paradigma. Há entre os teóricos da área uma relativa aceitação das limitações dessa maneira de conceituar e classificar os públicos, sobretudo para pensar as organizações contemporâneas. Mesmo apresentando um grau de operacionalização que permitiu a muitos profissionais classificarem os públicos de suas organizações, essa forma de organizar a heterogeneidade das pessoas que envolvem uma organização perdeu força de argumentação com a emergência de diversos cenários organizacionais, sobretudo a partir dos processos de virtualização das relações no mundo contemporâneo.

Decorrente da posição anterior, uma das concepções mais tradicionais de públicos em relações públicas está relacionada ao uso de uma classificação a partir de uma posição

geográfica ocupada em relação à organização. Esta classificação foi desenvolvida, em maior ou menor grau, por muitos autores na literatura de relações públicas (CESCA, 2005; KUNSCH, 2003). Ao classificar a heterogeneidade de pessoas e coisas que envolvem uma organização, a conceituação de públicos entre interno, misto e externo acaba por delimitar as ações de comunicação a partir da posição dos grupos em relação ao espaço ocupado diante da organização.

Esta concepção, no entanto, não consegue dar conta das dimensões heterogêneas que compõem as organizações contemporâneas em que as peculiaridades dos públicos se tornam mais evidentes e problemáticas. Ao mesmo tempo, coloca em três categorias gerais uma ampla possibilidade de públicos, gerando problemas de compreensão sobre a relação que estabelecem com a organização. Outras definições apresentam algumas diferenças, incluindo relações necessárias com públicos como o terceiro setor ou mesmo a partir da vinculação jurídica em relação à organização.

Não são poucas as definições de públicos na literatura especializada de relações públicas que orientam as práticas profissionais no Brasil e algumas delas ainda reforçam a geografia dos públicos. Longe de perder de vista a possibilidade de pensar os públicos a partir de critérios geográficos, é preciso mostrar a partir da pesquisa como os atores (humanos e não-humanos) sustentam descrições que envolvem as relações entre organizações e públicos com o objetivo de estabelecer os critérios através dos quais certas classificações tornem possível a existência dos públicos. Neste sentido, a questão é o que torna certas configurações entre organizações e públicos bem articuladas a ponto de permitir uma extensão no tempo e no espaço que sustentem os critérios de contiguidade e proximidade.

As críticas ao modelo estrutural-funcionalista não deixaram de produzir suas formas de conceituar e classificar os públicos. Dentre elas, uma passou a considerá-los a partir de uma perspectiva lógica baseada no grau de importância para a organização (FRANÇA, 2008), o que parcialmente resolveu o problema de classificação daqueles públicos que ficavam em zonas nebulosas na perspectiva estrutural-funcionalista. Entretanto, diante da virtualização das relações sociais e das mudanças estruturais que afetam as organizações decorrentes da midiaticização, classificar os públicos se tornou uma tarefa ainda mais complexa para os profissionais que precisam dimensioná-los, e a conceituação lógica

baseada nos *essenciais* e *não essenciais* apresenta limitações quando pensamos numa perspectiva de inclusão de públicos que emergem neste processo<sup>4</sup>.

Além da classificação orientada por uma geografia de proximidades, uma noção pouco explorada, chamada por Chamusca e Carvalho (2013) de públicos híbridos, tenta dar conta da dimensão físico-virtual em torno das novas organizações contemporâneas. A noção de públicos híbridos apresenta uma originalidade ao estender para os ambientes virtuais a classificação já desenvolvida por França (2008), mas ainda recorrendo aos processos de classificação como forma de revelar os públicos constituídos.

