

# TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUAS DINÂMICAS CONTEMPORÂNEAS NO CONTEXTO SOCIAL E DAS RELAÇÕES PÚBLICAS

*DIGITAL INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THEIR  
DYNAMICS IN THE SOCIAL CONTEXT AND PUBLIC RELATIONS*

*TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DIGITAL Y SUS  
DINÁMICAS CONTEMPORÂNEAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y DE LAS  
RELACIONES PÚBLICAS*

*Original recebido em: 05 de julho de 2024  
Aceito para publicação em: 22 de agosto de 2024  
Publicado em: 18 de novembro de 2024*

Luiz Antonio Santana da Silva

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo ·

## RESUMO

Este trabalho buscou investigar como o uso inerente das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) que são subsidiadas por imagens digitais têm impactado sobremaneira as organizações, os processos de comunicação e o campo das relações públicas, assim como tem moldado a sociedade contemporânea nas esferas política, social e econômica. Para tanto, a pesquisa é de natureza qualitativa e se baseou no levantamento bibliográfico dos pressupostos teóricos de Benjamin (1994), Santaella (2007), Castells (2000, 2003, 2005), Kunsch (1997, 2003, 2009), FIOCRUZ (2010), Latour (1994, 2012), Bruno (2018), Silva (2022) e Zuboff (2019). Assim, por meio da discussão teórica, a abordagem buscou propor reflexões sobre as dinâmicas e os impactos que as TDIC têm causado no contexto sociotécnico contemporâneo, tendo o campo das relações públicas como cerne. Dessa forma, foi possível compreender como tais dinâmicas têm impactado os processos comunicacionais, as Relações Públicas e suas atividades, potencializadas pelo uso das TDIC nos ambientes organizacionais ao passo que oferecem estratégias teórico-metodológicas para os profissionais de relações públicas lidarem com essas novas narrativas contemporâneas.

**Palavras-chave:** Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação; Imagens Digitais; Impactos; Contexto sociotécnico digital; Relações Públicas.

## ABSTRACT

This work sought to investigate how the inherent use of Digital Information and Communication Technologies (DICT) that are subsidized by digital images have considerably impacted organizations, communication processes, and the fields of public relations, as well as shaping contemporary society in political, social, and economic spheres. The research is qualitative in nature and was based on a bibliographic survey of the theoretical assumptions of Benjamin (1994), Santaella (2007), Castells (2000, 2003, 2005), Kunsch (1997, 2003, 2009), FIOCRUZ (2010), Latour (1994, 2012), Bruno (2018), Silva (2022) and Zuboff (2019). Thus, through theoretical discussion, the approach sought to propose

reflections on the dynamics and impacts that DICT have caused on the contemporary socio-technical context, with the field of public relations at its core. In this sense, it was possible to understand how such dynamics have impacted communication processes, Public Relations, and their activities, enhanced by using DICT in organizational environments, which offers theoretical-methodological strategies for public relations professionals to deal with these new contemporary narratives.

**Keywords:** Digital Information and Communication Technologies; Digital Images; Impacts; Digital socio-technical context; Public Relations.

## RESUMEN

Este trabajo buscó investigar cómo el uso inherente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación Digital (TDIC) que están subsidiadas por imágenes digitales han impactado en gran medida a las organizaciones, los procesos de comunicación, los campos de las relaciones públicas, así como la configuración de la sociedad contemporánea en las esferas políticas, sociales y económicos. La investigación es de carácter cualitativo y se basó en un levantamiento bibliográfico de los supuestos teóricos de Benjamin (1994), Santaella (2007), Castells (2000, 2003, 2005), Kunsch (1997, 2003, 2009), FIOCRUZ (2010), Latour (1994, 2012), Bruno (2018), Silva (2022) y Zuboff (2019). Así, a través de la discusión teórica, el enfoque buscó proponer reflexiones sobre las dinámicas e impactos que las TDIC han causado en el contexto sociotécnico contemporáneo, con el campo de las relaciones públicas como núcleo. De esta manera, fue posible comprender cómo tales dinámicas han impactado los procesos de comunicación, las Relaciones Públicas y sus actividades, potenciadas por el uso de TDIC en ambientes organizacionales, ofreciendo estrategias teórico-metodológicas para que los profesionales de las relaciones públicas aborden estas nuevas narrativas contemporáneas.

**Palabras-clave:** Tecnologías digitales de la información y la comunicación; Imágenes digitales; Impactos; Contexto sociotécnico digital; Relaciones públicas.

## 1. INTRODUÇÃO

Qual o papel das relações públicas frente aos impactos na sociedade contemporânea e no relacionamento com seus públicos a partir do uso inerente das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC)? Partindo dessa questão norteadora frente aos desafios impostos pelo uso e avanço das TDIC, tanto no campo do saber quanto do fazer da atividade de relações públicas, podemos tecer algumas considerações basilares por meio da discussão teórica, visando buscar alternativas que tentem responder de maneira adequada ao questionamento.

Para isso, esta abordagem teórica, de forma geral, objetivou refletir sobre a atividade de relações públicas no contexto contemporâneo da comunicação digital e suas relações com as TDIC, abordando seus usos e impactos. Nesse sentido, a abordagem é de natureza qualitativa e foi baseada no levantamento bibliográfico, visando compreender as relações entre as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação subsidiadas por imagens digitais e seus públicos de interesse, assim como pontos de tensão oriundos dessa relação nos processos

comunicacionais. Para tanto, a abordagem foi baseada nos pressupostos de Benjamin (1994), Santaella (2007), Castells (2000, 2003, 2005), Kunsch (1997, 2003, 2009), FIOCRUZ (2010), Latour (1994, 2012), Bruno (2018), Silva (2022) e Zuboff (2019).

Foram utilizadas as técnicas de pesquisa exploratória, conforme recomenda Gil (2010), objetivando entender as questões emergidas a partir do problema levantado. Esse tipo de pesquisa permitiu uma maior familiaridade com o problema, visto que é um modelo que possibilita uma melhor aferição das indagações. Além disso, na discussão teórica, houve o confronto de pontos de vista, o que viabilizou o apontamento de novas reflexões para o estudo da temática dentro do campo das relações públicas numa perspectiva contemporânea.

Com o embasamento obtido por meio da discussão teórica, foi possível atingir os objetivos da abordagem, produzindo reflexões teóricas que sistematizaram os pontos de convergência e divergência elencados no decorrer da discussão. A partir do exposto, esta abordagem justifica-se devido à importância de produzir referenciais teóricos e metodológicos que possibilitem refletir sobre a atividade de relações públicas no contexto contemporâneo da comunicação digital e suas relações com as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, seus usos e impactos no contexto sociotécnico contemporâneo.

Desse modo, nesse novo contexto sociotécnico contemporâneo que se desenhou em fins do século XX e tem sua maior expressão no século XXI, surge a denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento devido ao uso massivo da *web 5.0* e seu acesso via *internet*, assim como pela interação de indivíduos, plataformas e aplicativos digitais à palma da mão. Como diz Mattelart (2002), essa nova configuração de sociedade, alinhada ao desenvolvimento expressivo e veloz das TDIC subsidiadas por imagens digitais, quebra mais um paradigma ao fornecer insumos básicos para subsistência aos agentes do novo *modus operandi* do mundo digital: imagem digital, TDIC, ambiente *web* e indivíduos. As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) são definidas como integrantes de uma gama de bases tecnológicas que possibilitam a associação de diversos ambientes e indivíduos numa rede a partir de equipamentos, programas e mídias, o que facilita a comunicação entre seus integrantes e amplia as ações e as possibilidades já garantidas pelos meios tecnológicos (FIOCRUZ, 2010). Já o conceito de imagem digital, de acordo com Gonzalez e Woods (2000, p. 01), é definido como

(...) uma representação de uma cena por meio de um conjunto de elementos discretos e de tamanhos finitos, chamados de pixels, colocados em um arranjo bidimensional. A cada pixel é associado um valor, no caso de imagens de tons de cinza, ou um conjunto de três valores (R – red, G – green, B – blue) para se representar uma cor (Gonzalez; Woods, 2000, p. 01).

