

# Fraturas na Excelência: o apagamento das ambigüidades das Relações Públicas

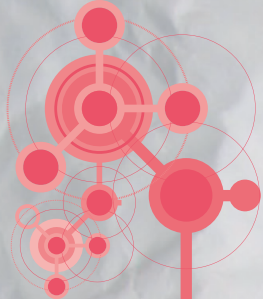
Fractures of Excellence: the elimination of Public Relations ambiguities

Fractura en la Excelencia: la supresión de las ambigüedades de las Relaciones Públicas



Daniel Reis Silva

- Professor adjunto do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria, campus Frederico Westphalen (UFSM/FW).
- Doutor em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
- Mestre em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
- Pesquisador associado do Grupo de Pesquisa em Comunicação, Mobilização Social e Opinião Pública (Mobiliza/UFMG). Autor de *Astroturfing: lógicas e dinâmicas de manifestações de públicos simulados* (selo PPGCOM-UFMG).
- E-mail: [daniel.r.silva@ufsm.br](mailto:daniel.r.silva@ufsm.br)



## Resumo

Partindo das críticas sociais acumuladas nas últimas décadas sobre práticas abusivas de relações públicas, este artigo reflete, amparado em uma ampla revisão de literatura, sobre os motivos pelos quais tais denúncias ocupam lugar periférico nos estudos acadêmicos da área. Aborda como o modelo paradigmático adotado pelo campo, a Excelência, limita estudos sobre práticas controversas devido a uma abordagem evolutiva funcional que atrela eficiência, complexidade e ética, minimizando tentativas de explorar os impactos das relações públicas na conformação do mundo contemporâneo.

PALAVRAS-CHAVE: TEORIA DA EXCELÊNCIA • PRÁTICAS ABUSIVAS • RELAÇÕES PÚBLICAS CRÍTICAS.

## Abstract

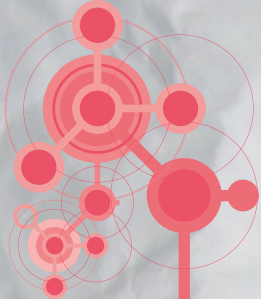
As it recognizes the accumulation of social criticism about abusive public relations practices, the article reflects, based on a broad literature review, on the reasons why such theme takes a peripheral place in the academic studies. It addresses how the paradigmatic model adopted by the field, the Excellence, limits studies on controversial practices due to a functional evolutionary approach that links efficiency, complexity, and ethics, minimizing attempts to explore the impacts of public relations on the formation of the contemporary world.

KEYWORDS: EXCELLENCE THEORY • ABUSIVE PRACTICES • CRITICAL PUBLIC RELATIONS.

## Resumen

Al reconocer la acumulación de críticas sociales sobre las prácticas de relaciones públicas abusivas, el artículo refleja, sobre la base de una amplia revisión bibliográfica, sobre las razones por las cuales dicho tema ocupa un lugar periférico en los estudios académicos del área. Aborda cómo el modelo paradigmático adoptado por el campo, la Excelencia, limita los estudios sobre prácticas controvertidas debido a un enfoque evolutivo funcional que vincula eficiencia, complejidad y ética, minimizando los intentos de explorar los impactos de las relaciones públicas en la formación del mundo contemporáneo.

PALABRAS CLAVES: TEORÍA DE LA EXCELENCIA • PRÁCTICAS ABUSIVAS • RELACIONES PÚBLICAS CRÍTICAS.



## INTRODUÇÃO

No decorrer do século XX, o corpo de críticas sociais acerca das relações públicas se desenvolveu significativamente, impulsionado por denúncias sobre o vínculo entre a área e a propaganda. Para críticos como Habermas (1984), as relações públicas causam uma refeudalização da esfera pública ao empregar práticas que buscam moldar comportamentos, ocultar interesses privados e criar uma apresentação dramática de fatos visando reorientar autoridades e símbolos, dando origem a uma opinião pública encenada. A atividade é também denunciada como uma forma de controle social com capacidade de determinar o interesse coletivo (Herman; Chomsky, 2008), operando especialmente por meio da persuasão (Tedlow, 1979). São recorrentes, ainda, as ligações entre as relações públicas e os interesses capitalistas, uma vertente de críticas que aponta os perigos que as atividades da área representam para os processos democráticos (Carey, 1995; Ewen, 1996), especialmente por meio da manipulação dos *media* (Stauber; Rampton, 1995; Beder, 2004) e da ciência (Rampton; Stauber, 2002).

