

## O PROCESSO DE PESQUISA EM RELAÇÕES PÚBLICAS

*Cláudia Peixoto de Moura*

Um Projeto de Pesquisa desenvolvido em Relações Públicas constitui-se em um processo de investigação alicerçado em teorias e práticas reveladas nas aplicações definidas para o estudo e registradas na introdução do trabalho acadêmico. Sua elaboração envolve etapas planejadas para a preparação e execução da pesquisa, com estratégias e ações que possibilitem respostas às perguntas clássicas: “o quê?, por quê?, para quê e para quem?, onde?, como? com quê?, quanto e quando?, quem?, com quanto? Traduzindo: o que será pesquisado? Por que a pesquisa é necessária? Como será pesquisado? Que recursos humanos, intelectuais, bibliográficos, técnicos, instrumentais e financeiros serão mobilizados? Em que período?” (Santaella, 2001, p. 152). As questões referidas auxiliam na sistematização dos tópicos necessários como: escolha do tema, delimitação do objeto de estudo, levantamento de informações sobre o tema, exposição da justificativa, formulação do problema, especificação de objetivos, construção de hipóteses, seleção de procedimentos metodológicos.

Os tópicos podem ser elaborados na ordem apresentada ou com alguma alteração, conforme a fundamentação teórico-metodológica. O assunto selecionado para a pesquisa está relacionado ao interesse do pesquisador por determinada área. Especificamente, em Relações Públicas, há possibilidade de inserir as Ciências da Comunicação que focam o sujeito, na condição de emissor e

receptor das mensagens, para entender o campo de estudos. Também há interfaces existentes (Santaella, 2001) com as teorias da comunicação, das organizações, das mediações, com ênfases em aspectos políticos, ideológicos, econômicos, culturais, sociais, caracterizando uma rede interdisciplinar ou multidisciplinar para a seleção de um quadro teórico adequado às análises propostas. O caráter híbrido da comunicação possibilita novas configurações para a pesquisa, em termos teóricos e metodológicos.

“O *campo de pesquisa* é o lugar da prática e da elaboração dos objetos do conhecimento científico, de sua construção sistemática e da fundamentação empírica dos fatos com que lida. É o lugar efetivo do trabalho dos pesquisadores, dinâmico e dialético, no qual se elabora uma prática científica” (Lopes, 1990, p. 81). Um modelo metodológico para a pesquisa em comunicação foi proposto por Lopes (1990) com instâncias (níveis) e fases (etapas) da pesquisa, incluindo operações que interagem. As instâncias estão relacionadas ao discurso da pesquisa, sendo designadas como epistemológica (vigilância crítica), teórica (quadros de referência), metódica (quadros de análise) e técnica (construção dos dados). As fases estão relacionadas à prática da pesquisa, envolvendo a definição do objeto (teorização da problemática), a observação (técnicas de investigação), a descrição (técnicas e métodos de descrição) e a interpretação (métodos de interpretação)<sup>1</sup>. Para Lopes (2003, p. 290), “a pesquisa passa a cumprir um papel básico na formação do futuro profissional como produtor de comunicação que não é um mero executor”, mas que concebe o processo direcionado aos públicos, renovando o exercício profissional com uma reflexão teórica do “fazer comunicação”.

---

<sup>1</sup> As instâncias e as fases da pesquisa com suas operações metodológicas são apresentadas em quadros e explicitadas na obra de Lopes (1990).

Em Relações Públicas, o campo de pesquisa foi abordado em algumas obras, sendo aqui indicados os autores Margarida Maria Krohling Kunsch e Roberto José Porto Simões devido às suas produções bibliográficas. Kunsch é autora e organizadora de algumas publicações, sendo destaque as coletâneas lançadas em 2009, direcionadas às áreas de Relações Públicas e de Comunicação Organizacional. Já Simões publicou alguns livros enfocando a sua construção teórica para Relações Públicas, cujo estudo continua a ser desenvolvido por alunos de Pós-Graduação. Ambos os autores são referências para os pesquisadores envolvidos com a área. Também merece registro a Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (ISSN 1807-1236), intitulada *Organicom*<sup>2</sup>, cujas edições tratam de assuntos relevantes ao debate da pesquisa científica.