Contudo, antes do advento dos processamentos digitais, a sociedade estava acostumada a vivenciar uma rotina analógica e verbal em suas relações. Sendo assim, muitas transformações importantes, principalmente industriais e tecnológicas, ocorreram no final do século XIX, que foram importantes para a nova configuração contemporânea sociotécnica digital que estava por vir. Como dito, no decorrer do século XIX, o mundo conheceu o desenvolvimento de importantes áreas do conhecimento científico, da sociedade, da economia e da indústria que proporcionaram mudanças profundas na tessitura social, política e econômica.

A Revolução Industrial de 1760 (conhecida como a 1ª Revolução Industrial), iniciada na Inglaterra no final do século XVIII, foi responsável por essas transformações tecnológicas, sociais e econômicas e proporcionou o surgimento de grandes inovações técnicas que, com o passar do tempo, foram disseminadas pelo mundo ocidental. Essa revolução passa pelos sistemas de produção, seja na agricultura, no comércio ou na indústria, promovendo a disseminação de informações por meio dos sistemas de comunicação em escala mundial.

Até meados do século XX, a produção industrial era concentrada em regiões. Mesmo com a industrialização de áreas dos países chamados subdesenvolvidos, permaneceu uma lógica de concentração das atividades junto a regiões que poderiam ter algum atrativo especial: matéria-prima abundante, fontes de energia, mão de obra barata ou proximidade de alguma estrada de ferro, rodovia ou porto. Nessas áreas industriais concentradas, prevalecia um sistema de produção dentro da fábrica, no qual cada operário ficava responsável por uma tarefa específica em uma sequência de execução e montagem. Esse processo ficou conhecido como Fordismo, que consistia na automatização dos processos industriais e detinha, segundo Matias (2024), as seguintes características: padronização da produção, esteira rolante e linha de montagem, diminuição do tempo de produção, divisão rígida de tarefas, barateamento dos produtos e produção em massa.

A partir da segunda metade do século XX, com a corrida espacial entre os Estados Unidos da América e a União das Repúblicas Socialistas Soviética (URSS - 1922 a 1991)<sup>1</sup>, temos um amplo desenvolvimento de Tecnologias de Informação e Comunicação. O lançamento de satélites e a descoberta de novos materiais aceleraram a comunicação entre os povos por meio de redes de fibra óptica. Canais de televisão e de rádio, bem como sistemas

---

<sup>1</sup> Fundada em 1922, a União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) foi um país socialista, com capital em Moscou, que existiu até 1991. Após a Segunda Guerra Mundial, rivalizou com os EUA durante a Guerra Fria. Com o fim da URSS, o bloco se desmembrou em Armênia, Azerbaijão, Bielorrússia (hoje Belarus), Estônia, Geórgia, Cazaquistão, Quirguistão, Letônia, Lituânia, Moldávia, Rússia, Tadjiquistão, Turcomenistão, Ucrânia e Uzbequistão (DW, 2023). Disponível em: <https://www.dw.com/pt-br/urss/t-65236566>. Acesso em: 22 ago. 2024.

telefônicos, aproximaram lugares distantes, promovendo a disseminação de informações como nunca visto pela humanidade.

A este conjunto de relações de movimentação de capitais, ideias, informação, intercâmbio cultural e dinâmica de bens e de serviços é dado o nome de globalização. Ainda na segunda metade do século XX, o mundo vai se tornando cada vez mais global. Essa afirmação considera, no entanto, que esse mundo tornado global se refere principalmente à dimensão econômica do mundo capitalista, das grandes empresas, da circulação de mercadorias, do sistema financeiro e dos sistemas de informação e comunicação (Castells, 2000; 2003).

Nessa nova configuração, há uma racionalidade capitalista norteando as formas de existência com uma aceleração do tempo social que é moldado pelo modo capitalista de produção. Trata-se do tempo rápido, evidenciado em expressões como “tempo é dinheiro”, na rapidez na circulação das informações, na correria desenfreada nas grandes cidades, entre outras situações. Não é o tempo da natureza humana e, sim, do capitalismo.

Podemos dizer, assim, utilizando-se de uma metáfora, que o mundo “encolheu”. Atualmente, uma viagem entre o Brasil e a Europa pode ser feita de avião em menos de 10 horas a depender do local de origem. Uma das características marcantes desse período é a propagação do consumo. As empresas multinacionais dispersaram suas bases pelo globo, aproveitando-se dos benefícios como acesso à mão de obra barata. Desse modo, para obter lucro, é preciso que se venda a maior quantidade possível de produtos a um custo unitário baixo.

Quando falamos de uma sociedade de consumo, temos em mente algo mais que a observação trivial de que todos os membros dessa sociedade consomem; todos os seres humanos, ou melhor, todas as criaturas vivas “consomem” desde tempos imemoriais. O que temos em mente é que a nossa é uma “sociedade de consumo” no sentido, similarmente profundo e fundamental, de que a sociedade dos nossos predecessores, a sociedade moderna nas suas camadas fundadoras, na sua fase industrial, era uma “sociedade de produtores”. Aquela velha sociedade moderna engajava seus membros primordialmente como produtores e soldados; a maneira como moldava seus membros, a “norma” que colocava diante de seus olhos e os instava a observar, era ditada pelo dever de desempenhar esses dois papéis (Bauman, 1999, p. 77).

Como afirma o autor, deixamos de ser uma sociedade de produtores para ser uma sociedade de consumo, na qual ter é mais importante do que ser. Assim, torna-se necessário que as pessoas, nos mais diversos países, consumam aceleradamente os mais distintos produtos. Na fase anterior do capitalismo (o regime de acumulação fordista), a produção estava diretamente relacionada à existência de matérias-primas, mão de obra barata e proximidade de mercados consumidores. De acordo com Brum (2022), é necessário apresentar um conceito muito presente na crítica cultural e econômica da segunda metade do século XX e início do século

XXI: a noção de capitalismo tardio. Foi Mandel (1982) que introduziu o conceito de capitalismo tardio, tratando-se de uma nova fase do modo de produção capitalista surgido no pós-guerra que, enquanto discurso, configura-se em uma “sociedade arregimentada” na qual “a *crença na onipotência da tecnologia é a forma específica da ideologia burguesa*” nesse estágio (Mandel, 1982, p. 351, grifo nosso).

Já na atual fase capitalista, que Castells (2005) chama de “capitalismo informacional”, mais tarde chamado por Zuboff (2019) como “capitalismo de vigilância”, a inexistência de um desses fatores ou vantagens pode ser superada mediante a utilização de eficientes sistemas de transporte e telecomunicações e pela descentralização de atividades produtivas no território, sendo a informação e a extração dessa informação dos indivíduos, os meios de comunicação, a *web*, a *internet* e as TDIC elementos fundamentais para sua imposição.

Hoje em dia, interesses de classe e as leis econômicas de desenvolvimento da ordem social vigente (incluindo as leis da concorrência, cuja soma de “acidentes” produz o concorrente mais forte num momento específico, num mercado específico) governam as decisões tecnológicas básicas (Mandel, 1982, p. 354).

Partindo desse pressuposto, Lira, Nunes e Rodrigues (2024) destacam que as atividades e as práticas de relações públicas e de comunicação organizacional, atravessadas pelas diferentes culturas, reconfiguram, constantemente, suas narrativas por meio das subjetividades dos sujeitos, das relações de trabalho que precisam se adaptar às novas legislações, das tecnologias que impactam identidades, imagens e reputações, das necessidades ambientais e das pautas aderentes à acessibilidade, à diversidade, à sustentabilidade e aos direitos humanos.

Sendo assim, é possível dizer que, antes do advento das Tecnologias de Informação e Comunicação, o foco da comunicação organizacional girava em torno de assessoria de imprensa, relações públicas e publicidade. Hoje, a comunicação integrada em diversas mídias (sobretudo digitais) complementa o tradicional tripé imprensa–relações públicas–publicidade, além de ganhar “vozes” de usuários comuns. O que antes era restrito a alguns grupos com poder de divulgação e difusão de informações, hoje divide espaço com internautas comuns, empoderados pelo arsenal de ferramentas colaborativas, como destaca Terra (2018). Todas essas transformações sociotécnicas resultam em novas formas de trabalho, de relacionamento, de negócios, de modelos de organizações, de atuação e prática profissional, assim como no campo do saber das Ciências da Comunicação e das Relações Públicas. Repensar as antigas práticas, conceitos, métodos e técnicas da atividade de relações públicas sob uma ótica



descolada dos interesses do capital, isto é, pôr em prática as “relações públicas na contramão”<sup>2</sup>, é um grande desafio para a área e os seus profissionais. Mediar o relacionamento entre esses *stakeholders*, nesse novo contexto sociotécnico digital, tendo como escopo a ética, o valor e a importância social do indivíduo, deve ser, por essência, uma função indispensável para o profissional de relações públicas na contemporaneidade.

