

Os relacionamentos institucionais no cenário social contemporâneo de vozes plurais

ÉLLIDA NEIVA GUEDES – É Professora de Relações Públicas da Universidade Federal do Maranhão. Doutoranda em Ciências da Comunicação, na Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Isabel Ferin Cunha. E-mail: ellidaguedes@gmail.com

Resumo: Desenha-se o cenário social contemporâneo, na perspectiva da pluralidade de espaços públicos. Abordam-se tais espaços como arenas representativas legítimas de interesses específicos. Identifica-se a esfera pública como arena de mediações. Analisa-se a configuração dos relacionamentos institucionais no contexto das múltiplas instâncias e sob o prisma das mediações. Traçam-se paralelos entre a dinâmica do espaço público e a relação organização-públicos.

Palavras chave: cenário social, espaços públicos plurais, relacionamentos, organizações, mediações.

Abstract: It draws up the contemporary social scene in view of the plurality of public spaces. It addresses such areas as arenas representing legitimate interests. It identifies the public sphere as arena of mediations. It analyzes the configuration of institutional relationships in the context of multiple instances and through the prism of mediations. It draws up parallels between the dynamics of public space and organization-public relationship.

Key-words: social scene, plural public spaces, relationships, organizations, mediations.

1 INTRODUÇÃO

A dinamicidade própria do processo evolutivo humano e social, atravessado por pelas dimensões cultural, política, econômica e tecnológica, redefine o cenário social, impondo à sociedade contemporânea o repensar dos lugares de discussão e o refletir, à luz dos fatores que a impactam, sobre os modos como, nela, os atores sociais individuais e coletivos se organizam, se relacionam e atuam.

O crescimento de demandas sociais específicas alterou os movimentos da sociedade, gerou o desempenho de múltiplos papéis pelos sujeitos sociais e provocou a organização dos interesses em instâncias com força de representação e voz frente aos poderes instituídos. Fala-se, assim, em espaços públicos² plurais, ainda que o entendimento dessa pluralidade gere divergências de opinião, que, entretanto, aqui não serão abordadas, visto não se constituírem em objeto deste artigo.

Como parte integrante da sociedade, as organizações e os elementos tangíveis e intangíveis que as integram sofrem os impactos de tais movimentos. Nas reflexões aqui realizadas, o contexto social contemporâneo comporá o pano de fundo para a discussão dos relacionamentos institucionais, na perspectiva das Relações Públicas, visto que dele se originam os públicos das organizações, nele estas estão inseridas e com ele interagem para sua constituição e manutenção.

2 A PLURALIDADE DO ESPAÇO PÚBLICO

As principais formas de expressão do espaço público, a partir da década de 1970, passaram a ser as organizações-não-governamentais e as “[...]“associações voluntárias” ou, em geral, os movimentos sociais, como o coração institucional da sociedade civil, chave ao mesmo tempo da recomposição do espaço público” (Grau,1998:27). Tal recomposição remete a múltiplas instâncias representativas de interesses específicos, resgatadas (e ampliadas) a partir da concepção de esfera pública elaborada por Habermas trinta anos após a construção do conceito e da análise da decadência da esfera pública burguesa.

A partir da obra “Direito e democracia: entre facticidade e validade”, nos anos de 1990, Habermas (1997) passa a enfatizar uma concepção pluralista de público, capaz de elaborar resistência às representações dos meios de massa e de criar suas próprias intervenções. Esta concepção abre caminho para o reconhecimento de esferas públicas alternativas e periféricas. A esfera pública deixa de ser vista como um elemento unitário e indivisível da sociedade ou como uma caixa de ressonância dos interesses burgueses. Ao invés disso, uma diversidade de fóruns de discussão convive com um espaço público geral, ainda dominado pelos interesses dos meios de comunicação de massa e do capital.

² Neste artigo, usar-se-ão os termos espaço público e esfera pública como sinônimos.

Tais fóruns são instâncias não mais ligadas ao compartilhamento local comum (salões e cafés da sociedade liberal), que formatam outros tipos de relações sociais, de modos de ação e de interação e de exercício dos direitos civis. Configuram novas formas de poder, cuja posição no espaço público relaciona-se com os recursos técnicos, conhecimento e prestígio empregados na relação com o outro, para influenciar pessoas e grupos. Representam vontades coletivas, em busca de consensos grupais, e formam-se consoante as demandas de interlocução, discursividade e negociação de interesses e matérias dos sujeitos de cada temporalidade. Os organismos representativos do mundo da vida são proporcionais à complexidade da sociedade, onde os atores constroem “[...]novas formas de pertencer ao grupo mais próximo de satisfação de seus desejos e necessidades econômicas, sociais, políticas e principalmente culturais” (Linhares, 2006:161).