Essas visões críticas se somam a inúmeras denúncias por parte da imprensa e de movimentos civis de monitoramento sobre como práticas abusivas de relações públicas distorcem a verdade e corrompem o sistema político a favor do capital (Moloney, 2000; Silva, 2011; Henriques; Silva, 2016). Como Moloney (2000, 2006) argumenta, essas críticas marcam profundamente a reputação da área, tornando comum sua associação com tentativas de enganação, distorções, promessas vazias e mentiras.

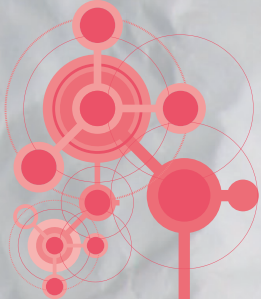
Apesar do histórico e da importância que as críticas possuem na construção do imaginário social sobre as relações públicas e na constituição do *ethos* discursivo da área (Henriques, 2009; Silva, 2011), essas denúncias possuem, ainda, pouca presença na literatura acadêmica. Em geral, tais críticas não passam de notas de rodapé, citadas como ilustrações de práticas ultrapassadas que ferem os códigos de ética e que provam como a sociedade não conhece as modernas práticas da atividade.

Há, nesse ponto, indícios de um descompasso entre a literatura científica das relações públicas e uma parcela significativa da sociedade. Enquanto uma multiplicidade de vozes sociais aponta para problemas que nunca foram totalmente superados sobre o impacto social dessas práticas e as perspectivas éticas das mesmas, são poucos os estudos que abordam essas questões por uma perspectiva crítica.

O presente artigo visa explorar teoricamente alguns dos motivos para a existência desse descompasso, observando a relação dos mesmos com entraves oriundos daquele que se tornou, nas últimas décadas, o paradigma dominante dos estudos de relações públicas: a Teoria da Excelência. Tendo como objetivo tecer um ensaio de cunho teórico e crítico sobre os problemas decorrentes da adoção paradigmática da Excelência, são empreendidos três movimentos pautados na revisão de literatura sobre o tema. O primeiro consiste na revisitação dos aspectos centrais da Excelência, compreendendo suas bases e os motivos que levaram a sua ampla adoção. O segundo passo aborda críticas gerais sobre essa teoria, identificando algumas de suas fragilidades. Por fim, o terceiro passo consiste em uma reflexão sobre como a Excelência promove um apagamento das ambiguidades éticas da atividade de relações públicas, criando entraves que limitam o tratamento acadêmico das críticas sociais mencionadas anteriormente.

## REVISITANDO A EXCELÊNCIA

O paradigma da Excelência consiste em uma teoria geral das relações públicas desenvolvida por uma equipe de pesquisadores capitaneados por James Grunig (Grunig, J., 1992; Grunig, L.; Grunig, J.; Dozier, 2002). A construção deste arcabouço teórico partiu da observação de Grunig, na década de 1970, sobre a ausência de pesquisas da área de relações públicas. É em *Managing public relations* (1984) que Grunig e Hunt (1984, p.6) formulam uma definição de relações públicas, afirmando que essa



consiste “no gerenciamento da comunicação entre uma organização e seus públicos”. A contribuição mais importante dessa obra, porém, preparava a base sobre a qual o edifício da Teoria da Excelência seria erguido: os quatro modelos de relações públicas. Os modelos foram criados a partir da exploração do desenvolvimento histórico da atividade, com os autores tecendo uma narrativa linear sobre a prática de relações públicas nos EUA durante o século XX. A partir de dois eixos, a simetria e a direção do fluxo de comunicação, Grunig e Hunt categorizam essa evolução em quatro modelos.

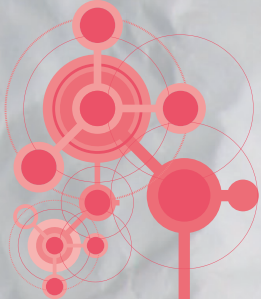
O primeiro modelo é o de agência de informação, apresentado como não simétrico e de sentido único, e que procurava atrair a atenção de qualquer forma, inclusive lançando mão de mentiras e distorções. O segundo, de informação pública, também de sentido único e assimétrico, selecionava e divulgava informações verdadeiras, ainda que apenas positivas, sobre uma organização, atuando como uma espécie de jornalista residente. O terceiro é o assimétrico de duas mãos, que busca, por meio de estudos e pesquisas científicas sobre os públicos, descobrir os melhores meios de persuasão para mudar comportamentos e opiniões de acordo com os interesses da organização. Finalmente, o quarto modelo é o simétrico de duas mãos, focado no diálogo como forma de estabelecer entendimentos mútuos e relações entre organizações e públicos.