[...] as Relações Públicas comunitárias, também denominadas de populares ou alternativas, ou ainda de “Relações Públicas na contramão”, como sendo aquelas realizadas no âmbito de “comunidades”, associações, movimentos sociais populares, organizações não governamentais e outras instituições sem finalidade de lucro e, por extensão, aquelas do mundo do trabalho, como os sindicatos e outras entidades civis. *Essas denominações aplicam-se às iniciativas configuradas em contraposição aos mecanismos reprodutores dos interesses do capital e das condições alienadoras da pessoa humana* (Peruzzo, 2009, p. 4, grifo nosso).

Nesse mesmo caminho, Murad (2007, p. 161) diz que cabe às relações públicas comunitárias ajudarem “o grupo a compreender sua engrenagem, e fazer-se dissenso, se a realidade se revelar opressora, na forma de conflito expresso”. Dentro da lógica em que as *Big Techs*<sup>3</sup>, sediadas no Vale do Silício, detêm o grande capital e o conhecimento técnico, científico e tecnológico para desenvolver tecnologias digitais de vigilância e controle daqueles que se valem de seus serviços e produtos, a lógica das relações públicas comunitárias ou na contramão oferece uma resposta à altura para a dinâmica dominante do contexto digital.

## **2. DINÂMICAS CONTEMPORÂNEAS DAS RELAÇÕES PÚBLICAS NO RELACIONAMENTO COM SEUS PÚBLICOS A PARTIR DO USO INERENTE DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TDIC)**

Na atual conjuntura social, econômica, tecnológica e infocomunicacional, apontada como Sociedade da Informação e do Conhecimento (Werthein, 2000; Mattelart 2002) e subsidiada pelo binômio informação e comunicação, as novas formas de comunicação e relacionamento humano têm emergido. Além disso, exigiram novas reflexões e convenções sociais para lidar com tais transformações na tessitura sociotécnica contemporânea digital. Por

---

<sup>2</sup> Peruzzo (2009) traz esse conceito como sinônimo de Relações Públicas Comunitárias.

<sup>3</sup> A maior parte das maiores *big techs* do mundo está sediada nos Estados Unidos, majoritariamente localizadas no Vale do Silício, na Califórnia. Começaram como pequenas startups, criando serviços inovadores, disruptivos e escaláveis. Nesse contexto, cabe destacar as Big Five que são as cinco maiores empresas de tecnologia do mundo: *Amazon, Apple, Google (Alphabet), Meta (Facebook) e Microsoft*. Essas empresas são responsáveis por grande parte do desenvolvimento tecnológico e da inovação que vemos hoje. Elas controlam cerca de 80% do mercado (Olhar Digital, 2024).

isso, responder ao questionamento inicial de forma clara, direta, ágil e objetiva é o mesmo que oferecer respostas rasas a perguntas complexas. Antes, alguns pontos importantes precisam ser trazidos à discussão, visando compreender, embasar e propiciar reflexão frente à nova forma de relacionamento do campo das relações públicas e seus profissionais no que tange ao uso das TDIC no sistema organização-públicos.

O conceito de Sociedade da Informação e do Conhecimento é utilizado para caracterizar o novo padrão de acumulação capitalista que assume maior relevância e significado a partir dos anos 1990. A denominação Sociedade da Informação passa a ser utilizada nos últimos anos do século XX, conforme destaca Werthein (2000, p. 71), como substituta para o conceito complexo de “sociedade pós-industrial” e como forma de transmitir o conteúdo específico do “novo paradigma técnico econômico”. Logo, todas essas mudanças e características convergem para o conceito de sociedade, uma vez que sociedade é o conjunto de pessoas que vivem em certa faixa de tempo e de espaço, seguindo normas comuns, e que são unidas pelos sentimentos de grupo, corpo social e coletividade.

Como destaca Castro (2000), “a sociedade é uma condição universal da vida humana”, ao mesmo tempo com necessidade biológica e simbólica. Biológica porque somos predispostos geneticamente à vida em sociedade e ao desenvolvimento de habilidades indispensáveis à nossa sobrevivência e que envolvem simultaneamente o físico e o intelecto, como a linguagem e a técnica, em qualquer tipo de trabalho. Simbólica porque, além de suprir nossas necessidades físicas, precisamos dar sentido a elas, e isso requer o desenvolvimento de um arcabouço moral e cognitivo que defina parâmetros de como fazer e por que fazer algo, o que passa pela definição de regras, rituais e significados compartilhados com nossos semelhantes (Castro, 2000).

Não só os indivíduos estão na sociedade, mas a sociedade também está nos indivíduos, inculcando-lhes, desde o nascimento deles, a sua cultura. A cultura e a sociedade permitem a realização dos indivíduos, as interações entre os indivíduos permitem a perpetuação da cultura e a auto-organização da sociedade (Morin, 2005, p. 51-52).

Assim sendo, esses grupos sociais que interagem com os meios de comunicação, com a mensagem, com o ambiente e com as organizações ganham grande proporção em um contexto digital contemporâneo, comunicando-se em rede. Tal relação entre corpos sociais, organizações e os elementos tecnológicos e/ou sociotécnicos ganha uma configuração conceitual, ou seja, sociedade em rede, conceito de Castells (2000; 2005) que enfatiza “o papel socialmente



transformador das tecnologias de informação que criam formas flexíveis e descentralizadas de interação à imagem de uma rede” (Neiva, 2013, p. 515).

Do mesmo modo, a prática das relações públicas também passou por grandes transformações ao longo da história. Kunsch (2003) diz que, por muito tempo, foi uma função meramente técnica, e hoje é entendida como uma função estratégica indispensável para que as organizações se posicionem institucionalmente e administrem com eficácia seus relacionamentos com os públicos estratégicos. Tais relações, no contexto contemporâneo, são mediadas por redes sociais digitais<sup>4</sup>, aplicativos inteligentes, plataformas digitais de áudio e vídeo, *wearables*<sup>5</sup> ou qualquer outro dispositivo, organização, ator social conectado à rede mundial de computadores.

Como prática profissional mundial, as relações públicas existem desde o início do século XX, sobretudo nos Estados Unidos, quando surgiram como forma de ajudar as grandes corporações de negócios e os departamentos de governo a se relacionarem melhor com os seus públicos, a opinião pública e a sociedade. Essas relações estavam abaladas desde o final do século XIX, quando tanto as empresas quanto os governos não levavam em conta a sua falta de credibilidade junto à opinião pública, destaca Kunsch (2009).

Já no Brasil, a prática das Relações Públicas teve início em 30 de janeiro de 1914, por meio da empresa canadense de eletricidade *The São Paulo Tramway Light and Power Company Limited*, hoje Eletricidade de São Paulo S.A (Eletropaulo), sob a liderança de Eduardo Pinheiro Lobo, patrono da profissão no país. No entanto, apesar de algumas iniciativas isoladas anteriores na esfera governamental, seu desenvolvimento só viria a ocorrer de fato a partir da década de 1950, pontua Kunsch (1997).

Rumo à consolidação da área e ao reconhecimento profissional perante o Estado brasileiro, a profissão de Relações Públicas é regulamentada conforme o Decreto nº 63.283, de 26 de setembro de 1968. Esse dispositivo legal que regulamenta a profissão de Relações Públicas (Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967) define essa atividade como “o esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada”.

<sup>4</sup> Facebook, X, Instagram, Youtube, LinkedIn e TikTok, dentre outros.