Diferente de França (2008), para o qual os públicos existem independente das classificações que venham a ser utilizadas por profissionais de relações públicas, Chamusca e Carvalho (2013, p.09) pontuam que “um grupo só pode ser considerado público quando existe um estudo de relações públicas conduzindo e enunciando esse desejo”. Interessa na afirmação dos autores a ideia de uma mediação técnica (LATOUR, 2001) exercida pela prática de classificação dos profissionais da área nos processos de organização dos públicos. O que para Fábio França (2008) aparece como algo dado (o público à espera de classificação), aparece de forma muito preliminar em Chamusca e Carvalho (2013) como um processo de constituição mediada por atores humanos e não-humanos, habilidades e disposições, a partir dos processos de formação profissional. Argumento que desenvolveremos mais adiante.

Em termos práticos, tais proposições permitem uma classificação dos públicos, estejam eles em ambientes virtuais ou não. No entanto, é preciso considerar alguns pontos que são centrais para a compreensão das abordagens propostas. Primeiro, ao tomar como dado que as organizações operam a partir de uma lógica sistêmica, perdem de vista diversos elementos que são produzidos em interações que extrapolam tal lógica. Baldissera (2009) explorou este ponto a partir de uma leitura do paradigma da complexidade. Outro aspecto, decorrente do primeiro, é que as organizações e os públicos podem ser melhor vistos como processos precários que se organizam em torno de situações problemáticas (DEWEY, 2012) para os quais tentam produzir novas práticas e perspectivas, a partir de habilidades

---

<sup>4</sup> Os públicos materiais, por exemplo, é uma noção usada por Noortje Marres (2012) para dar conta da participação dos “objetos” na sociedade e uma forma mais radical de pensar o conceito de públicos de origem pragmatista, principalmente a forma desenvolvida por John Dewey (2012). Os públicos materiais são particularmente interessantes para pensarmos questões como big data, internet das coisas, cidades inteligentes, dentre outros processos nos quais os “objetos” são parte constituinte das relações entre humanos.

aprendidas no decorrer daquelas situações. Neste sentido, os públicos e as organizações não formam um sistema em que as partes interagem para a sua manutenção, mas se mobilizam de forma aberta em torno de questões que os concernem. Assim, as classificações dos públicos passam a exercer uma força criadora, uma vez que, classificados os públicos, certas configurações passariam a ordenar as formas de agir e de ver em torno das organizações. O ordenamento dos públicos, neste sentido, não é apenas uma visada do observador. Ele se configura como uma fonte de efeitos sobre as ações por eles desenvolvidas e é neste ponto que a mediação técnica exercida pela prática profissional ganha fôlego.

### CÂNDIDO ANDRADE E UMA INTUIÇÃO PRAGMATISTA

O projeto de relações públicas de Candido Teobaldo de Andrade ofereceu uma promissora e mal aproveitada definição de públicos. Ao mesmo tempo que Andrade recuperou uma intuição pragmatista sobre os processos de formação dos públicos, resolveu organizá-los em torno da classificação geográfica, já amplamente criticada entre os teóricos de relações públicas. Neste artigo cabe explorar mais a premissa pragmatista levantada pelo autor, que fica evidente na apresentação no seu conceito. Segundo Andrade,

a presença de uma controvérsia, a oportunidade de discussão e o aparecimento de uma decisão ou opinião coletivas marcam as características do agrupamento elementar chamado público. Em outras palavras, público são pessoas ou grupos organizados de pessoas, sem dependência de contatos físicos, encarando uma controvérsia com idéias (sic) divididas quanto à solução ou medidas a serem tomadas frente a ela; com oportunidade para discuti-la, acompanhando ou participando do debate através dos veículos de comunicação ou da interação pessoal (ANDRADE, 2005, p. 13-14).