Os quatro modelos foram difundidos rapidamente na literatura da área, tornando-se embasamento analítico e aporte para reflexões normativas. Naquele momento, Grunig e Hunt (1984) adotavam uma postura contingencial, em que todos os modelos eram usados dependendo da situação enfrentada pela organização. Apesar disso, os autores afirmavam que o modelo simétrico de duas mãos apresentava qualidades funcionais e vantagens éticas ausentes nos demais.

Em 1985, Grunig e sua equipe receberam financiamento da *International Association of Business Communicators* para um amplo estudo visando responder como, por quais motivos e em qual medida a comunicação ajuda as organizações a atingirem seus objetivos, bem como quais as características da função de relações públicas que contribuem para a efetividade organizacional (Grunig, 1992). Era o início do Estudo da Excelência, que seria publicado em 1992 como uma teoria geral sobre as relações públicas.

A Teoria da Excelência busca, assim, responder como a função de relações públicas contribui tanto para a organização quanto para a sociedade. Seus resultados sugeriam que, para isso, ela deveria ser uma função gerencial estratégica capaz de gerir relacionamentos simétricos entre os públicos e a organização. O modelo simétrico de duas mãos consolida e sistematiza todo um discurso já incorporado à profissão, emergindo como o ideal normativo das relações públicas e apresentado tanto como o mais eficiente quanto como o mais ético. O diálogo e a simetria, entendida como uma ideia de equilíbrio entre os interesses da organização e dos públicos, são tomados como centrais para servir ao interesse público, desenvolver o entendimento mútuo e contribuir para debates sociais (Grunig, 1992). Mais ainda, os autores contrapunham os ideais da simetria, do diálogo, da escuta e da colaboração à persuasão e à manipulação – presentes em modelos menos desenvolvidos. Abandonavam, assim, a postura contingencial anterior, sugerindo que um modelo (simétrico de duas mãos) emerge como a opção lógica em qualquer circunstância.

O impacto da Excelência no campo acadêmico de relações públicas foi definidor para sua consolidação. Em um momento histórico de grande turbulência para a área, questionada nos mais diversos flancos – no acadêmico, pela falta de solidez no corpo teórico; no mercadológico, com questionamentos sobre o uso de suas reflexões no mercado profissional; e no social, com as críticas que abordamos anteriormente e a constante degradação de sua imagem em diversos países – a Excelência encontrou um cenário propício para sua adoção. Ela consistia, como seus autores ressaltavam, no maior estudo teórico e empírico já realizado na área, uma colaboração internacional que propunha um modelo normativo e positivo pautado em um rigoroso método quantitativo de coleta e análise de dados, algo importante principalmente no *establishment* científico estadunidense.



As perguntas que balizavam os esforços de Grunig e colegas eram, também, questionamentos funcionais pelos quais os profissionais da área demonstravam acentuado interesse. Os achados da Excelência dialogavam diretamente com aspirações de uma atividade que buscava se estabelecer nas estruturas organizacionais. É nesse sentido que a defesa apresentada por Grunig (1992) sobre como os gerentes de relações públicas precisavam fazer parte de “coalisões dominantes” da gestão organizacional para contribuírem efetivamente com a empresa foi celebrada, na medida em que argumentava pelo empoderamento da profissão.

Por fim, a Teoria da Excelência respondia ao questionamento ético tantas vezes brandido contra as relações públicas por meio da adoção do modelo simétrico de duas mãos como o ideal normativo da atividade. Rodeado de valores que ganhavam espaço no discurso de responsabilidade social corporativa, como diálogo, reciprocidade, escuta, equilíbrio e harmonia, a simetria era apresentada como um modelo inerentemente ético, que reconhecia e valorizava a alteridade, respeitava as diferenças e buscava balancear interesses públicos e privados. Mais ainda, as relações públicas assumiam o papel de embaixadoras da responsabilidade social corporativa, tomadas como verdadeiras “consciências éticas” das organizações (L'Etang, 2004). Essa era uma justificativa para a atividade, tornando possível legitimar sua existência por meio dos benefícios sociais oriundos de suas práticas.

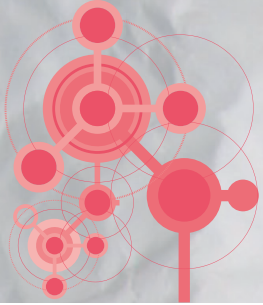
Todos esses fatores contribuíram para que a Excelência ganhasse rapidamente estatuto paradigmático na literatura de relações públicas. Grunig (2001) afirma que a Excelência não deve ser tratada como um modelo, mas como uma teoria geral construída por uma multiplicidade de teorias de médio porte, como a teoria do gerenciamento estratégico, a teoria situacional dos públicos e as teorias sobre funções de relações públicas. Pieczka (1996) argumenta, porém, que a abordagem da Excelência se tornou mais que uma teoria, assumindo a posição de um discurso geral de legitimação das relações públicas.