<sup>5</sup> *Wearables* são aparelhos eletrônicos inteligentes e portáteis, que podem ser vestidos e usados pelos usuários. Incluem tecnologias *smart* como relógios, óculos, pulseiras (*smartbands*), entre vários outros. Entre as marcas que produzem esse tipo de produto estão Samsung, Xiaomi, LG, entre outros. Os *wearables* são um passo da chamada Internet das Coisas, que torna inteligente diversos itens e produtos do dia a dia (Techtudo, 2024).

Quanto ao campo do saber, Simões (1995, p. 42) diz que Relações Públicas abarca o “conhecimento científico que explica, prevê e controla o exercício de poder no sistema organização-públicos”. Como atividade, Relações Públicas é o “exercício da administração da função (subsistema) política organizacional, enfocado através do processo de comunicação da organização com seus públicos”.

Assim, o profissional de relações públicas, por meio de suas atividades, promove comunicação e relacionamento entre seus clientes e diversos públicos, como funcionários das organizações, consumidores de produtos ou serviços, imprensa, comunidades locais, governo, investidores, formadores de opinião, entre outros. Nesse sentido, as relações públicas oferecem aos seus profissionais, basicamente, quatro funções – administrativa, estratégica, mediadora e política (Kunsch, 2003, p. 100-117) – e desenvolvem inúmeras atividades por meio de técnicas e instrumentos específicos.

A atividade de Relações Públicas, que tem em sua essência o relacionamento entre as organizações e seus públicos, vem recebendo adereços, principalmente após o advento das Tecnologias de Comunicação e Informação – TICs. Alguns são bastante conhecidos e presentes tanto no ambiente acadêmico quanto no mercado: Relações Públicas 2.0, Relações Públicas Digitais, Relações Públicas Contemporâneas, entre outros (Dreyer, 2015, p. 1).

Desse modo, a configuração atual que assume a sociedade e seu relacionamento em rede é tida como uma quebra de paradigmas, pois as raízes dos indivíduos e das estruturas sociais, bem como suas relações, estiveram muito tempo calcadas num *modus operandi* analógico e dotados de uma certa materialidade. Assim como ocorreu no rompimento do paradigma da comunicação escrita para comunicação visual, isto é, da escrita à fotografia<sup>6</sup>, do verbal para o não-verbal, foi necessário promover uma readaptação por parte dos atores envolvidos nesse processo. O filósofo Walter Benjamin, que discutiu teoricamente em seus ensaios de 1931 e 1934 o uso da fotografia e o momento em que surgiu<sup>7</sup> na sociedade, traça o caminho do desenvolvimento dessa técnica, seus principais representantes, seus usos e seus efeitos em nosso meio. Na perspectiva benjaminiana, a partir do caráter diferencial e único de reprodutibilidade técnica da imagem que as novas técnicas de reprodução em massa possuem, o ensaísta analisa a reprodução de fotografias, a perda da “aura”, destacando-as como os meios

<sup>6</sup> Refere-se ao processo de inserção da fotografia, a partir da sua invenção em 1839 na França, no contexto social, político e econômico, ocasionando uma quebra de paradigma calcado no *modus operandi* verbal para o não-verbal.

<sup>7</sup> A escolha do dia 19 de agosto de 1839 para celebrar esta data é uma homenagem à invenção do daguerreótipo, o antecessor das câmeras fotográficas. Foi nesta data que a Academia Francesa de Ciências anunciou mundialmente a nova invenção. Os inventores da fotografia foram Joseph Nicéphore Niépce (1765-1833), Louis Jacques Mandé Daguerre (1787-1851) e William Henry Fox Talbot (1800- 1877).

técnicos mais realistas e objetivos de representação da realidade, assim como na divulgação maciça para sociedade e as consequências desse uso desenfreado (Benjamin, 1994).

Souza (2001) faz uma observação importante ao dizer que, por quase dezoito séculos, a sociedade viveu dentro de um processo comunicacional calcado em códigos da escrita, refletindo um presente, uma contemporaneidade, dependente da escrita. Logo, esses indivíduos acostumados com uma linguagem calcada na escrita são atingidos em todas suas esferas de atuação pela nova inserção tecnológica na forma de se comunicar, agora, o binômio teoria e *práxis* carece de alterações indispensáveis para que se possa compreender a nova linguagem implementada na sociedade e nas suas esferas: a imagem eletrônica. Cunha (2005, p. 1530) aponta que essa nova linguagem foi uma “nova revolução”, “um segundo modo de se compreender a sociedade, de se compreender a relação das pessoas entre si”.

À vista da relação que surge entre a atividade de Relações Públicas e as tecnologias digitais, partimos dos seguintes pressupostos: a atividade de Relações Públicas constitui um campo científico que engloba a contemporaneidade digital e a essência da atividade permanece a mesma - o relacionamento entre as organizações e seus públicos. Entretanto, as formas de desenvolver tais relacionamentos evoluem, preservando seus propósitos originais de propagar agentes produtores de discursos ideológicos a favor dos interesses das grandes corporações (Dreyer, 2015, p. 2).

Hoje, conforme destaca Terra (2018), a comunicação integrada em diversas mídias (sobretudo digitais) complementa o tradicional tripé imprensa - relações públicas - publicidade, além de ganhar “vozes” de usuários comuns. O que antes era restrito a alguns grupos com poder de divulgação e difusão de informações, hoje divide espaço com internautas comuns empoderados pelo arsenal de ferramentas colaborativas.

Cabe ainda salientar que o processo de comunicação integrada no âmbito digital transcende as esferas pública e privada, muitas vezes configurando-se numa relação difusa, isto é, nem pública e nem privada, mas uma relação existente e indivisível, transindividual. Agora, o relacionamento dos indivíduos e organizações, seja para fins de entretenimento ou institucionais, é sempre mediado pelo uso das tecnologias digitais, tendo como base para produção e veiculação de seus conteúdos as imagens voláteis ou digitais (último paradigma da imagem).

Santaella (2007) caracteriza o mundo da produção da imagem em três paradigmas: pré-fotográfico, fotográfico e pós-fotográfico. As pinturas, desenhos e gravuras pertencem ao paradigma pré-fotográfico; já fotografia, cinema, televisão e vídeo pertencem ao paradigma fotográfico, pois derivam da técnica fotográfica (imagens tecnológicas); e as imagens voláteis ou digitais pertencem ao paradigma pós-fotográfico.

Sendo assim, todos os elementos constituintes do processo de comunicação passam, portanto, a exercer suas funções simultaneamente de forma não linear, além de compartilharem e desempenharem suas funções entre si no paradigma digital. O processo clássico de comunicação de McLuhan estabelecido em 1967 é, obrigatoriamente, transformado devido às novas configurações e relações sociotécnicas que os elementos do processo clássico de comunicação ganham no contexto digital.

### 3. OS IMPACTOS DA DINÂMICA EMERGENTES DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Quais os impactos comumente causados pelo uso inerente das TDIC na sociedade contemporânea hiperconectada? Nesse novo padrão tecnológico e produtivo, como aponta Corrêa (2011), a informação, o conhecimento e as inovações tecnológicas passam a ser fatores determinantes para o desenvolvimento socioeconômico de uma nação. Castells (2005) diz que um dos indicadores de uma sociedade informacional passa também pela relação entre essa sociedade e os seus media, no que tange não somente à liberdade dos meios de comunicação de expressarem livremente as notícias e as opiniões, mas também à relação entre os fruidores e produtores de informação.