Alarga-se a influência das esferas informais - porém reconhecidas e institucionalizadas -, na formação da opinião pública e nas mudanças do rumo do poder político. A tematização de questões ligadas ao bem estar social por organizações específicas provoca a demarcação de instâncias participativas diversas e, por conseguinte, crescem o jogo de disputa entre interesses e opiniões e a possibilidade de ocorrência do conflito.

A admissão de novos interlocutores, o estabelecimento e a ampliação do diálogo e a abertura de canais de comunicação entre o Estado e a sociedade modificam as formas de reivindicar, de administrar os conflitos e de legitimar vozes, enfim, reconfiguram o espaço reconhecido para a participação política. Aumenta a oportunidade de colocação de posições e contra-posições “[...]em várias arenas, por vários instrumentos e em torno de variados objetos de interesses específicos[...]” (Gomes, 1998:155).

Enquanto a esfera pública única e burguesa do século XVIII origina-se na imprensa, a pluralização do espaço público contemporâneo, a partir da segunda metade do século XX, é impulsionada, dentro de um conjunto de fatores, pelo fenômeno multimídia – ou a mediação facilitada pelas tecnologias. As inúmeras formas de comunicação e de informação que atravessam e sustentam tal espaço permitem a compreensão de um mundo que vai além das experiências pessoais e o transformam em um campo de muitas vozes, em uma arena de interesses convergentes e divergentes. Assim, reflete os valores contemporâneos e muda o espaço comunicacional.

Há espaço público “[...]sempre que todos os afectados em geral pelas regras de acção sociais e políticas se envolvem em discurso prático para testar sua validade” (Silveirinha, 2004:206). Trata-se, segunda a autora, de uma multiplicidade de públicos, de dimensões diversas, que praticamente equivale a quantas redes de comunicação se formem em torno de interesses especializados, afastando-se de um discurso comum. Desse raciocínio depreende-se que âmbitos de discussão podem ser constituídos sempre que os sujeitos questionam argumentativamente os interesses ou as decisões que lhes afetam.

Nesse cenário, Linhares (2006:169) destaca que

Diferentemente da sociedade moderna, onde o espaço público era o lugar de busca de consenso, que padronizava e categorizava os desejos privados tornando-os públicos e descentrando-os para a sustentação e justificação do poder, atualmente a sociedade não procura o consenso pelo igual, absoluto e universalizante. Nesse sentido, desenvolve-se o esforço de conviver e aceitar o diferente, o grupal, o gênero, a etnia, a diversidade.

Para o autor, a esfera pública é o espaço de negociação entre os sujeitos-narradores das histórias contemporâneas. Ele nasce e sobrevive das relações entre o sujeito Estado e outras formas de poder – o mercado, os comunicadores, os meios de comunicação, os movimentos sociais. Dessa forma, o conflito rege a contemporaneidade, porque, ao contrário da sociedade das massas, onde os sujeitos não são atores, já que não têm capacidade de ação, “[...]o homem contemporâneo se faz sujeito exclusivamente pela via da ação[...]” (Rezende, 2005:185), tem voz ativa, trazendo consigo divergências e desacordos.

A pluralidade de espaços participativos, de vozes e de mecanismos de controle do poder retrata a “[...]realidade social, em que classes e setores sociais diversos vivem e se relacionam[...]” (Silveirinha, 2004:201-202). O espaço público contemporâneo, em um mundo plural em saberes, mediado e impactado pelas tecnologias da comunicação, equipara-se, desse modo, a um campo de interesses e de disputa, onde o conflito e a obrigatoriedade da negociação são iminentes.