Para L'Etang (2013), a Excelência seduziu acadêmicos com um discurso moral reconfortante, que empoderava profissionais e apresentava justificativas para a existência dos estudos da área. Ela constituía um pacote completo: um esforço teórico pautado no método científico e ancorado em um grande volume de dados quantitativos; defendia que a atividade deveria estar próxima aos centros de poder organizacionais, delegando protagonismo aos gestores e deixando em segundo plano a figura do relações públicas enquanto mero técnico; e apresentava um horizonte ético pautado no diálogo e em relacionamentos mutuamente benéficos decorrentes de um modelo descrito, convenientemente, como o mais eficaz e ético.

De toda forma, a Excelência se consolidou como o paradigma dominante da área de relações públicas durante as décadas de 1990 e 2000, com grande penetração não só nos Estados Unidos, mas em todas as regiões do globo, inclusive no Brasil (Kunsch, 1997), e se tornou a principal vertente teórica discutida em periódicos especializados da área (Sallot *et al.*, 2003).

## A EXCELÊNCIA EM CHEQUE

Como qualquer teoria dominante de dado campo, a Excelência se tornou objeto de diversas críticas, oriundas tanto de autores que compartilhavam de sua perspectiva funcional quanto daqueles que defendiam vertentes diversas. Dentre as críticas funcionais podem ser destacados os questionamentos sobre o modelo simétrico, com pesquisadores argumentando a falta de provas empíricas capazes de suportar que ele é o mais eficiente, bem como sugerindo que modelos *mixed motive* ou contingenciais (Cancel *et al.*, 1997; Roper, 2005) permitiriam melhor explorar a complexidade inerente ao comportamento dos praticantes. As bases empíricas da Excelência se tornaram um tópico importante, com pesquisadores se debruçando sobre os dados apresentados por Grunig para questionar os vieses decorrentes de sua forma de coleta, especialmente a centralidade das entrevistas com gestores (Cheney; Christensen, 2001), e discutir como os dados eram insuficientes para sustentar a existência positiva do modelo simétrico de duas mãos (Leichty; Springston, 1993; Browning, 2008). Mesmo a



fundação de toda empreitada, os quatro modelos de RP, foi questionada pela inexistência, frente aos resultados empíricos, de critérios precisos capazes de promover a diferenciação entre as práticas de relações públicas (Leichty; Springston, 1993).

Apesar de demonstrar, de tempos em tempos, certa hostilidade com seus críticos – considerando-os “*naysayers*” da Excelência mais preocupados em destruir do que em criar teorias (Grunig, 2006) –, Grunig se empenhou na defesa de suas ideias, adotando posturas que variavam entre posicionamentos rígidos, sugerindo que o valor do modelo simétrico é axiomático (Grunig, 2006), e de acomodação e revisão, como ao considerar o modelo de *mixed motives* como parte da excelência (Grunig, 2001). Esses movimentos de expansão da Excelência, porém, também são alvos de críticas. Browning (2008) aponta para a forma com que questionamentos foram cooptados pelo autor e usados, inclusive, como provas da validade da Excelência. As constantes revisões promovidas por Grunig para responder às críticas sobre sua teoria acabaram, na visão de Browning (2008), tornando turvas as águas da Excelência e criando um clima de incerteza para os estudiosos, especialmente quando afirmações conflitantes do próprio autor se espalham sem bases empíricas fortes – em determinado momento, por exemplo, a persuasão era considerada como típica de modelos ultrapassados de relações públicas, em outro era abraçada pela simetria com a ideia de condições simétricas para persuadir (Grunig, L.; Grunig, J.; Dozier, 2002).

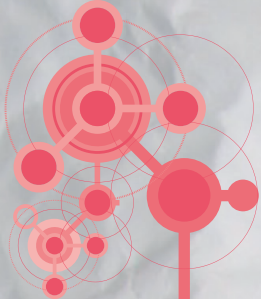
Mais relevante para nossa reflexão, porém, é a vertente de críticas constituída por autores que embasavam seus questionamentos para além dos aspectos funcionalistas daquela teoria, sustentando indagações acerca de suas premissas subjacentes (L'Etang; Pieczka, 1996, 2006). A partir de uma perspectiva crítica, esses autores passaram a apontar para como a Excelência se pauta em uma perspectiva histórica e valorativa estadunidense, tecer reflexões sobre a forma com que a simetria era idealista e ocultava questionamentos sobre dominação e desigualdades de poder, denunciar como os processos de construção e disputa de sentidos eram deixados em segundo plano frente às preocupações funcionais e de efetividade de práticas, e observar naquela empreitada o predomínio de um enfoque excessivamente centrado na figura da organização.