Diante de sua preocupação em pensar o público no contraste com os conceitos de massa e multidão, Andrade adota um argumento presente no pragmatismo de Dewey (2012), para o qual a formação de um público depende sobretudo das controvérsias através das quais problemas poderão ser discutidos e resolvidos. Mesmo não esquecido na história e no ensino das relações públicas, poucos trabalhos levaram a cabo a intuição de Andrade (2005). Longe de discutir as razões para seu relativo fracasso, podemos pensar as possibilidades abertas pela intuição do autor quando, ao situar tal definição, na verdade

abriu caminho para uma reflexão sobre o caráter ontológico dos públicos em relações públicas. Pensar a partir de uma controvérsia indica abertura ao novo, aos processos de construção e permanência dos públicos e a relação entre humanos e não-humanos, sobretudo se considerarmos os públicos materiais mencionados acima. Esses processos são sempre precários e dependentes dos vínculos de força que produzem que permitem seus modos de existência. Estes aspectos já aparecem de forma tímida no trabalho de Teobaldo de Andrade, mas são pouco explorados no decorrer do desenvolvimento da discussão na área de relações públicas. A definição de públicos a partir de um princípio pragmático será importante na discussão da última seção deste artigo.

## PÚBLICOS ESSENCIAIS E NÃO-ESSENCIAIS

Nos últimos anos, o conceito de públicos a partir de uma lógica que os organiza entre essenciais e não essenciais (FRANÇA, 2002; 2008) tem ganhado espaço entre os praticantes de relações públicas. Há uma ambição no projeto do autor em colocar uma pedra sobre as discussões que envolvem o conceito de públicos, já que pretende defini-los a partir de uma concepção lógica, portanto, atemporal, em que os profissionais poderiam usar para definir os públicos de qualquer organização, temporal e espacialmente. Mesmo admitindo a possibilidade de convivência com definições que considera imprecisas, é com sua conceituação que este capítulo, ao menos no debate brasileiro, tenta ser amenizado.

Segundo França (2008), para analisar os públicos de uma organização, essencialmente é preciso considerar uma forma lógica de classificá-los. Mas a partir de quais critérios o autor procura reformular o conceito de públicos? Vejamos a citação do autor:

A conceituação lógica é precisa, de caráter universal. Examina o ponto de partida da relação e seus desdobramentos no campo dos interesses das partes. Aplica-se a qualquer tipo de relação e de público, esclarece a razão de ser da relação e o que se pretende alcançar com ela. Dessa forma, não deixa dúvidas sobre os objetivos do relacionamento e permite estabelecer seus aspectos de interesse para torná-lo interativo e produtivo, oferecendo diversas outras vantagens. Permite eliminar dubiedades na classificação de públicos (FRANÇA, 2002. p.14).

Assim França apresenta uma definição para o público,

Dessa forma, podemos dizer que o termo público pode ser assim definido: grupos organizados de setores públicos, econômicos ou sociais que podem, em determinadas condições, prestar efetiva colaboração às organizações, autorizando a sua constituição ou lhes oferecendo o suporte de que necessitam para o desenvolvimento de seus negócios (FRANÇA, 2008. p.52).

A conceituação de França (2008) abre um leque de possibilidades para pensar o que são os públicos para uma organização, e além de uma definição aceitável desses públicos, é possível desenvolver um método para classificá-lo. Assim, o autor procura defini-los de acordo com o seu grau de importância para as organizações. França (2008), nesse sentido, parte de algumas considerações que permitem falar em públicos essenciais e não essenciais.

Um dos critérios que o autor considera como pertinente é o grau de dependência das organizações com o seus públicos para a sua constituição, existência e permanência nas relações que se estabelece com o mercado. Outro critério adotado pelo autor diz respeito ao grau de participação dos públicos nos negócios da empresa. Se a empresa depende dessa participação, então um público pode ser considerado essencial. O terceiro critério leva em consideração o grau de interferência que alguns públicos podem exercer sobre a organização. Mesmo não participando da constituição e da existência de uma organização, os públicos podem interferir de modo direto ou indireto nos rumos de uma organização. Os exemplos oferecidos pelo autor incluem os meios de comunicação de massa e redes de concorrentes.

Esses critérios apontados pelo autor permitem categorizar os públicos e ainda desdobrá-los, dentro dos essenciais, em constitutivos (que permitem a existência) e não constitutivos (que não interferem diretamente na constituição da organização, mesmo sendo importantes). Estes públicos de sustentação podem ser considerados como primários e secundários, dependendo do grau de viabilização que esses públicos imprimem à organização. Os públicos não essenciais englobam aqueles que têm uma maior ou menor participação nas atividades da organização.