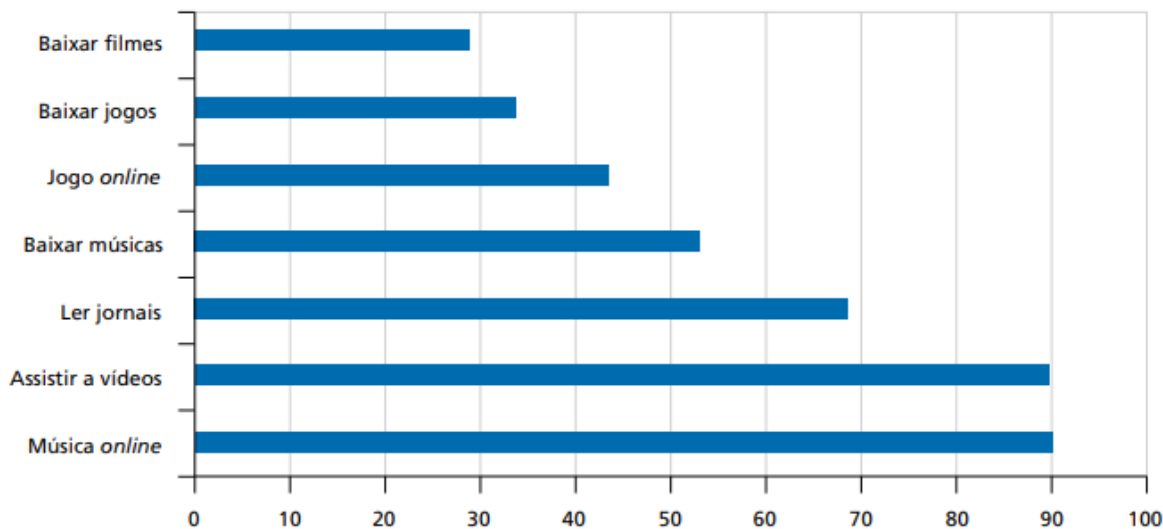
No contexto contemporâneo – em que uma grande parcela da sociedade está hiperconectada à *internet* e, conseqüentemente, obtendo acesso aos produtos, serviços, vivências e relações oferecidas pela *web* –, é praticamente impossível o cidadão estar alheio ao contexto digital, seja de maneira direta ou indireta. Hoje, serviços públicos que incidem diretamente sobre o exercício da cidadania, resguardo de direitos e cumprimento de deveres, desde aqueles para fins de entretenimento, como é o caso das plataformas de *streaming*, estão pautados pelo uso inerente das TDIC.

No Brasil, do Pix<sup>8</sup>, perpassando pelo e-título de eleitor, agendamentos e consultas médicas ao simples ato de ouvir música, assistir filmes, se informar e emitir opiniões, até aqueles serviços que propiciam o exercício pleno da cidadania, os indivíduos relacionamento consolidado e indispensável com as tecnologias digitais e seus dispositivos. Conforme o gráfico abaixo, podemos verificar quais são os usos mais frequentes que o cidadão brasileiro faz das TDIC:

---

<sup>8</sup> Pix é o pagamento instantâneo brasileiro. O meio de pagamento, criado em 2020, pelo Banco Central (BC) em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia (Banco Central do Brasil, 2024).

GRÁFICO 1  
Práticas de uso das TICs  
(Em milhões)



Fonte: TIC Domicílios 2017.  
Elaboração: Núcleo de Gestão de Informações Sociais (Ninsoc) da Disoc/Ipea.  
Obs.: Utilização da internet nos últimos três meses para executar cada um dos itens.

Gráfico 1 - prática do uso das TIC pelos brasileiros. Autoria de TIC Domicílios e IPEA (2019).

Podemos perceber no gráfico acima que a presença *online* dos indivíduos foi aumentando com o passar do tempo e do desenvolvimento das tecnologias digitais. Antes, o acesso à *web* era apenas para baixar conteúdos, sem a permanência no ambiente digital. Porém, as mudanças ocorridas no contexto digital e de toda sua infraestrutura foram modificando o comportamento dos indivíduos, proporcionando a permanência, a vivência e o relacionamento no ambiente *online*. Logo, acessar a *web*, consumir, permanecer e inculir à vida cotidiana a vivência *online*, em tempo real, são características sociotécnicas desse novo *modus operandi* contemporâneo do ambiente digital.

Não temos dúvidas de que as tecnologias devem ser associadas às práticas sociais que as constituem e são por elas constituídas – é necessário, principalmente, considerar os efeitos e as estruturas sociais como complexas. Assim, as tecnologias não determinam: elas são construídas e seus usos são definidos pelos contextos. No mesmo diapasão, deve-se considerar que as disposições práticas para uso e os sentidos individuais associados às tecnologias são múltiplos, sendo as digitais objeto de diferentes cálculos, estratégias valorativas, aproximações, afastamentos, investimentos, desinvestimentos, interesses e desinteresses (IPEA, 2019, p. 9-10).

As TDIC se integram em uma gama de bases tecnológicas que possibilitam, a partir de equipamentos, programas e das mídias, a associação de diversos ambientes e indivíduos numa

rede, facilitando a comunicação entre seus integrantes ao passo que amplia as ações e as possibilidades já garantidas pelos meios tecnológicos (Soares *et al*, 2015). Essa infraestrutura de redes planejada e estruturada, onde humanos e não humanos se relacionam, pode ser caracterizar como redes sociotécnicas, pressuposto conceitual abordado por Latour (1994).

As redes sociotécnicas são definidas como uma das formas em que pode se desenvolver uma rede social, em que a tecnologia oferece a estrutura de sustentação das relações sociais que se estabelecerão. Chama-se sociotécnica porque não se trata apenas de uma rede de computadores nem tampouco de um aglomerado de pessoas (Cebrián, 1999), mas de uma interconexão de seres humanos — uma rede social — possibilitada pelas tecnologias. Nela, tudo se dá de forma peculiar, inclusive as relações entre as pessoas. Latour (1994) define a estrutura das redes sociotécnicas, na qual o ser humano seria mais um nó numa estrutura não-linear, sempre aberta a novos componentes.

A comunicação digital interativa se vale da ruptura de duas variáveis clássicas de toda a comunicação: o tempo e o espaço. Na rede, a distância física e o tempo são elásticos e, por isso, a comunicação nesse ambiente é poli crônica e multidirecional. Entretanto, o ato de estar presente na rede, conectado, é condição *sine qua non* para a conjuração do ato comunicacional digital (Terra, 2018, p. 16).

Trata-se assim de um contexto movido pela produção, pelo uso e circulação massiva de imagens digitais, carregadas de mensagens que têm um destino certo, enquanto subsidiam um novo modelo técnico-econômico chamado inicialmente de capitalismo informacional por Castells (2003) e mais tarde de capitalismo de vigilância por Zuboff (2019), ambos produtos da nova configuração que assumem as relações dentro dessas redes sociotécnicas. É nesse contexto tecnológico, digital e de vigilância que as imagens digitais ganham um papel crucial, pois são responsáveis por carregar os elementos que servem de insumo para exploração digital: a imagem digital é a base que carrega dados e informações, tendo as TDIC como veículo.

Machado (2000) chama nossa atenção ao dizer que a fotografia é a base tecnológica, conceitual e ideológica de todas as mídias contemporâneas, e que o processamento digital e a modelação direta da imagem no computador colocam novos problemas e nos fazem olhar retrospectivamente, no sentido de rever as explicações que até então sustentavam nossas práticas e teorias. Segundo Bruno (2018), a imagem se tornou um campo de batalha, um território instável atravessado por toda a sorte de embates: tecnológicos, estéticos, comerciais, sociais, subjetivos e biopolíticos.

[...] o mais relevante, no entanto, está no poder transductor que apresenta. Não mastiga



apenas números, mas converte para sua linguagem binária e reconverte à sua forma original textos, imagens e sons; enfim, quaisquer signos que possam porventura ser capturados em seus circuitos integrados. [...] não é por acaso que as tradicionais tecnologias de geração mecânica e mesmo eletrônica estão, todas elas, sendo convertidas ao digital (Santaella, 2007, p. 207).