Para a escolha do tema e a delimitação do objeto de estudo, é considerada a trajetória acadêmica do pesquisador, além de uma revisão da literatura disponível vinculada ao tema selecionado. Os estudos preliminares igualmente são adotados para a exposição da justificativa da pesquisa, indicando os motivos à sua realização e a relevância da investigação à área. Todas as escolhas para a pesquisa necessitam de uma justificativa por argumentos. “A realidade sociocultural e histórica que circunda e atravessa o objeto é articulada mediante uma argumentação pertinente que situe o problema nos processos, campos e sistemas nos quais se investiga” (Maldonado, 2006, p. 277). A estruturação do conhecimento está calcada em saberes múltiplos. A elaboração de um projeto de pesquisa pode ser a organização sistemática de um

---

<sup>2</sup> Os exemplares estão disponíveis no seguinte endereço: <http://organicom.incubadora.fapesp.br/portal/edicoes>

projeto de conhecimento. Sua relevância é justificada pela contribuição à sociedade. O problema de investigação requer uma contextualização no campo comunicacional para a configuração de particularidades da área, que constituem e definem o encadeamento das relações do objeto com o mundo. O contexto circunda e atravessa a pesquisa, situando “o problema nos processos, campos e sistemas nos quais se investiga. Na realidade contemporânea, os sistemas midiáticos e os campos sociais e eles vinculados são o contexto crucial de nossas problemáticas” (Maldonado, 2006, p. 277).

A pesquisa empírica “provém de perspectivas diversas da experiência”, das vivências do cotidiano, das práticas experimentadas “mediante esquemas e matrizes incorporados pelo exercício constante de uma atividade” (p. 278). Envolve as práticas profissionais, culturas organizacionais, produtos comunicacionais, processos midiáticos. O problema de pesquisa orienta a seleção das técnicas necessárias à investigação, que exige uma análise do contexto, da dimensão teórica e da “pesquisa empírica sistemática que enriqueça as concepções e as teorizações em comunicação” (p. 280). A pesquisa acadêmica necessita contribuir com saberes para a área de estudo e de atuação. “Cada pesquisador iniciante deve reconhecer-se e formular procedimentos que facilitem a aquisição de hábitos e competências de trabalho teórico” (p. 290). A teoria relaciona-se com o empírico, compreendendo as práticas do cotidiano.

A formulação do problema, que é uma indagação centrada em uma dificuldade a ser discutida ou uma curiosidade científica do pesquisador, está vinculada aos objetivos a serem atingidos, às metas da pesquisa. A construção de hipóteses, com base em estudos preliminares, orienta a busca de informações por meio de uma proposição, uma resposta antecipada e provisória para o proble-

ma a ser investigado. Os autores Booth, Colomb e Williams (2000, p. 46) propõem o seguinte processo para avaliar a importância da pesquisa:

1. Encontrar um interesse numa ampla área temática.
2. Restringir o interesse para um tópico plausível.
3. Questionar esse tópico sob diversos pontos de vista.
4. Definir um fundamento lógico para o projeto.

Os interesses do pesquisador podem gerar uma pergunta significativa, precisam inspirar o estudo possibilitando encontrar uma questão específica que mereça ser investigada. As “perguntas que começam com *quem, que, quando ou onde* são importantes, mas tratam apenas de fatos reais” (ver Quadro 1). São mais importantes perguntas que iniciam com “*como e por que*” (Booth, Colomb, Williams, 2000, p. 54). Os três autores avaliam a relevância da pergunta e, conseqüentemente, das respostas ao proporem as seguintes etapas, que estão adaptadas à área:

Quadro 1: Etapas para avaliação da pergunta de pesquisa.