## CONSIDERANDO AS DEFINIÇÕES DE PÚBLICOS EM RELAÇÕES PÚBLICAS

Mesmo oferecendo uma base complexa para a compreensão dos públicos de uma organização, a classificação dos públicos entre essenciais e não essenciais apresenta alguns problemas que se repetem e são considerados críticos nas outras abordagens. Um dos problemas na definição de públicos proposta por França (2008) é seu caráter universal em detrimento do que, para o autor, seria resultados de contextos e situações temporais. Neste sentido, precisamos entender como a conceituação do autor sofre do mesmo mal-estar que provocou as limitações das outras perspectivas.

França (2008) considera que os públicos não podem ser classificados em internos, externos e mistos, mas alguns apontados em sua classificação podem ser reordenados de acordo com as classificações tradicionais, consideradas limitadas. Dessa forma, o que singulariza a classificação em essenciais ou não essenciais é a ênfase dada aos vínculos que os públicos estabelecem com a organização. Os vínculos, no entanto, precisam ser estabelecidos e mantidos pelo trabalho dos atores (organizações e públicos) em seu engajamento prático com as configurações organizacionais. Assim, o que pretende-se argumentar aqui é que tal proposta, centrada nas relações, oferece uma leitura interessante dos públicos, mas ainda permanece na mesma lógica que segue a classificação geográfica.

Um outro aspecto pouco explorado na proposta do autor é a relação entre organização e mercado, e o modo como os públicos emergem a partir dessas duas formas de experiência no mundo da vida. Tanto as organizações como os mercados são constituídos de formas plurais de engajamento no mundo, que extrapolam configurações que tendem a considerá-los como elementos constituintes de um sistema. O que é considerado como organização é pouco discutido e problematizado. O mesmo ocorre com a ideia de mercado.

Outro ponto pouco discutido é o deslocamento de uma escala empírica e situada para uma escala mais ampla de análise sem mostrar os esforços de mediação que estabilizam a transição entre uma e outra. De outro modo, há poucas pistas sobre os processos de tradução das situações locais e pontuais para situações mais amplas e universais de emprego do conceito de público de forma que possa ser utilizado apenas com pequenos ajustes relacionados às situações práticas dos atores envolvidos. Isso nos coloca diante de uma reflexão sobre o estatuto paradigmático (FRANÇA, 2008) dessa concepção teórica de classificação dos públicos.

Uma questão importante que ainda merece destaque é o modo como organizações são tomadas como estruturas já dadas a partir das quais os públicos interagem e reagem.

E dessa concepção decorre muitos problemas na classificação e na definição dos públicos. Como discutido acima, ao passo que descrevo a organização a partir de premissas funcionais e estruturais, há uma tendência que leva também à descrição dos públicos a ser ancorada em formas de manutenção de determinadas relações, já estruturadas, em detrimento de outras descrições mais abertas e plurais dos públicos. Em outras palavras, classificá-los implica uma certa forma de naturalizá-los.

Esse aspecto é central para entendermos as limitações de alguns modelos de classificação em lidar com organizações que apresentam configurações heterogêneas, em que formações híbridas e complexas nem sempre envolvem interação e reação dos públicos de acordo com as demandas das organizações. Neste sentido, os modelos aqui apresentados decorrem de uma tradição estrutural-funcionalista em que a organização é pensada como o centro, seja no modelo geográfico, ou no modelo que considera o poder como categoria analítica relevante para análise dos públicos, como adotada por Simões (1995). Ou mesmo no modelo dos públicos essenciais e não essenciais.

Ainda que tentem escapar dos modelos situados numa perspectiva estrutural-funcionalista, as descrições e definições de públicos que partem da análise das organizações em ambientes virtuais também incorrem no mesmo problema. Isso porque não discutem quais vínculos permitem a duração no tempo e espaço para as organizações, apenas situando-as em suas características físicas ou virtuais e daí retirando uma classificação possível (CHAMUSCA; CARVALHAL, 2013).