Nossos passos na *web*, ao consumirmos imagens, sejam elas estáticas ou em movimento, são todos passíveis de rastreamento e sempre deixam dados e informações disponíveis para extração. Desse modo, a partir dessas transformações e do relacionamento entre indivíduos, redes sociotécnicas e TDIC, muitos impactos emergem no contexto social contemporâneo como reflexo dessa dinâmica:

IMPACTOS	CARACTERÍSTICAS	BASE CONCEITUAL
<b>Brecha Digital</b>	A mudança conceitual da tecnologia e das funções teve impacto naquilo que chamamos literacia digital e no desenvolvimento da competência digital, provocando situações de desvantagem, distanciamento entre situações sociais, educativas, culturais, etc.	López (2013), FIOCRUZ (2010)
<b>Capitalismo de Vigilância</b>	Um modelo que se baseia na vigilância dos corpos pelo Estado, como um meio de produzir riquezas por parte das <i>Big Techs</i> (grandes empresas de tecnologia que dominam o mercado), extraindo, na maioria das vezes ilegalmente, dados e informações pessoais dos usuários de redes de internet.	Zuboff (2019)
<b>Cansaço da Informação</b>	SFI (Síndrome da Fadiga da Informação), o cansaço da informação, é a enfermidade psíquica que é causada por um excesso de informação. Em 1996, o psicólogo britânico David Lewis cunhou esse conceito. SFI se referia primeiramente àquelas pessoas que precisavam trabalhar profissionalmente por um longo tempo com uma grande quantidade de informação. A razão disso é que todos somos confrontados com quantidades rapidamente crescentes de informação. O excesso de informação faz com que o pensamento defina. (...) A enxurrada de informações à qual estamos hoje entregues prejudica, evidentemente, a capacidade de reduzir as coisas ao essencial.	Han (2018) e FIOCRUZ (2010)
<b>Dataísmo</b>	O dataísmo passou a se referir ao culto aos dados como fonte suprema de compreensão do mundo, visão originada entre tecnólogos do Vale do Silício. É, portanto, muito mais uma filosofia, ou melhor, uma ideologia ou uma nova religião, adorada por alguns e abominada por outros, uma nova versão dos conflitos milenares entre fiéis e hereges, apenas que, agora, os templos foram substituídos pelas olímpicas forças do capitalismo de dados, capitalismo de vigilância ou neocolonialismo digital, segundo o batismo dos críticos.	Santaella e Kaufman (2021) e FIOCRUZ (2010)
<b>Desinformação</b>	“A desinformação é o efeito geral da disseminação de <i>fake news</i> e de outros recursos para enganar ou manipular	Bucci (2022), TRE-SP (2022)

	<p>“pessoas ou públicos com fins inescrupulosos”, afirma. “Na era da desinformação, a capacidade social de distinguir fato e opinião se desfaz”.</p>	
<b>Excesso de Informação</b>	<p>A informação, entendida como os dados, cifras, palavras, imagens, em si mesmas, não possuem muito valor, senão se convertem em saber pessoal, em conhecimento. (...) Suportamos uma sobreabundância de informação e dispositivos tecnológicos, mas de nada nos serve o excesso de informação se não desenvolvermos a capacidade de transformá-la em saber pessoal, em conhecimento.</p>	<p>Sardelich (2012), FIOCRUZ (2010)</p>
<b>Fake News</b>	<p><i>Fake news</i> são um tipo historicamente datado de mentira. São uma criação do século XXI, que frauda a forma notícia a partir das plataformas sociais e das tecnologias digitais que favorecem a difusão massiva de enunciados.</p>	<p>Bucci (2022), TRE-SP (2022)</p>
<b>Hiperconectividade</b>	<p>O termo hiperconectividade foi cunhado inicialmente para descrever o estado de disponibilidade dos indivíduos para se comunicar a qualquer momento. (...) Há, nesse contexto, um fluxo contínuo de informações e massiva produção de dados. Quanto maior o número de dispositivos conectados, mais dados são produzidos. Não obstante, a hiperconectividade tem ainda como limitação o “mito do acesso”. Em outras palavras, enquanto parte da sociedade experimenta os efeitos da hiperconectividade, outra parte sequer possui acesso à internet e está excluída de todo esse processo.</p>	<p>Magrani (2018), FIOCRUZ (2010)</p>
<b>Infodemia</b>	<p>Refere-se a um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual [covid-19]. Nessa situação, surgem rumores e desinformação, além da manipulação de informações com intenção duvidosa. Na era da informação, esse fenômeno é amplificado pelas redes sociais e se alastra mais rapidamente, como um vírus.</p>	<p>OPAS (2020), FIOCRUZ (2010)</p>
<b>Inteligência Artificial (IA)<sup>9</sup></b>	<p>Tem-se como Inteligência Artificial a confecção de máquinas com capacidade de aprender, sendo estas programadas previamente, fazendo uso de algoritmos bem elaborados e complexos que proporcionem a tomada de decisões, especulações e até interações baseadas nos dados fornecidos.</p>	<p>Damaceno (2018), FIOCRUZ (2010)</p>
<b>Racismo Algorítmico</b>	<p>O modo pelo qual a disposição de tecnologias e imaginários sociotécnicos em um mundo moldado pela</p>	<p>Silva (2022)</p>

<sup>9</sup> No Brasil, a regulação da inteligência artificial (IA) teve início em resposta ao rápido avanço e à adoção dessa tecnologia em diversos setores da sociedade. A necessidade de estabelecer diretrizes e garantir a ética, a transparência e a responsabilidade no uso da IA motivou o Poder Público a tomar medidas regulatórias. Em 2020, foi proposto na Câmara dos Deputados, por iniciativa do Deputado Federal, Eduardo Bismark (PDT-CE), o Projeto de Lei nº 21/2020, que estabeleceu o marco legal do desenvolvimento e uso da inteligência artificial (IA) pelo poder público, por empresas, entidades diversas e pessoas físicas. Em maio de 2023, a Comissão de Juristas (CJSUBIA) elaborou relatório final de conclusão dos trabalhos da comissão, o qual incluiu um anteprojeto de lei que foi convertido no PL nº 2338/2023, apresentado pelo Senador Rodrigo Pacheco, Presidente do Senado Federal (Autoridade Nacional de Proteção de Dados, 2023).

	supremacia branca realiza a ordenação algorítmica racializada de classificação social, recursos e violência em detrimento de grupos minorizados. Tal ordenação pode ser vista como uma camada adicional do racismo estrutural, que, além do mais, molda o futuro e os horizontes de relações de poder, adicionando mais opacidade sobre a exploração e a opressão global que já ocorriam desde o projeto colonial do século XVI.	
<b>Tecnofilia</b>	A postura tecnófila somente considera “tecnologia” as máquinas e aparelhos e o conhecimento elaborado desde âmbitos que têm pouco a ver com os problemas aos quais a educação escolar deve dar respostas, desconsiderando o conhecimento prático e teórico acumulado por anos de estudo e experiência.	FIOCRUZ (2010), Sancho (1998)
<b>Tecnofobia</b>	A postura tecnófoba esquece que, rejeitando a consideração e qualquer variação no trabalho docente, está usando mecanicamente um conhecimento tecnológico que aceita e reproduz sem reflexão, tornando-se uma técnica fossilizada que não leva em consideração as variações do contexto que a está aplicando.	FIOCRUZ (2010), Sancho (1998)
<b>ChatGPT</b>	O ChatGPT é um assistente virtual baseado na tecnologia GPT ( <i>Generative Pre-trained Transformer</i> ). O GPT é um modelo de linguagem natural desenvolvido pela empresa OpenAI, que utiliza a inteligência artificial para gerar texto natural e responder perguntas. Funciona através do processamento de linguagem natural (NLP), que permite entender e responder às perguntas em linguagem natural, como se estivesse conversando com um humano. Para isso, o GPT foi treinado em grandes volumes de dados linguísticos e, assim, é capaz de reconhecer padrões na linguagem.	OpenAI (2022)

Quadro 1 - impactos causados pelo uso das TDIC em contextos sociotécnicos. Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Em relação ao impacto das TDIC na sociedade, existem posturas divergentes. Há os que postulam o nascimento de um novo tipo de sociedade “pós-industrial” ou “era tetrônica”, e consideram que se trata de um progresso baseado na inovação tecnológica que busca o bem comum, exige uma maior qualificação da força de trabalho e desafia as instituições educacionais a oferecerem um ensino de qualidade para todos (otimistas); enquanto que as posturas pessimistas sustentam que esse progresso tecnológico só beneficia a uma minoria e requer cada vez menos qualificação da força de trabalho, gera desemprego e reduz o papel da escola ao controle e à reprodução da ordem social existente (FIOCRUZ, 2010).

Tais posturas relacionam-se diretamente com a ideia de tecnofilia e tecnofobia, ao passo que promovem um duelo entre ambas, sem uma terceira via como alternativa para a problemática imposta e causada pelo uso das TDIC. Nesse sentido, cabe aos profissionais da informação e da comunicação atuarem em conjunto, num processo dialógico e integrado,

objetivando servir aos interesses de seus públicos, ao passo que também mantenham o bem-estar social por intermédio do uso adequado, ético, consciente e assertivo das tecnologias digitais. O processo de comunicação integrada nesse novo contexto sociotécnico é um campo a ser explorado rumo à revitalização dos saberes e fazeres comunicacionais, seja no âmbito da Comunicação Organizacional ou das Relações Públicas.