Etapas	Exemplos
O que está escrevendo (tópico): Especificar a temática em Relações Públicas.	<i>(Estou estudando _____)</i> <i>Estou estudando a formação acadêmica em Relações Públicas.</i>
O que não sabe sobre o que está escrevendo (pergunta): Formular a pergunta sobre a temática em Relações Públicas.	<i>(porque quero descobrir quem/ como/por que _____)</i> <i>Porque quero descobrir como os saberes são abordados no ensino da área.</i>
Por que quer saber sobre o que está escrevendo (fundamento lógico): Estabelecer o fundamento lógico sobre a temática em Relações Públicas.	<i>(para entender como/por que/ o que _____)</i> <i>Para entender que perspectivas teóricas contribuem para identidade profissional.</i>

Fonte: adaptação da obra de Booth, Colomb, Williams, 2000, p. 57-58.

Os problemas de pesquisa são definidos por poucos conceitos relacionados à temática escolhida, beneficiando o pesquisador com respostas futuras para a sua falta de conhecimento ou o seu conhecimento incompleto do assunto. “Na pesquisa pura, as consequências são conceituais, e o fundamento lógico define o que você quer *saber*; na pesquisa aplicada, as consequências são palpáveis, e o fundamento lógico define o que você quer *fazer*” (Booth, Colomb, Williams, 2000, p. 74). Em Relações Públicas, a maioria dos estudos tem suporte em pesquisa aplicada. A pesquisa administrativa caracteriza-se por estar vinculada a interesses organizacionais, “cujo produto deve servir como subsídio para dirigentes de instituições na tomada de decisão”, aproximando-se

da pesquisa aplicada com um objetivo específico (Martino, 2010, p. 139). Na área de Relações Públicas, a pesquisa empírica possui um *sentido mediano*, considerando o papel desempenhado na produção de conhecimento. “Abriga tanto a *pesquisa aplicada* (onde a teoria é empregada para analisar determinado fenômeno), como estudos marcados por princípios filosóficos (o empírico ilustra a teoria) (Martino, 2010, p. 149) [grifos do autor]. Os dados empíricos são estruturados pela teoria, tratando de situações da realidade, para uma sistematização do conhecimento com uma reflexão vinculada ao campo comunicacional.

A pesquisa é classificada de diversas formas. Os autores de obras de metodologia da pesquisa apresentam categorizações de acordo com suas referências. O quadro 2 indica algumas classificações encontradas, que podem ser adotadas para um estudo em Relações Públicas:

Quadro 2: Classificações, categorias e características da pesquisa.

Classificações <sup>3</sup>	Categorias	Características
Por Objetivos*	Exploratória	Proporciona visão geral de determinado fenômeno, esclarecendo-o.
	Descritiva	Descreve aspectos de determinado fenômeno ou estabelece relações entre suas variáveis.
	Explicativa	Identifica os fatores que determinam a ocorrência do fenômeno, explicando sua razão.
Por finalidade prática**	Básica (Pura)	Desenvolve conhecimentos científicos.
	Aplicada	Resolve um problema de pesquisa.
Por metodologia empregada**	Experimental	Revela causa e efeito, conhecimento para prever e controlar um fenômeno.
	Não experimental	Descreve e explica um fenômeno, avalia produto ou processo.
	Qualitativa	Explora aspectos do indivíduo e de cenários que não podem ser quantificados.
	Quantitativa	Explora aspectos do indivíduo e de cenários que podem ser quantificados.
Por tipo de questão de pesquisa**	Bibliográfica	Desenvolvida com material já elaborado, como livros e artigos científicos, exigindo reflexão crítica. Exemplo: Como a literatura tem abordado a formação acadêmica em Relações Públicas?
	Documental	Desenvolvida com documentos, escritos ou não. Exemplo: Como as diretrizes curriculares para os cursos de graduação têm tratado a questão dos padrões de qualidade do ensino em Relações Públicas?

<sup>3</sup> Os autores Moreira e Caleffe (2006) utilizaram as classificações de GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994 (\*) e de CHARLES, C. M. *Introduction to educational research*. 2ª ed. White Plains: Longman, 1995 (\*\*).