Ao classificarmos os públicos desconsiderando os desdobramentos heterogêneos através dos quais as organizações se redesenham no espaço e tempo, continuamos a empregar o pressuposto básico já desenvolvido por autores como Andrade (2005), no qual pesa a posição que os públicos ocupam a partir da organização como centro. É ela, nesse sentido, que fornece as bases para pensarmos o que são os públicos. Portanto, são pequenas as variações entre os modelos por partirem do mesmo eixo organizações – públicos. Com poucas questões exploradas nas estratégias de classificação, sugerimos que são típicas de nossa forma de pensar em termos econômicos e administrativos os complexos processos de comunicação que envolvem a constituição das relações entre as organizações e os públicos.

Há, no entanto, algumas pistas já apontadas mas pouco exploradas na literatura sobre a questão dos públicos a partir de sua heterogeneidade que se revela nos

desdobramentos da organização, e não por formas previamente aplicadas. Essas intuições foram expostas por Gruning (2009) e o próprio Andrade (2005) quando discutiram o conceito de públicos a partir de premissas sociológicas. Notadamente, há alguns aspectos que são interessantes para compreendermos como a partir da perspectiva filosófica de Dewey (2012) podemos pensar a heterogeneidade dos públicos.

Além dessa posição pragmatista, a perspectiva que considera as organizações como processos precários de organização, que exigem um esforço enorme de seus atores (humanos e não-humanos) para sua manutenção no tempo e espaço é uma referência importante aqui para repensarmos os modos de existência dos públicos<sup>5</sup>. Assim, procuraremos desenvolver, em linhas gerais, alguns pontos para pensar as organizações a partir de seus processos de composição, e as consequências disso na forma como concebemos os públicos diante das mediações de uma heterogeneidade de atores engajados em torno dos problemas organizacionais.

## REDESENHANDO PÚBLICOS E ORGANIZAÇÕES

De acordo com John Law (1992), precisamos olhar as organizações como processos em que a fluidez e plasticidade permitem, ao contrário do que podemos supor de tais termos, melhor robustez e exercícios de poder. Diferente de uma perspectiva que observa as organizações como sistemas com funções que precisam ser exercidas, implicando uma concepção de públicos também funcional, nesta seção tentaremos discutir um caminho alternativo que pode nos ajudar a pensar diferentes desenhos dos públicos e das relações com as organizações.

Com a noção de *modos de organizar* (LAW, 1992) podemos melhor reorientar a perspectiva que sustenta o argumento apresentado neste artigo. Uma das questões seria compreender que esforços são necessários para estabilizar, em termos de espaço e tempo, certos desenhos organizacionais. E neste caso os públicos são atores que podem ou não desenvolver mediações que produzem instabilidades ou estabilidades durante o processo. O público não seria mais pensado como a ponta a qual a organização se destina, supondo já a sua existência e uma necessidade imediata de apenas classificá-los, mas o próprio

---

<sup>5</sup> Modos de existência dos públicos é uma clara inspiração do mais recente trabalho de Bruno Latour, *Enquete sur les modes d'existence* (2013).

processo de mediações que é exigido para produzir durabilidade, estabilidade e negociar recalcitrâncias que envolvem os *modos de organizar*.

Para entendermos a ideia proposta por Law (1992), precisamos descrever um conceito fundamental na teoria ator-rede<sup>6</sup>: translação. Esta noção procura dar conta do trabalho por meio do qual os atores modificam, deslocam e transladam seus interesses diversos e contraditórios no esforço de produzir uma coerência sempre precária das relações sociais (LATOUR, 1999, 2012; CALLON, 1986). Seria o meio pelo qual os atores envolvidos em redes constituem-se e produzem forma e o modo como deslocamentos e transformações produzem limites que são negociados e delimitados a todo tempo. Para termos acesso a isso não basta concebermos noções prévias de como os atores agem. É preciso segui-los em seus esforços de consolidação e estabilização precárias das redes que permitem falar de uma organização tal como a experienciamos. Por isso foi sugerido pensarmos em modos de existência dos públicos como uma forma de compreender os fluxos que permitem uma certa forma de atuação dos públicos. Como estes já não são dados *a priori*, precisamos seguir as estratégias dos atores que permitem falar de alguns agenciamentos como públicos que podem ou não estar endereçados a um determinado ponto, neste caso, a organização.

