

O Ensino de Relações com o Público

SYLLA M. CHAVES

DESDE os primeiros tempos do DASP, a administração pública tem-se ocupado da utilização das ciências sociais para o aperfeiçoamento do ambiente humano, interno e externo. O país foi, então, começando a utilizar, às vezes confusamente, as expressões relações humanas, relações públicas e relações com o público.

A etimologia não permite distinguí-las claramente. A prática, entretanto, tem demonstrado existirem, na administração, pelo menos três atividades completamente distintas que podem ser denominadas «relações»; a cada uma delas corresponde uma das expressões acima mencionadas.

RELAÇÕES PÚBLICAS

As relações públicas foram muito bem definidas pelos professores Eric Carlson e Harwood Childs, enviados pela ONU ao Brasil em 1953. O livro de Childs (1), recentemente publicado pela Fundação Getúlio Vargas, explica o sentido dessa expressão com absoluta clareza. Canfield (2) e Baus (3) não apresentam nenhuma diferença fundamental de conceituação, embora tendam a preocupar-se demasiadamente com o interesse comercial das empresas privadas.

Em 1962, na *Revista do Serviço Público*, afirmei termos chegado à «maturidade» da conceituação de «relações públicas» (4), cujas linhas mestras procurei descrever.

É ponto pacífico para os profissionais e teóricos do assunto, que a função de relações públicas deve ser exercida pela autoridade máxima da instituição, através de uma consultoria ou assessoria de alto nível. Esse é o princípio da «autoridade». Só assim é possível realizar o trabalho de informação, persuasão e integração preconizadas por Bernays. O técnico de relações públicas cuida dos contatos globais da instituição com todos os seus públicos, ou, segundo Childs, cuida de todos os aspectos do comportamento da instituição que têm significado social.

RELAÇÕES HUMANAS

As relações públicas estão para a sociologia assim como as relações humanas estão para a psicologia. O ensino de relações humanas cabe tanto em um curso de psicologia quanto em um de administração de pessoal. As relações humanas no trabalho são função de técnicos ou psicólogos subordinados ao diretor de pessoal.

Nas relações públicas o funcionário é apenas um dos múltiplos públicos a considerar. Nas relações humanas no trabalho apenas o funcionário é considerado: obtém-se o seu ajustamento, resolvem-se os conflitos internos e levanta-se o moral de grupos. Em relações humanas cuida-se, em última análise, da integração interna da instituição, da mesma forma como em relações públicas cuida-se da sua integração externa.

RELAÇÕES COM O PÚBLICO

Quem estuda relações públicas verifica, imediatamente, a impossibilidade de atingir os seus objetivos sem o apoio de todos os funcionários da instituição.

O quinto princípio diretor de Childs determina: «Certifique-se de que sua casa está em ordem» (5). Ao estudar êsse princípio, Childs mostra a necessidade de transformar o funcionário em um «embaixador da boa vontade» da instituição.

No princípio da «onipresença» (6), Carlson mostra que relações públicas estão em tudo que se faz. Estão em todos os contatos que a instituição mantém — através dos seus funcionários — com os públicos externos. Estão nos contatos diretos e telefônicos, bem como na correspondência. Estão nos «guichês» da instituição e nas visitas do funcionário à casa do cliente, bem como em qualquer outro local em que o funcionário seja reconhecido como pertencente à instituição. Estão até mesmo, às vezes, nos contatos do funcionário com sua própria família.

O funcionário é um público «intermediário», como o jornalista, o educador e a diretoria de uma organização. Convencido pelo órgão de relações públicas, o jornalista convence aos seus leitores, o educador aos seus discípulos e a diretoria da organização, aos membros da mesma. A noção de «público intermediário» permite que o órgão de relações públicas, paralelamente à comunicação de massas, utilize também contatos diretos.

Neste ponto, as relações públicas aproximam-se das relações humanas, fazendo surgir as relações com o público. Seu campo é o dos múltiplos contatos do funcionário com o público externo, na «periferia» da instituição. Relações com o público são as relações públicas periféricas, realizadas pelo funcionário, que,

como público intermediário, pode ser ou não ser «embaixador da boa vontade» da instituição.