Por tipo de questão de pesquisa**	Histórica	Investiga e analisa documentos e outras fontes sobre determinado fenômeno do passado (tempo e lugar), enfatizando a interpretação. Exemplo: Que fases caracterizam o ensino de Relações Públicas no Brasil?
	Levantamento (survey)	Identifica quem ou o que por meio da seleção de uma amostra de fontes, descrevendo a situação existente. Exemplo: Que perfis acadêmicos e profissionais compõem o corpo docente dos cursos de Relações Públicas no Estado?
	Avaliação	Determina o valor ou mérito do fenômeno, comparando a critérios indicativos de qualidade. Exemplo: Quão qualificado é o ensino de Relações Públicas no Estado para uma formação acadêmica com domínio de saberes e desenvolvimento profissional dos alunos?
	Correlacional	Descobre associações entre variáveis de determinado fenômeno. Exemplo: Qual é a relação entre a formação acadêmica e profissional do corpo docente dos cursos de Relações Públicas do Estado e as competências específicas desenvolvidas em egressos da graduação na área?
	Causal-Comparativa	Explora uma relação de causa-efeito, indicando a existência de uma variável independente. Exemplo: Qual é o efeito do estágio de Relações Públicas como atividade curricular nos cursos de graduação do Estado para o exercício profissional do egresso?
	Etnográfica	Descreve, analisa e interpreta um segmento da vida de um grupo, construindo um retrato detalhado da situação. Exemplo: Como ocorrem as atividades acadêmicas desenvolvidas para a articulação de conteúdos teórico-metodológicos por uma equipe de alunos de graduação que participa de um grupo de pesquisa em um determinado Curso de Relações Públicas?

	Pesquisa-Ação	<p>É uma intervenção na realidade e um exame de seus efeitos, obtendo um conhecimento de uma situação específica.</p> <p>Exemplo: Há possibilidade de implantação de atividades acadêmicas voltadas à pesquisa empírica, em um determinado curso de Relações Públicas, com a finalidade de desenvolver uma articulação de conteúdos teórico-metodológicos em egressos daquela graduação?</p>
--	---------------	--

Fonte: adaptação da obra de Moreira e Caleffe, 2006, p. 69-94.

Quanto ao enfoque da investigação, há três possibilidades indicadas por Teixeira (2005), conforme o problema de pesquisa definido:

- enfoque empírico-analítico: utiliza pesquisa quantitativa, revisões bibliográficas, pouca discussão teórica; é centralizado no objeto, com visão funcional e não conflitiva do mundo, sendo uma “visão geral e instantânea do objeto estudado. A foto do fato” (Teixeira, 2005, p. 130). As explicações estão baseadas na causalidade. A questão de pesquisa pode ser exemplificada da seguinte maneira<sup>4</sup>: Qual é a relação entre os conteúdos abordados nos cursos de Relações Públicas e as competências específicas desenvolvidas em egressos da graduação na área?
- enfoque fenomenológico-hermenêutico: utiliza pesquisa qualitativa, estudos teóricos e analíticos, críticas conscientizadoras; é centralizado no sujeito, com visão dinâmica e compreensiva do mundo. As explicações estão baseadas na interpretação. A questão de pesquisa pode ser exemplificada

---

<sup>4</sup> As questões de pesquisa apresentadas foram formuladas para Relações Públicas com base nos exemplos da área Educacional indicados por Teixeira (2005).

da seguinte maneira: Qual o significado dos conteúdos abordados nos cursos de Relações Públicas para a trajetória profissional dos egressos da graduação na área?

- enfoque crítico-dialético: utiliza pesquisa qualitativa, estudos analíticos a partir de um referencial teórico, críticas transformadoras e práticas participativas; é centralizado na relação dinâmica sujeito-objeto, com visão dinâmica e conflitiva do mundo, preocupando-se com “a dinâmica do objeto estudado, o movimento (o filme do real)” (Teixeira, 2005, p. 133). As explicações estão baseadas na ação. A questão de pesquisa pode ser exemplificada da seguinte maneira: Quais perspectivas históricas, políticas e sociais estão vinculadas aos conteúdos abordados nos cursos de Relações Públicas para a formação acadêmica e construção da identidade profissional?