Neste sentido, precisa haver por parte do pesquisador um esforço empírico para seguir essas translações. O mesmo pode ser dito para profissionais de relações públicas. Só podemos falar de uma organização robusta e sólida quando observamos que a mesma é o resultado de diferentes materiais, ideias e formas de agir que produzem agências em conjunto. E é a partir desse desdobramento que não podemos considerar os públicos com base em categorias antecipadas, como internas, externas, mistas, ou mesmo essenciais ou não essenciais. Essas categorias não podem ser dadas antecipadamente na classificação, sendo necessária a descrição dos esforços dos atores e suas mediações por parte de quem os observa. É preciso descrever o trabalho dos atores no esforço de estabilização de um certo modo de existência do público.

Diferente de pensarmos nas classificações, a teoria ator-rede sugere o esforço que as translações em contextos práticos imprimem para compreender as relações entre

---

<sup>6</sup> Teoria Ator-Rede surge inicialmente no campo dos estudos sociais sobre a ciência e tecnologia e tem entre os pioneiros Bruno Latour, John Law e Michel Callon. Atualmente deslocada dos estudos específicos da ciência e mais conhecida no campo das ciências sociais, tem estimulado debates nos estudos organizacionais e também nos estudos de comunicação. Uma introdução às ideias chave da teoria está no trabalho de Bruno Latour (2012).

diversos atores e os dispositivos que dão corpo e configuram as organizações. Nesse sentido, podemos dizer que há um problema ontológico na formação dos públicos. A classificação implica uma certa forma de ordenação de acordo com um modo simbólico-material para o qual haverá muitas resistências e pontos de choque. Assim, uma perspectiva prática pode ser melhor sustentada em relação a outra quando procuramos entender as dinâmicas dos públicos a partir dos seus deslocamentos empíricos. Precisamos, dizendo de outra forma, seguir os rastros (digitais ou não) deixados por eles. Então, perde-se temporariamente o sentido falar em classificação de públicos que não seja a partir do esforço de quem está seguindo e descrevendo certas configurações organizacionais. E este ponto mais uma vez se apresenta como preponderantemente situacional.

Além deste ponto, precisamos entender as complexidades que envolvem pensar os públicos a partir dos desdobramentos de sua agências. Em alguns momentos eles poderão ser mediadores, produzindo diferenças nos valores, sentidos e materialidades. Em outros, serão apenas intermediários<sup>7</sup> em redes estabilizadas, mesmo que precariamente. Dizemos isso daqueles públicos que se revelam pouco recalcitrantes no momento de uma classificação. Não sugerem novos regimes de ação e de engajamento e se tornam intermediários. Quando pensamos em modos de existência dos públicos, ampliamos as possibilidades dos atores humanos e não humanos que podemos considerar ou não públicos. Em muitas situações, por exemplo, os não-humanos que produzem recalcitrâncias importantes nos *modos de organizar* são considerados apenas dados do contexto. Políticas econômicas, redes de logística, fluxo digitais são apenas alguns exemplos do que as abordagens mais estruturais e funcionalistas não consideram como importantes atores na composição dos públicos, apenas dados contextuais, o que revela uma típica perspectiva centrada em humanos.