As relações públicas, onipresentes, dependem do funcionário que, por sua vez, também se beneficiará da boa «imagem» que sua instituição produzir no público externo.

Relações com o público não são da competência exclusiva de ninguém. O chefe de relações públicas poderá ser o orientador geral, se gozar de prestígio suficiente para isso, já que não poderá dar ordens e determinar o comportamento de todos os seus colegas.

É indispensável treinar o funcionário em relações com o público. Mas o treinamento faz apenas com que o funcionário *saiba* agir certo. São as relações públicas internas, a administração de pessoal, a chefia e a liderança que fazem com que o funcionário *queira* agir certo.

O ENSINO DE RELAÇÕES COM O PÚBLICO

O DASP, em 1949, realizou cursos de relações com o público. O Departamento de Relações Públicas do Banco de Crédito Real de Minas Gerais tem treinado recepcionistas e caixas. Bancos, hotéis e empresas de transporte já sentiram a importância do atendimento ao público como fator primordial na concorrência em que se acham envolvidos.

A administração pública, porém, muito pouco tem feito para melhorar as suas relações com o público. Depois dos cursos pioneiros do DASP pouca coisa pôde ser observada. O atendimento ao público ainda está longe do que deveria ser, com algumas honrosas exceções, como o Ministério das Relações Exteriores, talvez por sofrer êle influência mais direta dos principais centros de progresso do mundo.

O ensino de relações públicas na Escola Brasileira de Administração Pública, desde 1953, tem sempre mostrado, no capítulo das relações com o empregado, a importância do treinamento do funcionário em relações com o público. Não tenho, porém, notícia de caso algum em que a Administração Pública brasileira tenha realizado um programa em grande escala nesse sentido.

O CURSO MINISTRADO NA CÂMARA DOS DEPUTADOS

É, por conseguinte, uma experiência original a que ora se realiza na Câmara dos Deputados, em Brasília, em que cerca de 250 funcionários de diversos setores (tais como Portaria, Transporte, Limpeza, Segurança etc.) estão sendo treinados em relações com o público.

A pedido do então Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados, deputado José Bonifácio, e indicado pela Fundação Getúlio

Vargas, visitei Brasília, em 1964, para estudar as possibilidades de realização do referido curso. Dificuldades diversas forçaram o programa a ir sendo adiado até o corrente mês de julho de 1967.

Treinar um grande número de funcionários sem prejudicar o trabalho normal de uma instituição é sempre difícil. Por isso, foi necessário reduzir a duração indicada para o curso, aumentar as turmas, comprimir o programa e abolir os exercícios práticos, ficando, finalmente, o curso transformado no absolutamente indispensável.

O indicado seriam turmas homogêneas de 15 a 20 alunos, com cursos de 60 horas, seguidos de prática supervisionada. Cada curso incluiria 20 horas de noções de ciência política, detalhes sobre o funcionamento da Câmara dos Deputados e elementos de educação moral e cívica; 20 horas de relações humanas e 20 horas mostrando o papel do funcionário no esquema de relações públicas, analisando cada público em particular e discutindo os principais problemas de relações com o público.

O que pôde ser realizado foi um programa muito menos ambicioso. Os 250 alunos foram divididos em 6 turmas, a cada uma das quais foram ministradas apenas doze horas de aula, tôdas no período de 4 a 22 de julho.

Apesar de tudo, a atitude dos alunos, a atenção e o interesse por êles demonstrado têm excedido de tal forma as expectativas, que julguei oportuno aproveitar esta excelente publicação do DASP para dar as primeiras notícias sobre o curso, mesmo antes que o tempo permita avaliar, em termos de comportamento, os resultados obtidos.

A Câmara considerou as horas de aula como horas de trabalho para todos os alunos inscritos, e forneceu um certificado de freqüência, que foi bastante apreciado, principalmente por aqueles que não tinham tido oportunidade de completar o curso primário, e para os quais aquêle era o primeiro certificado de estudos que obtinham. O apoio dado pela Associação dos Servidores da Câmara dos Deputados também foi valioso. A iniciativa da direção era aplaudida, e os funcionários-alunos participavam viva e sinceramente.