Uma preocupação recorrente era justamente com a ideia de simetria (Pieczka, 1996; Brown, 2006) e a forma com que ela veio a dominar o discurso e a pesquisa do campo de relações públicas apesar de ser, segundo L'Etang (1996), um constructo desprovido de conteúdo que por ventura se tornou eufemismo para o “bem”. Os julgamentos éticos idealizados da Excelência também eram problematizados, principalmente por normalizarem um regime liberal de pensamento que deixava de lado processos ideológicos e hegemônicos (Mckie; Munshi, 2007), além de atrelarem valores corporativos norte-americanos a um constructo que se propunha global, silenciando vozes e diferenças culturais em prol de um ideal normativo universal (Mckie, 1997; Mckie; Munshi, 2007).

## A EXCELÊNCIA E O APAGAMENTO DAS AMBIGUIDADES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS

São as críticas desse último conjunto de autores que nos permitem observar como a Excelência se afastou de questões sociais contemporâneas importantes para o desenvolvimento de sistemas democráticos, como assimetrias de poder, disputas de sentido e desigualdades entre vozes na esfera pública. É importante observar que essas questões não apenas marcam presença nas críticas contra a atividade de relações públicas que observamos anteriormente, mas são, segundo as mesmas, problemas ampliados pelas próprias práticas da área e por seu relacionamento íntimo com corporações e governos.

Pode causar estranheza afirmar que a Excelência vira as costas para as críticas sociais direcionadas para a área. Afinal, dentre os princípios basilares daquela teoria estão questões éticas e os ideais da simetria, do diálogo e da colaboração. É fundamental reconhecer, porém, como aquela teoria operou de forma a esvaziar e suprimir discussões éticas e críticas na literatura de relações públicas, promovendo o apagamento das ambiguidades inerentes a essa atividade.



Um fator fundamental para a ocorrência desse processo é a lógica progressiva presente no cerne dos quatro modelos de relações públicas. A reconstituição histórica linear empreendida por Grunig e Hunt observava a evolução e o progresso das práticas de relações públicas, partindo de um modelo rústico e menos ético até chegar ao elusivo modelo simétrico, momento em que a atividade abandona a persuasão, se torna ética e atinge o ápice de sua excelência no final do século XX – de tal forma evolucionista que cada modelo representa um avanço tanto da eficiência quanto de complexidade e ética.

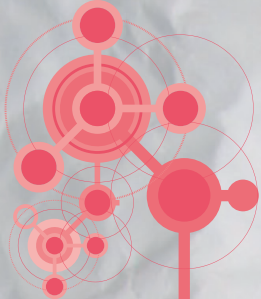
Como os modelos constituem a base da Excelência, o caráter evolutivo da concepção dos mesmos permeia todos os aspectos daquela teoria. Ao tratar o progresso da prática nesses termos, os estudos de Grunig não abordam as críticas sobre a profissão, mas as descartam. Há um reconhecimento de que as relações públicas podem ser antiéticas e problemáticas, mas essa observação é enfraquecida frente às afirmações de que essas são práticas ultrapassadas e ineficazes que estão sendo substituídas por uma forma simétrica de relacionamento com os públicos. A Excelência não lida com distinções entre propaganda e relações públicas ou com dilemas democráticos oriundos dos vínculos entre a atividade e o poder corporativo – essas preocupações são silenciadas, pois pertencem a modelos que não condizem com o cenário atual e com movimentos futuros da atividade.

O maior problema não reside no tratamento do modelo simétrico de duas mãos como o ideal *normativo* para a profissão<sup>1</sup>, mas no fato de que ele não é apresentado dessa forma. Larissa Grunig, James Grunig e Dozier (2002) insistem que a simetria consiste em um modelo *positivo* que é o mais efetivo e ético, e tratam essa como uma verdade axiomática. Esse posicionamento dá origem a um fetiche da simetria, preocupante quando apenas 15% das organizações empregam o modelo simétrico (Grunig, L.; Grunig, J.; Dozier, 2002). Ainda mais inquietante, as pesquisas da Excelência mostram que são as corporações submetidas às mais rígidas regulamentações governamentais que despontam como principais entusiastas da Excelência. Não deixa de ser pertinente notar que grande parte das práticas abusivas de relações públicas que são denunciadas por autores como Stauber e Rampton (1995) são realizadas, em segredo, justamente por essas mesmas indústrias – fato que reforça a crítica de Cheney e Christensen (2001) sobre como a metodologia da Excelência não produz respostas confiáveis, na medida em que essas corporações precisam ocultar parte de suas atividades de comunicação.