O que vemos é que ainda se acredita fortemente nos potenciais positivos e transformadores das tecnologias e pouco se lembra que o mesmo otimismo estava presente na criação de quase todas as mídias modernas, seja o jornal, o livro, o cordel, o rádio ou a televisão. Os mesmos dilemas estão presentes contemporaneamente: homogeneização cultural, empobrecimento da mensagem, padronização de conteúdos, mercadorização, alienação e desigualdade de acesso (IPEA, 2019, p. 9-10).

Porém, mais importante ainda é que ambas as posturas concebem os efeitos sociais das novas tecnologias digitais como “posteriores” à mudança científica e tecnológica, e ocultam o fato de que a própria opção tecnológica é uma opção social, que a dimensão social é constitutiva do fato científico e tecnológico, conforme pontuam Liguori (1997) e FIOCRUZ (2010). Nesse mesmo viés, corroborando a problemática exposta ao decorrer da abordagem, Corrêa (2011) aponta o avanço das TIC, evidenciando que, a partir do início dos anos 1990, praticamente todas as grandes empresas, e posteriormente também as médias e as pequenas, engajaram-se nesse processo de transformação tecnológica paradigmática, no qual convulsionam-se os tradicionais papéis de emissor e receptor das mensagens. Com isso, as TIC digitais assumem uma competência social, pois sua performance deve encaixar-se nos padrões existentes das interações humanas para que ela seja significativa num sistema social específico.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, a atividade de relações públicas requer, basicamente, planejamento estratégico, independentemente do setor, do ambiente *online* ou *offline* ou dos públicos e dos objetivos que necessitem do fazer em relações públicas. Estudar os públicos, assim como suas características e fazer com que esses públicos sejam compreendidos, é crucial para um bom desempenho da gestão da comunicação mediada por um profissional de relações públicas, principalmente com o advento e uso massivo das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação e ambientes sociotécnicos.

Desse modo, o estudo das narrativas de organizações, de figuras públicas e de celebridades gera investigações sobre como os sujeitos engajam, ou não, com os processos

comunicativos, ou seja, deseja-se observar a construção e a comunicação de narrativas com fins específicos de gerar mobilização frente aos seus públicos. Em virtude do volume informacional e das inúmeras possibilidades de comunicação, essas narrativas enfrentam o desafio de serem atrativas e conectadas com o debate público, assim como conectadas com os valores individuais e coletivos.

Promover a gestão da comunicação é uma tarefa árdua, mas que proporciona os mais adequados resultados para sanar os problemas apontados em qualquer diagnóstico comunicacional. Por meio da elaboração dessa abordagem, do estudo dos conceitos, das estratégias de comunicação e das demais referências teóricas e metodológicas em relações públicas, podemos compreender que o trabalho do profissional de relações públicas é fundamental para o bom desempenho das organizações e seu relacionamento com seus públicos em um ambiente organizacional contemporâneo conduzido pelas tecnologias digitais.

Tal compreensão possibilita uma visão mais analítica e efetiva do fazer profissional em relações públicas, preparando-nos para uma atuação profissional exitosa e coerente, ao passo que tanto mantém o bom funcionamento da profissão quanto preza pela imagem pessoal-profissional de cada relações-públicas, seja em qual setor for a atuação.

Desenvolver estratégias e perfis de gestão em comunicação numa perspectiva integrada faz toda a diferença no contexto atual, no qual as organizações estão em constante mudança devido às transformações tecnológicas e sociais (sociotécnicas) que têm impactado diretamente o fluxo de informações e comunicação nos mais diversos ambientes organizacionais. Estar atento às mudanças de grande impacto e saber como lidar com elas é imprescindível para a atuação do profissional de relações públicas, ao passo que esta é uma atividade que, por essência, deve gerir relacionamentos entre organizações e públicos.

Além disso, os planos de comunicação das organizações carecem, também, de contemplar aspectos do contexto sociotécnico contemporâneo em que tais organizações se encontram, pois têm uma relação direta e indireta com esses públicos. Assim, toda e qualquer ação institucional desempenhada acaba por refletir no contexto social, trazendo assim responsabilidade social, ambiental e de governança corporativa. Logo, as organizações, tanto como os profissionais de comunicação, devem se atentar a tais responsabilidades, aprimorando seus conhecimentos, habilidades e atitudes em prol desses compromissos, alinhados com os princípios organizacionais.

Nesse sentido, entendemos que adotar uma ou mais causas exige um movimento de diálogo com a sociedade, que é onde as causas estão, e descobrir quais delas refletem o

propósito da organização. No momento que o mundo, simultaneamente, convive com os efeitos de uma pandemia global e do desenvolvimento e uso acelerado das tecnologias digitais, e ainda trabalha para tornar real e efetiva a Agenda 2030 (uma iniciativa global com dezessete Objetivos do Desenvolvimento Sustentável), as empresas têm o papel fundamental de avançar na realização desses esforços e impedir retrocessos.

Portanto, em contextos adversos e complexos em que o profissional de relações públicas se encontra, principalmente na Sociedade da Informação e do Conhecimento, embebido pelas novas tecnologias de informação e comunicação digitais, ter ferramentas teóricas e metodológicas, além de uma percepção ética, crítica e analítica das situações-problema, é um diferencial sem precedentes que visa a resolução de conflitos e estabelecimento de alinhamentos assertivos em processos de comunicação voltados para o sistema organização-públicos.

## REFERÊNCIAS

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Estudo técnico:** ANPD publica análise preliminar do Projeto de Lei nº 2338/2023, que dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-publica-analise-preliminar-do-projeto-de-lei-no-2338-2023-que-dispoe-sobre-o-uso-da-inteligencia-artificial> Acesso em: 05 de jul. 2024.

BAUMAN, Z. **Globalização:** as consequências humanas. Tradução Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BRASIL. **Decreto** nº 6.495, de 30 de junho de 2008. Institui o Programa de Extensão Universitária - PROEXT. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 jun. 2008. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6495.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%206.495%2C%20DE%2030,vista%20o%20disposto%20no%20art](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6495.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%206.495%2C%20DE%2030,vista%20o%20disposto%20no%20art). Acesso em: 21 de jun. 2024.

BRASIL. **Decreto** nº 63.283, de 26 de setembro de 1968. Aprova o Regulamento da Profissão de Relações Públicas de que trata a Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 set. 1968. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/D63283.htm#:~:text=DECRETO%20No%2063.283%2C%20DE,11%20de%20dezembr o%20de%201967](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D63283.htm#:~:text=DECRETO%20No%2063.283%2C%20DE,11%20de%20dezembr o%20de%201967). Acesso em: 22 de jun. de 2024.

BENJAMIN, W. **A obra de arte na era de sua reprodutibilidade.** In: \_\_\_\_\_. Magia e Técnica, arte e política - ensaios sobre literatura e história da cultura. Obras escolhidas, volume I, 2ª edição, São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.

BUCCI, E; TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO. **Desinformação e notícias falsas em período eleitoral:** limites éticos e jurídicos (2022). Disponível em: <https://www.tre-sp.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Abril/presidente-do-tre-sp-aborda-efeitos-da-desinformacao-em-evento-do-mp> Acesso em: 02 de jul. 2024.



BRUNO, F.; CARDOSO, B. (Org.) KANASHIRO, M (Org.); ALBUQUERQUE, L. S. G (Org.). **Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem**. 1. ed. São Paulo: Boitempo Editorial - Coleção Estado de Sítio, 2018. v. 1. 422p.

BRUM, B. D. I. Viver para trabalhar: o realismo capitalista de Ruptura (2022). **Culturas MIMIÁTICAS**, [S. l.], v. 20, p. 61–80, 2023. Disponível em: <https://www.periodicos.ufpb.br/index.php/cm/article/view/67811>. Acesso em: 27 jun. 2024.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

CASTELLS, M. A sociedade em rede do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G (Orgs). **A sociedade em rede do Conhecimento à ação política**. Imprensa Nacional: Casa da Moeda 2005.