A grande diferença de grau de instrução, que ia do primeiro ano primário até o universitário, não constituiu obstáculo intransponível. Os assuntos nunca deixaram de interessar aos de nível mais alto, nem de atingir os de nível mais baixo. As perguntas, tanto de uns quanto de outros, sempre foram freqüentes e pertinentes. O segredo talvez estivesse nos dois fatos seguintes: 1º) interesse imediato de todos os participantes pelos assuntos abordados, em que os exemplos práticos de sua atividade profissional foram usados freqüentemente; 2º) estilo da aula, em que assuntos complexos foram abordados em linguagem simples, explicando-se várias vezes os termos técnicos utilizados. O

auxílio, para leitura adicional, das obras de *Dale Carnegie* e *Pierre Weil* também foi precioso.

O programa do curso foi o seguinte:

I. *As ciências sociais e suas aplicações*

1. As ciências sociais na história
2. Que fazem as ciências sociais
3. Problemas sociais do século XX
4. Soluções propostas

II. *Que são relações com o público*

1. Atribuições de relações públicas e de relações humanas
2. Conteúdo de um treinamento em relações com o público
3. O que se poderá obter com este curso

III. *O que é o indivíduo*

1. Natureza humana e indivíduo
2. Necessidades básicas do indivíduo
3. Elementos da personalidade
4. Tipos de personalidade
5. Avaliação da personalidade
6. Como fazer amigos e influenciar pessoas

IV. *Problemas individuais no trabalho*

1. Adaptação do trabalho ao indivíduo
2. Adaptação do indivíduo ao trabalho
3. Seleção e orientação (PODER)
4. Treinamento (SABER)
5. Motivação (QUERER)

V. *Ajustamento, interação e moral de grupo*

1. Adaptação do homem ao homem
2. Simpatia, antipatia e preconceito
3. Simpatia (imediate) e afinidade (gradativa)
4. Ajustamento e normalidade
5. Interação social
6. Moral de grupo

VI. *Comunicações e seu aprimoramento*

1. Etapas da comunicação
2. Barreiras a vencer
3. Tipos de comunicação
4. Eficiência da comunicação

VII. *Razão de ser da Câmara dos Deputados*

1. Democracia, autocracia e o Congresso
2. Câmara de Vereadores, Legislativo Estadual, Congresso Nacional e Assembléia Geral da ONU

3. O respeito à lei
4. A Câmara dos Deputados e a sua «imagem»

VIII. O funcionário da Câmara dos Deputados

1. O funcionário público — imagem, direitos e deveres
2. A Secretaria de um Legislativo
3. Resolução 67, de 1962, da Câmara dos Deputados
4. Crime, contravenção, disciplina e ética

IX. Que é o público?

1. Grupos, públicos e estereótipos
2. Critérios para classificação dos públicos
3. Estudo dos públicos

X. Públicos da Câmara dos Deputados

1. O funcionário da casa
2. As autoridades
3. Outros públicos

XI. Relações com as autoridades

1. Ordem de comando e ordem operacional
2. Aspectos brasileiros da questão
3. Debates sobre os problemas apresentados

XII. Relações com outros públicos

1. Relações com os colegas
2. Relações com os jornalistas
3. Relações com outros públicos
4. Debate sobre os problemas apresentados.

OBRAS CITADAS

1. CHILDS, Harwood — «Relações Públicas, Propaganda e Opinião Pública», tradução de Sylla M. Chaves. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 1964
2. CANFIELD, Bertrand — «Relações Públicas», tradução de Olivia Krähenbühl. Livraria Pioneira Editora, São Paulo, 1961
3. BAUS, Herbert M. — «Relações Públicas — Dinâmica e Prática», tradução de Carlos Peixoto de Castro. Editora Fundo de Cultura, Rio de Janeiro, 1961
4. CHAVES, Sylla M. — «Aspectos de Relações Públicas». Serviço de Documentação do DASP, Rio de Janeiro, segunda edição, 1966. págs. 40-59.
5. Id. *ibid.*, pág. 30.
6. CARLSON, Eric — «Curso de Relações Públicas», série de apostilhas. Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, 1953.