Ainda assim, a simetria adquire o estatuto de resposta para as críticas e questionamentos sociais acerca das relações públicas. Como Moloney (2006, p. 168) afirma, professores e estudantes passam rapidamente por afirmações sobre como três partes da tipologia gruniginiana são patologias da quarta. Em virtude de exposição e repetição, a quarta parte se torna a única. Há um julgamento implícito de que as relações públicas se tornaram diálogos respeitosos, ou que isso ocorrerá em breve. A literatura de denúncia mencionada no início deste trabalho, porém, lembra que elas não se tornaram – e talvez nunca o farão. Moloney (2006) adverte que a atividade está enraizada no pluralismo de interesses associado com a democracia liberal e com livres mercados. Acima de tudo, “relações públicas são comunicações formuladas para avançar os interesses de seus praticantes” (Moloney, 2006, p. 168).

A noção de que as relações públicas estão evoluindo em direção ao nirvana ético são perigosas por ignorar ambiguidades presentes na atividade e silenciar discussões. A adoção da Excelência como paradigma dominante conduziu, assim, a um cenário pitoresco: enquanto as últimas três décadas marcam o período histórico em que as relações públicas são criticadas socialmente com maior amplitude e força – em especial por movimentos civis de vigilância (Henriques; Silva, 2016) –, elas constituem também o momento em que a área acredita ter se tornado mais ética.

<sup>1</sup> Críticas sobre a simetria como ideal normativo são realizadas, entretanto, por diversos autores, em especial a partir de reflexões sobre a forma com que a mesma rejeita conflitos de interesses em favor de um ideal simplista (L'Etang; Pieczka, 2006; Mckie, 1997; Mckie; Munshi, 2007).



É problemático, assim, o tratamento dispensado pela Excelência para os demais modelos de relações públicas, considerando-os não apenas como desprovidos de ética, mas também retrógrados e logicamente inferiores. Essa perspectiva consolida uma impressão totalizante acerca das práticas identificadas com modelos assimétricos, que passam a ser encaradas como simples, arcaicas e antiéticas. Esse entendimento diminui o ímpeto e o alcance de explorações acerca dessas práticas, restringindo a compreensão sobre as mesmas.

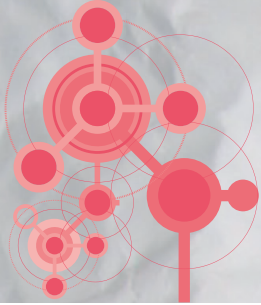
Esse é um problema que pode ser observado quando tomamos práticas como o *astroturfing* (Silva, 2015), invariavelmente classificadas, na tipologia da Excelência, como assimétricas – pois lidam com a persuasão e com a tentativa de influenciar a opinião ao distorcer informações, ocultar fatos e privilegiar interesses privados. Seria imprudente, porém, tomá-las como exemplos ultrapassados de técnicas inferiores, especialmente perante a complexidade das lógicas e dinâmicas que as embasam.

Parte do equívoco da visão progressiva adotada por Grunig e Hunt deriva do atrelamento de três elementos distintos: complexidade, eficiência e ética. Para os autores, as práticas evoluíam nesses quesitos ao mesmo tempo até alcançar o ideal do modelo simétrico de duas mãos. Não há, porém, motivo lógico para acreditar nessa observação e descartar a ideia de que uma prática se tornou mais complexa, mais eficiente e menos ética ao longo do tempo.

O *astroturfing* pode ser tomado novamente como exemplo (Silva, 2015), entendido como prática que envolve a criação de manifestações de públicos simulados cada vez mais verossímeis. A análise da prática demonstra como visões lineares e deterministas, que a classificariam como tentativa de manipulação, não dão conta de suas dinâmicas contemporâneas calcadas em ambiguidades e em jogos complexos entre visibilidade e segredo (Silva, 2015). Apesar de sua origem histórica remeter à Edward Bernays, o *astroturfing* evoluiu significativamente desde a década de 1920, mostrando-se uma prática aberta e indefinida, pautada em lógicas sofisticadas nas quais coexistem apelos para mobilização de públicos, o acionamento de quadros de sentidos compartilhados e o abuso de novas tecnologias digitais de comunicação. Ao mesmo tempo, a prática não se tornou mais ética – ao contrário, há méritos no argumento sobre como as novas tecnologias digitais a tornaram eticamente mais nebulosa.