As redes tecnológicas de comunicação, em tese, fazem o que o espaço público “territorializado”, amparado pela interação face-a-face, já não pode mais realizar. Ao considerar a esfera pública como a dimensão do debate ou do conflito argumentativo público, já não como a praça, o local físico, mas como o próprio debate que nela acontece, no entender de Gomes (2006), a internet constitui-se em uma esfera pública. Por outro lado, para Esteves (2007: 210), a internet é fantasia e ilusão, já que até agora nada comprova que “[...]de um

momento para o outro, vamos passar a discutir e decidir sobre tudo[...]”. O autor, entretanto, não deixar de reconhecer que o caráter mais inclusivo das novas formas de interação poderá vir a complementar ou a corrigir, num certo sentido, as redes de interação mais convencionais.

Segundo Silveirinha (2009:s/p), as formas de sociabilidade oferecidas pela internet, com todas as potencialidades positivas das antigas comunidades, em especial no que se refere ao sentido relacional e de proximidade com os outros, dá oportunidade aos indivíduos de se relacionarem com mais pessoas, alimentando um certo sentido de vida coletiva. Mas, destaca que “[...]relações democráticas, a constituição de um espaço público, onde todos têm acesso ao debate racional de temas de interesse universal, não decorrem naturalmente das ‘facilidades tecnológicas’ ”.

A formação de esferas públicas plurais expressa a diversidade de percepções, sentidos e interesses, e, nesse sentido, “[...]tornam visíveis as mediações[...]” (Martín-Barbero, 2009:294). Estas são um complexo conjunto de fatores que formam-se nas esferas cotidianas de convivência dos sujeitos - família, vizinhos, colegas de trabalho ou de escola, organizações das quais participam ou dependem, redes digitais de relacionamentos - e expressam os contextos onde são construídos, compartilhados e renovados os sentidos. São representações do sujeito, suas vivências, história e entorno. Interferem, dessa forma, nas relações das pessoas e dos grupos.

Este é, portanto, o cenário social onde se inserem e com o qual interagem as organizações, marcado por relacionamentos reconfigurados, orientados pela discursividade e negociação, pela disputa de interesses e ação dos sujeitos.

3 OS RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS CONTEMPORÂNEOS

Os relacionamentos, de toda ordem, são atravessados por intencionalidades e intervenções. Pela própria natureza, implicam estar em relação com o outro, em um dado contexto, o que remete ao princípio da interdependência. Esta existe, como afirma Murphy (2007:121), quando nenhum ator tem controle total da situação, o que gera limitações na autonomia. Portanto, os relacionamentos apontam para tentativas de equacionar necessidades.

Na pluralidade contemporânea, à medida que despontam novas formas participativas de organização, representação e negociação de interesses, em consonância com

a emergência de demandas específicas, torna-se inevitável e crescente a convivência entre diferentes. A abertura para o diálogo exige ter-se em mente a perspectiva do outro, em um campo de disputas de poder, pontos de vista e sentidos, onde emergem novos atores sociais, tanto no cenário da sociedade civil, como, em consequência, no âmbito organizacional.

A ampliação do universo de locução na sociedade refletiu-se nos relacionamentos institucionais. Estes, com base no cenário desenhado e na teoria das mediações, são melhor observados nos contextos onde são edificados, nos lugares de circulação dos discursos, à luz das vivências experimentadas pelos sujeitos sociais, dos papéis que esses desempenham e das relações de poder neles contidas.

São os poderes estabelecidos nos relacionamentos institucionais, a disputa entre eles e o processo de negociação que decorre da divergência de interesses que conferem conotação política ao público na concepção das Relações Públicas. A dimensão política destas se encontra em seu papel de mediadoras do conflito entre organização e públicos.

O conceito de público, como forma de agregação humana, surgiu no século XVI, a partir do desenvolvimento da imprensa, tendo sido construído face aos de multidão e de massa. Ao longo do tempo, sofreu alterações nos diversos momentos sociais históricos: “[...]De espaço de interação entre os cidadãos que decidem debater livremente entre si acerca das questões problemáticas relevantes, com vistas à obtenção de consensos aceites colectivamente[...]” passa a representar o conjunto de indivíduos alvo da mídia e das sondagens de opinião (Rodrigues, 2007:25-26).

Na área das Relações Públicas, predomina o conceito sociológico de público, fundado na presença de uma controvérsia e discussão desta por um grupo de pessoas detentoras de opiniões divergentes, que buscam um consenso ou uma decisão coletiva. A definição mais disseminada no Brasil é a de Teobaldo de Sousa Andrade (1965:16), pioneiro nesse estudo naquele país:

São pessoas ou grupos organizados de pessoas, sem dependência de contatos físicos, encarando uma controvérsia com idéias divididas quanto à solução ou medidas a serem tomadas frente a ela; com oportunidade para discuti-la, acompanhando ou participando do debate através dos veículos de comunicação ou da interação pessoal.