CASTELLS, M. **A questão urbana**. Trad. de Arlene Caetano. São Paulo: Paz & Terra, 2000.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, D. de (org.). **Por uma outra comunicação**. Rio: Record, 2003. p. 255-287.

CASTRO, E. V. O conceito de sociedade em antropologia: um sobrevôo. **Teoria & Sociedade**, Belo Horizonte, n. 2. p. 182-197, 2000. Disponível em: <https://acervo.socioambiental.org/acervo/documentos/o-conceito-de-sociedade-em-antropologia-um-sobrevoo> Acesso em: 02 de jul. 2024.

CEBRIÁN, J. L. **A rede: como nossas vidas serão transformadas pelos novos meios de comunicação**. Tradução de Lauro Machado Coelho. São Paulo: Summus, 1999. (Coleção novas buscas de comunicação, v. 59).

CORRÊA, C. A. R. Sociedade da informação e do conhecimento: análise das condições de inserção dos estados brasileiros. 2011. 125 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração Pública) - Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2011.

CUNHA, M. R. Linguagens tecnológicas são resultado da cultura. **Livro de Actas**. 4º SOPCOM/4º Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, 2005.

DAMACENO, S. S. Vasconcelos, R. O. Inteligência Artificial: uma breve abordagem sobre seu conceito real e o conhecimento popular. **Caderno de Graduação - Ciências Exatas e Tecnológicas** – UNIT/SERGIPE, 2018, v. 5, n.1, 11 Recuperado de <https://periodicos.set.edu.br/cadernoexatas/article/view/5729>

DREYER, B. M. Relações Públicas na contemporaneidade: profissionais sacerdotes ou profetas na contemporaneidade digital? In: XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2015, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro, 2015. p. 1-15.(2015)Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-3051-1.pdf> Acesso em: 02 de jul. 2024.

FIOCRUZ. **Glossário de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação**. Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio / Fiocruz, 2010. Disponível em:<https://www.tdics.epsjv.fiocruz.br/> Acesso em: 14 jun. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GONZALEZ, R.C; WOODS, R.E. **Processamento de Imagens Digitais**. São Paulo: Edgard Blücher Ltda, 2000.

HAN, Byung-Chul. **No Enxame**: Perspectivas do Digital. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018. 134 p.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Texto para discussão**. Rio de Janeiro: Abril, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9293/1/TD\\_2470.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9293/1/TD_2470.pdf) Acesso em: 22 de ago de 2024.

LATOURE, B. **Jamais fomos modernos**: ensaio sobre antropologia semétrica. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

LATOURE, B. **Reagregando o social**: uma introdução à teoria do ator-rede. Salvador: Edufba, 2012.

LIGUORI, L. M. As novas tecnologias da informação e da comunicação no campo dos velhos problemas e desafios educacionais. In: LITWIN, E (org.). **Tecnologia educacional**: política, histórias e propostas. Porto Alegre: ArtMed, 1997. p. 78-97. Cap. 6

LIRA, A. F; NUNES, A. K; RODRIGUES, E. G. B. Chamada de trabalhos para Dossiê Relações Públicas, Comunicação Organizacional e Narrativas Contemporâneas (2024). **Culturas Midiáticas**. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/cm/announcement/view/892> Acesso em: 02 DE JUL. 2024.

LÓPEZ, M. M. De las TICs a las TACs: la importancia de crear contenidos educativos digitales. **Revista DIM**: Didáctica, Innovación y Multimedia, Barcelona, n. 27, dez. 2013.

MACHADO, A. A fotografia como expressão do conceito. **Studium**, Campinas, SP, n. 2, p. 5–23, 2019. DOI: 10.20396/studium.v0i2.10021. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/studium/article/view/10021>. Acesso em: 8 mar. 2024.

MAGRANI, E. **A Internet das Coisas**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018. 192 p.

MANDEL, E. **O capitalismo tardio**. São Paulo: Abril, 1982.

MATIAS, A. **"Fordismo"**; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/geografia/fordismo.htm>. Acesso em 26 de junho de 2024.

MATTELART, A. **História da Sociedade da Informação**. SP. Loyola, 2002.

MORIN, E. **O método 5**: a humanidade da humanidade. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2005. p. 51-52.

MURAD, José Felício G. **Relações públicas na construção da cidadania dos grupos populares**. In: KUNSCH, M.M.K. KUNSCH, W.L. (Orgs.) **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007. p.150-164.

NEIVA, E. **Dicionário Houaiss de Comunicação e Multimídia**. São Paulo: PubliFolha, 2013.

OLHAR DIGITAL. **Big techs: o que são e quais integram as Big Five?** Olhar Digital, São Paulo, 18 de janeiro de 2024. Pro. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2024/01/18/pro/big-techs-o-que-sao-e-quais-integram-as-big-five/>

OPEN AI. **Chat GPT**. Disponível em: <https://openai.com/chatgpt/> Acesso em: 22 de go de 2024

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. Kit de Ferramentas de Transformação Digital. Ferramentas de Conhecimento. 2020. Disponível em: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic...> Acesso em: 01/07/24

PERUZZO, C. M. K. Fundamentos e Tendências da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas no Terceiro Setor. In: III ABRAPCORP 2009, São Paulo, 28 a 30 e abril de 2009. **Anais**. Disponível em: [https://www.abrapcorp2.org.br/anais2009/pdf/GT5\\_Cicilia.pdf](https://www.abrapcorp2.org.br/anais2009/pdf/GT5_Cicilia.pdf) Acesso em: 02 de jul. 2024.

SANCHO, J. A **Tecnologia**: um modo de transformar o mundo carregado de ambivalência. In: SANCHO, Juana (org.). Para uma tecnologia educacional. Porto Alegre: ArtMed, 1998. p. 23-49. Cap. 1.

SANTAELLA, L. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2007.

SANTAELLA, L.; KAUFMAN, D. Os dados estão nos engolindo? **Civitas: Revista de Ciências Sociais**, 2021 21(2), 214–223. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2021.2.39640>. Acesso em: 02 de jul. 2024.

SARDELICH, M. E. **TIC, TAC E TEP**: tecnologias para empoderar e aprender. UNISANTA Humanitas, São Paulo, v.1, n. 1, p. 22-31, 2012.

SOARES, S. J.; BUENO, F. F. L.; CALEGARI, L. M.; LACERDA, M. M.; DIAS, R. F. N. C. **O uso das TDICs no processo de ensino aprendizagem**. Montes Claros, 2015.

SOUZA, M. W. **Novas linguagens**. São Paulo: Editora Salesiana, 2001.

TERRA, C. F. **Mídias Sociais... e agora?: O que você precisa saber para implementar um projeto de mídia sociais**. 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2018.

SILVA, T. **Racismo Algorítmico**: inteligência artificial e discriminação nas redes digitais. São Paulo: Edições Sesc, 2022.

SIMÕES, R. P. **Relações públicas**: função política. São Paulo: Summus, 1995.

ZUBOFF, S. **A Era do Capitalismo da Vigilância**: A Disputa por um Futuro Humano na Nova Fronteira do Poder. Nova York: Public Affairs. 2019.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>. Acesso em: 05 jul 2024.

*Luiz Antonio Santana da Silva*

Docente no curso de Relações Públicas na Faculdade de Informação e Comunicação (FIC) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Líder do Grupo de Pesquisa em Imagens Tecnológicas e Digitais (IMAGO) e membro do Grupo de Estudos em Relações Públicas (GERP), ambos - FIC/ UFAM. Coordenador do projeto de extensão Cine Vídeo Tarumã - FIC/UFAM. Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP), Campus de Marília. Bacharel em Arquivologia pela Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC/UNESP). Bacharel em Relações Públicas pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). Interesses de pesquisa: Fotografia, Cinema Audiovisual; Gestão da Informação Orgânica em Organizações; Comunicação Social e Relações Públicas; Imagens Tecnológicas e Digitais; Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação em ambientes organizacionais e digitais.



Esta obra está licenciada com uma Licença  
Creative Commons Atribuição-Não-Comercial-CompartilhaIgual 4.0 Internacional