Ao final, é possível observar que as premissas da Excelência não oferecem espaço para a investigação aprofundada desse tipo de objeto – ainda que ele possua grande relevância nas discussões contemporâneas (no caso do *astroturfing*, a partir das discussões sobre *fake news* e *bots*), o que fortalece o isolamento social da área de relações públicas. McKie (2001) observa que a ausência de estudos sobre práticas abusivas incentiva a publicação de obras com postura claramente combativa às relações públicas, como o caso do trabalho de Stauber e Rampton (1995), que permaneceu dois anos como o livro de *business* mais vendido na Amazon. Demetrious (2013, p. 25) também aponta que ignorar essas práticas e as ambiguidades que marcam presença na atividade ajudou a construir o “antagonismo entre as relações públicas e a sociedade civil [que] existe no mundo contemporâneo”.

Não deixa de haver certa ironia no fato de que o modelo teórico com maior preocupação acerca das contribuições da atividade de relações públicas para a sociedade, elevando seu profissional ao papel de consciência das organizações, gere escassas reflexões acerca do papel das práticas na configuração do mundo social contemporâneo, no embate de sentidos e nas disputas de poder. É preocupante observar como as principais investidas críticas dos teóricos da Excelência não dizem respeito aos efeitos das relações públicas na sociedade, mas sim à observação de que determinadas organizações ainda não implementaram a simetria.



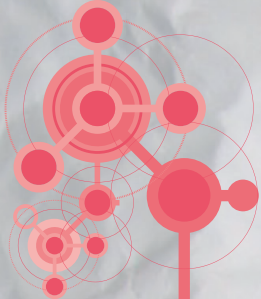
## CONSIDERAÇÕES E CAMINHOS FUTUROS

Ao final desse percurso fica evidente como o paradigma dominante da literatura de relações públicas acaba promovendo, ainda que de maneira involuntária, um apagamento das ambiguidades que caracterizam as atividades da área, relegando práticas controversas para um segundo plano. Tal questão se torna ainda mais importante quando reconhecemos que diversas das práticas abusivas vinculadas às relações públicas possuem grande impacto na conformação do mundo social contemporâneo, marcando presença no cerne de conflitos e disputas de poder vitais aos conflitos democráticos ocidentais. Tornam-se mais claros, assim, os motivos da carência de pesquisas da área que dialoguem com críticas sociais e sejam capazes de elucidar as lógicas e dinâmicas de práticas abusivas, apontando para suas características, efeitos e consequências.

Defender essa perspectiva não significa, evidentemente, advogar por um completo abandono dos aportes e reflexões oriundas da Excelência. O objetivo do presente artigo, ao contrário, era empreender um raciocínio capaz de desvelar algumas das consideráveis limitações, muitas vezes invisíveis por sua natureza subjacente, que perpassam esse modelo de pensamento. Reconhecer essas limitações é um primeiro passo para embasar pesquisas futuras do campo que redescubram as ambiguidades da atividade – e bases para essas reflexões podem tanto ser encontradas em linhas de pensamento que questionam e abandonam a Excelência, como a noção de Relações Públicas Críticas, como também em novos desenvolvimentos da própria Excelência que expandam os horizontes e princípios desse modelo, tornando-se mais conscientes de suas limitações.

## REFERÊNCIAS

- BEDER, Sharon. Moulding and manipulating the news. *In*: WHITE, Robert. (ed.). *Controversies in environmental sociology*. Melbourne: Cambridge University Press, 2004. p.204-220.
- BROWN, Robert. Myth of symmetry: public relations as cultural styles. *Public Relations Review*, [s. l.], v. 32, n. 3, p. 206-212, 2006.
- BROWNING, Nicholas. *Beyond Excellence Theory: a critical examination of the Grunigian model*. 2008. Dissertação (Mestrado em Artes) – University of Louisville, Athens, 2008.
- CANCEL, Amanda *et al.* It depends: a contingency theory of accommodation in Public Relations. *Journal of Public Relations Research*, London, v. 9, n. 1, p. 31-63, 1997.
- CAREY, Alex. *Taking the risk out of democracy*. Sydney: UNSW Press, 1995.
- CHENEY, George; CHRISTENSEN, Lars. Public relations as contested terrain: a critical response. *In*: HEATH, Robert. (ed.). *Handbook of public relations*. Thousand Oaks: Sage, 2001. p.167-182.
- DEMETRIOUS, Kristin. *Public relations, activism and social change: speaking up*. New York: Routledge, 2013.
- EWEN, Stuart. *PR! A social history of spin*. New York: Basic Books, 1996.
- GRUNIG, James (ed.). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1992.



GRUNIG, James. Two-way symmetrical public relations: past, present, and future. *In: HEATH, Robert. (ed.). Handbook of public relations.* Thousand Oaks: Sage, 2001. p.11-29.

GRUNIG, James. Furnishing the edifice: ongoing research on Public Relations as a strategic management function. *Journal of Public Relations Research*, London, v. 18, n. 2, p. 151-176, 2006.