Modos de existência dos públicos, então, permite-nos pensar nos desdobramentos que envolvem diversos atores humanos e não-humanos na sedimentação de práticas organizacionais. Podemos perceber que para determinadas atividades pessoas e equipamentos ordenam uma certa maneira durável, mas não rígida, de seguir produzindo mediações. Com isso não precisamos afirmar, por exemplo, segundo o critério utilizado por

---

<sup>7</sup> A diferença entre mediadores e intermediários pode ser melhor estudada na introdução à teoria ator-rede, de Bruno Latour (2012). Aqui, por questões de espaço, interessa saber que mediadores são aqueles que produzem diferenças nos cursos de ação de outros atores. Os Intermediários apenas não produzem diferenças. Eles deixam as coisas passarem, não intervindo em seu curso. Observa-se que intermediários podem se tornar mediadores em algum ponto de deslocamento da rede.

França (2004), que os acionistas de uma organização podem ser os públicos essenciais ou não essenciais (um dado *a priori*, eu só classifico). Ao contrário, podemos seguir os esforços necessários em manter uma associação que permite chamar acionistas de públicos. É necessário pensar na bolsa de valores, nos investidores envolvidos, na política econômica que faz os indicadores oscilarem, na corrupção de funcionários, na infraestrutura que permite a virtualização e a monetização das relações, a troca rápida de informações e inúmeros outros elementos que permitem a existência desses públicos. Diante desse cenário que consideramos mais adequado para uma leitura das organizações contemporâneas, o que são os públicos quando os classificamos e falamos deles? Outro exemplo, mais próximo das práticas de relações públicas, vem do crescente interesse pela mediatização das relações sociais. Só se torna possível radicalizar modelos dialógicos quando formas não humanas permitem situações reais de troca, a ponto de alguns leitores das relações públicas na sociedade contemporânea considerarem o melhor momento para se fazer relações públicas.

A perspectiva oferecida por Law (1992) e Latour (1994) nos permite perceber os públicos em seu processo de formação e de manutenção. É diante de situações problemáticas e nos fluxos organizacionais que os públicos se formam e se desintegram continuamente. Nesse sentido, as pistas indicadas pelos autores apontam para uma aproximação com a ideia de públicos de John Dewey (2012), sobretudo no peso dado à experiência como forma de mobilizar humanos e não humanos em um conjunto de práticas sociais de organização. A questão para Dewey estava situada no modo como algumas pessoas se sensibilizam e outras não para resolver os problemas que decorrem da experiência no mundo e no contato com os outros, o que implicava um engajamento com as coisas e com as formas que os problemas assumiam no decorrer da resolução da controvérsia. A questão negligenciada, e por isso se afirma aqui uma intuição de Cândido Teobaldo Andrade, reside na forma como a controvérsia implica um deslocamento de posições iniciais em que a experiência e a sensibilidade para o mundo transformam os fatores iniciais que mobilizaram os públicos em elementos que permitem olhar e situar novos problemas na relação com o ambiente. Em outras palavras, as situações problemáticas permitem a sedimentação de formas de ver e sentir dos atores (podemos dizer também dos públicos) em pleno engajamento com o mundo vivido, as organizações com as quais eles dirigem interesse e as quais perpassam o seu cotidiano.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou sugerir alguns pontos, ainda breves e pouco acabados, para pensarmos os públicos a partir da literatura sobre o tema. Ao fazer isso, não procurou esgotá-la. Há, portanto, uma necessidade de reforçar o caráter introdutório desse problema. Procuramos deslocar o problema que parece estar centrado numa concepção de organização numa perspectiva estrutural-funcionalista, para uma forma que privilegia as formações e os processos de sedimentação a partir dos *modos de organizar* e dos fluxos organizacionais, o que nos permite pensar como algumas organizações se tornaram tão fortes em relação a outras e indicar a necessidade de descrição dos esforços dos atores em manter redes heterogêneas envolvidas por humanos e não-humanos. Essas descrições cabem, muitas vezes, ao próprio profissional de relações públicas engajado em suas atribuições.

Esse deslocamento na maneira de pensar as organizações permite-nos pensar em arranjos diferentes para conceber o que chamamos de públicos nas relações públicas. Os modos de existência dos públicos chama atenção para uma forma não antecipada de classificá-los, implicando um engajamento maior de quem os analisa em perceber as associações costuradas pelos diversos atores para conferir durabilidade (sempre precária porque exige esforço constante de atores) às redes. É neste sentido, e não a partir de um *a priori*, que podemos conceber os públicos.