Para a seleção de procedimentos metodológicos, é necessário considerar como a pesquisa será realizada, que tipo de estudo é mais adequado ao objeto delimitado. Os procedimentos precisam ser descritos no que se refere à área de execução da pesquisa, à população/universo e amostra ou corpus, à seleção das fontes, aos instrumentos para a coleta de dados. Os aspectos metodológicos estão relacionados à fundamentação teórica, que já teve início com o levantamento de informações e agora embasa o problema de pesquisa. O referencial teórico é uma escolha do pesquisador, que garante um aprofundamento do estudo e um avanço do conhecimento como resultado de uma avaliação dos pressupostos adotados, que são “*diretrizes para os caminhos da reflexão e não meramente como fórmulas rígidas a serem obedientemente aplicadas*” (Santaella, 2001, p. 184). Um projeto de pesquisa ainda possui um cronograma que dispõe o tempo de execução de cada etapa, envolvendo os recursos necessários ao desenvolvimento da investigação.

Várias obras tratam do assunto “Projeto de Pesquisa”, cada uma abordando as etapas conforme os referenciais de seus autores. A área de Relações Públicas possui poucas fontes bibliográficas que abordam a sua própria pesquisa desenvolvida no Brasil. O desenvolvimento de investigações possibilita a formação do pesquisador e sua inserção no mundo acadêmico. As práticas da pesquisa científica revelam “multiplicidade de objetos” e “pluralidade de métodos”, por vezes “reproduzindo criticamente modelos emprestados nas ciências sociais ou minimizando a produção de conhecimento aplicado” (Melo, 2005, p. 10). A teoria é indissociável do dado empírico, cuja observação depende da concepção teórica adotada. O trabalho empírico requer um tratamento teórico e reflexivo das evidências observadas com técnicas de pesquisa adequadas. A pesquisa a respeito de temáticas de Relações Públicas necessita de uma integração teórico-metodológica considerando as interfaces com outras áreas do conhecimento. Uma formação acadêmica de qualidade exige contato com princípios teóricos e conceituais diversos, assim como procedimentos metodológicos diferenciados para as práticas de pesquisa que resultam na possibilidade de interação com outro campo e na consolidação de um saber articulado.

## Referências

BOOTH, Wayne C.; COLOMB, Gregory G.; WILLIAMS, Joseph M. *A arte da pesquisa*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). *Comunicação organizacional – Vol. 1 – Histórico, fundamentos e processos*. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). *Comunicação organizacional – Vol. 2 – Linguagem, gestão e perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). *Comunicação organizacional e relações públicas: campos acadêmicos e aplicados de perspectivas múltiplas*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). *Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas*. São Paulo: Saraiva, 2009.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo. A pesquisa e o ensino nas escolas de Comunicação. In: PERUZZO, Cicília Maria Krohling e SILVA, Robson Bastos da (Orgs.) *Retrato do ensino em Comunicação no Brasil*. São Paulo: INTERCOM; Taubaté: UNITAU, 2003.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo. *Pesquisa em comunicação: formulação de um modelo metodológico*. 1ª ed. São Paulo: Loyola, 1990.

MALDONADO, Alberto Efendy. Práxis teórico/metodológica na pesquisa em comunicação: fundamentos, trilhas e saberes. In: *Metodologias de pesquisa em comunicação: olhares, trilhas e processos*. Porto Alegre: Sulina, 2006.

MARTINO, Luiz Claudio. Panorama da pesquisa empírica em comunicação. In: BRAGA, José Luiz; LOPES, Maria Immacolata Vassallo; MARTINO, Luiz Claudio (Orgs.). *Pesquisa empírica em comunicação*. São Paulo: Paulus, 2010.

MELO, José Marques. Metodologia da pesquisa em comunicação: itinerário brasileiro. In: DUARTE, Jorge e BARROS, Antonio (Orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005.

MOREIRA, Herivelto e CALEFFE, Luiz Gonzaga. *Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador*. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

SANTAELLA, Lucia. *Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado*. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SIMÕES, Roberto José Porto. *Informação. Inteligência e utopia*. São Paulo: Summus, 2006.

SIMÕES, Roberto José Porto. *Relações públicas e micropolítica*. São Paulo: Summus, 2001.

SIMÕES, Roberto José Porto. *Relações públicas: função política*. 3. ed. São Paulo: Summus, 1995.

TEIXEIRA, Elizabeth. *As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.