GRUNIG, James; HUNT, Todd. *Managing public relations.* New York: Holt; Rinehart & Winston, 1984.

GRUNIG, Larissa; GRUNIG, James; DOZIER, David. *Excellent Public Relations and effective organizations.* Mahwah: Lawrence Erlbaum, 2002.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa.* Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

HENRIQUES, Márcio. Relações Públicas: o futuro da atividade é o futuro da profissão? *Organicom*, São Paulo, v. 6, n. 10-11, p. 128-133, 2009.

HENRIQUES, Márcio; SILVA, Daniel. Organizaciones privadas bajo vigilancia de los públicos: mecanismos de observación civil y cambios en las condiciones de publicidad. *In: MATILLA, Kathy (coord.). Casos de estudio de relaciones públicas: espacios de diálogo e impacto mediático.* Barcelona: Oberta UOC Publishing, 2016. p.215-261.

HERMAN, Edward S.; CHOMSKY, Noam. *Manufacturing consent: the political economy of the mass media.* London: Bodley Head, 2008.

KUNSCH, Margarida. *Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional.* São Paulo: Summus Editorial, 1997.

L'ETANG, Jacquie. Public relations and rhetoric. *In: L'ETANG, Jacquie.; PIECZKA, Magda. (ed.). Critical perspectives in Public Relations.* London: International Thompson Business Press, 1996. p.106-123.

L'ETANG, Jacquie. The myth of the "ethical guardian": an examination of its origins, potency and illusions. *Journal of Communication Management*, Bingley, v. 8, n. 1, p. 53-67, 2004.

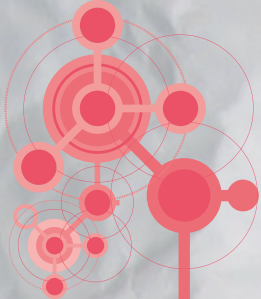
L'ETANG, Jacquie. Public Relations: a discipline in transformation. *Sociology Compass*, [s. l.], v. 7, n. 10, p. 799-817, 2013.

L'ETANG, Jacquie; PIECZKA, Magda (ed.). *Critical perspectives in public relations.* London: International Thomson Business Press, 1996.

L'ETANG, Jacquie; PIECZKA, Magda (ed.). *Public relations, critical perspectives and contemporary practice.* Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2006.

LEICHTY, Greg; SPRINGSTON, Jeff. Reconsidering Public Relations models. *Public Relations Review*, [s. l.], v. 19, n. 4, p. 327-339, 1993.

MCKIE, David. Shifting paradigms: Public Relations beyond rats, stats and 1950s science. *Australian Journal of Communication*, Melbourne, v. 24, n. 2, p. 81-96, 1997.



MCKIE, David. Updating Public Relations: "new science", research paradigms, and uneven developments. *In*: HEATH, Robert. (ed.). *Handbook of Public Relations*. London: Sage, 2001. p.75-91.

MCKIE, David; MUNSHI, Debashish. *Reconfiguring public relations: ecology, equity and enterprise*. London: Routledge, 2007.

MOLONEY, Kevin. *Rethinking Public Relations: the spin and the substance*. New York: Routledge, 2000.

MOLONEY, Kevin. *Rethinking Public Relations: PR propaganda and democracy*. New York: Routledge, 2006.

PIECZKA, Magda. Paradigms, systems theory and public relations. *In*: L'ETANG, Jacquie; PIECZKA, Magda (ed.). *Critical perspectives in Public Relations*. London: International Thomson Business Press, 1996. p.333-358.

RAMPTON, Sheldon; STAUBER, John. *Trust us, we're experts!* New York: Penguin Putnam, 2002.

ROPER, Juliet. Symmetrical communication: Excellent Public Relations or a strategy for hegemony? *Journal of Public Relations Research*, London, v. 17, n. 1, p. 69-86, 2005.

SALLOT Lynne *et al.* From aardvark to zebra: a new millennium analysis of theory development in Public Relations academic journals. *Journal of Public Relations Research*, London, v. 15, n. 1, p. 27-90, 2003.

SILVA, Daniel. *Entre o ethos e a reputação: uma análise de representações midiáticas sobre Relações Públicas*. 2011. Monografia (Bacharelado em Comunicação Social) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

SILVA, Daniel. *Astroturfing: lógicas e dinâmicas de manifestações de públicos simulados*. Belo Horizonte: UFMG, 2015.

STAUBER, John; RAMPTON, Sheldon. *Toxic sludge is good for you: lies, damn lies, and the PR industry*. Monroe: Common Courage Press, 1995.

TEDLOW, Richard. *Keeping the corporate image*. Connecticut: JAI Press, 1979.

---

Texto recebido em 20.09.2018 e aprovado em 14.12.2018.