Mesmo que as classificações disponíveis sejam convenientes (por que estão estabilizadas nas práticas de relações públicas) para empregarmos aos públicos de uma organização, elas podem produzir desdobramentos imprevisíveis. Isto porque, a partir da teoria ator-rede, poderemos concebê-las como atores que podem produzir mediações nos *modos de organizar*. Se um consultor é contratado para classificar os públicos de uma organização ele pode, com alguma classificação, deixar associações com desdobramentos importantes seguir caminhos que terão consequências futuras para a organização: sua falência, crise etc.

Por fim, este artigo procurou discutir outras possibilidades de pensar os públicos não a partir de definições estabelecidas previamente, que os classificam e os tornam pouco manuseáveis. Procurou considerar também como a noção de *modos de organizar* nos ajuda a entender o movimento das organizações contemporâneas e dos processos de formação

dos públicos e pensá-los a partir de seus modos de existência, que exigem esforços de manutenção constante por parte de inúmeros atores, estes humanos e não-humanos. Ao mesmo tempo, procura não esgotar as possibilidades e também lançar alguns pontos que podem ser explorados em projetos futuros sobre aspectos teóricos e metodológicos que envolvem a relação entre públicos e organizações.

## REFERÊNCIAS

ALCADIPANI, Rafael; HASSARD, John. Actor-Network Theory, organizations and critique: towards a politics of organizing. **Organization**, v.17, n.04, London, 2010.

ANDRADE, Cândido T. de Souza. **Para entender relações públicas**. 4ed. São Paulo: Loyola, 2005.

ANDRADE, Cândido T. de Souza. **Psicosociologia das relações públicas**. 2ed. São Paulo: Loyola, 1989.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, edição especial, ano 06, n.10/11, 2009.

BLUMER, Hebert. A massa, o público e a opinião pública. In: COHN, Gabriel. **Comunicação e indústria cultural**. São Paulo: Editora Nacional, 1971.

CALLON, M. Some elements of a sociology of translation – domestication of the scallops and the fishermen of St- Brieuc Bay. **Sociological Review Monograph**, p. 196-233, 1986.

CAVALCANTI, Maria F. Rios; ALCADIPANI, Rafael. Organizações como processos e teoria ator-rede: a contribuição de John Law para os estudos organizacionais. **Cadernos Ebape.br**, v.11, n.04, Rio de Janeiro, dez. 2013.

CESCA, Cleuza G. Gimenes. A classificação de públicos não mais atende à exigências das Organizações. In: **Livro de actas do 4 Sopcom**, 2005. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/gimenes-gleuza-classificacao-tradicional-publicos-nao-mais-atende-esxigencias-organizacoes.pdf>. Acesso em: 08.09.2017.

DEWEY, John. **The public and its problems: an essay in political inquiry**. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, 2012.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul: Yendis, 2008.

\_\_\_\_\_. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas**. 2002.

GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. **Relações públicas: teoria, contexto e relacionamento**. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.

KUNSCH, Margarida. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LATOURETTE, Bruno. Como falar do corpo: a dimensão normativa sobre os estudos da ciência. In: NUNES, J.A. & ROQUE, R. (Org.). **Objetos impuros: experiências em Estudos Sociais da Ciência**. Porto: Edições Afrontamento, 2007.

\_\_\_\_\_. **Reagregando o social: uma introdução a teoria ator-rede**. Salvador: Edufba, 2012.

..... Se falássemos um pouco de política. **Política e Sociedade**. v. 03, n. 04, Porto Alegre, 2004.

LAW, John. **Notes on the Theory of the Actor-Network**: ordering, strategy, and heterogeneity. *Systems Practice*, v.05, n.04, 1992.

SIMÕES, Roberto Porto, **Relações Públicas**: função política, 3ª ed., São Paulo, Summus Editorial, 1995.