Grunig (2009:20), com base em John Dewey, filósofo que escreveu sobre públicos entre os anos de 1920 e 1930, define público como grupos de pessoas influenciadas pela organização ou por aqueles que têm o poder de influir. Para ele, tais agrupamentos se formam quando as organizações tomam decisões que têm consequências sobre pessoas as quais não participaram do processo decisório. Nesse caso, ou ainda, de forma inversa, quando os públicos afetam a organização, esta estabelece relacionamentos com aqueles. Ou seja, relacionamentos organização-públicos são construídos quando há uma relação de influência entre as partes (Grunig, 2009:33). As organizações se preocupam com os interesses e objetivos dos públicos porque elas não existem isoladas de seu ambiente. Assim, “[...]os públicos poderão pressioná-las em prol de suas aspirações[...]”(Grunig, 2009:26-27).

Os públicos de uma organização são, antes de tudo, cidadãos inseridos nas múltiplas esferas públicas, as quais elaboram agendas próprias, desenvolvem seus próprios canais de comunicação e contribuem para o debate de assuntos de interesse da sociedade. Tais esferas, como tal, podem, ainda, constituírem-se em públicos da organização, à medida que com ela dividem questões comuns e representam uma voz coletiva com influência sobre as políticas e decisões organizacionais. A interação entre atores com interesses diferentes – no âmbito do espaço público e na relação organização x públicos - remete à predisposição para a construção de espaços de diálogo, em busca de um entendimento que garanta legitimidade – seja às arenas públicas, seja à organização. A origem e a configuração dos públicos, assim, relacionam-os com o espaço público.

O entendimento dos relacionamentos institucionais na contemporaneidade pode ser fundamentado a partir do paradigma relacional da comunicação e da teoria das mediações. O referido paradigma funda-se na interseção de três dinâmicas básicas: a interacional (relação dos interlocutores), a simbólica (práticas discursivas e produção de sentido, que trazem as marcas do contexto em que a interação se dá, características dos interlocutores e da própria relação) e o contexto (situação sócio-cultural). A comunicação retrata um processo instituidor “[...]de sentidos e de relações, lugar onde não apenas os sujeitos dizem, mas também assumem papéis e se constroem socialmente; espaço de realização e renovação da cultura”(França, 2002:27).

São as trocas simbólicas entre organização e públicos, em determinado contextos, que estabelecem a interação. Por esse prisma, o processo comunicacional nas organizações se

efetiva “[...]a partir de um contexto conformado pela relação entre os interlocutores – a organização como um sujeito social complexo que, em interação com seus membros e com a sociedade, configura determinado contexto de interações” (Lima, 2008: 113).

O entendimento do processo comunicativo requer o estudo dos contextos e circunstâncias em que se dão as interações. Cabem, assim, a observação e a análise das mediações, como intervenientes e conformadoras do discurso e da produção de sentidos.

Os públicos em interação com uma organização estão sob influência dos significados elaborados individualmente (mediações individuais), a partir das experiências de cada um; das significações negociadas nos cenários de atuação social dos sujeitos nos múltiplos papéis que exercem (mediações situacionais); das apropriações de sentidos gerados pelas instituições das quais participam, através dos “apelos” dos meios eletrônicos e digitais (mediações tecnológicas) (Orozco-Gómez, 1994).

São múltiplas, portanto, as mediações que significam a relação organização-públicos, a exemplo do que ocorre nas interações dos espaços públicos. A investigação das mediações e da combinação de mediações pode indicar protagonismos, complementariedade, neutralização; apontar os recursos de legitimação implementadas pelas fontes; explicar comportamentos e orientar a definição de políticas de relacionamento. Pode, ainda, levar à descoberta de outros tipos de mediações.

Como instâncias sócio-culturais, as mediações estruturam o processo comunicacional e outorgam sentido a ele. Representam a produção de novos significados, de forma particularizada, já que os sujeitos, nesse processo, apelam a materiais simbólicos particulares, recebidos ao longo de sua vida, próprios de seu contexto, mas também coletivos, originados na interação social.

Na condição de seres comunicantes, os sujeitos - individuais e coletivos -, para se relacionarem em seu cotidiano, - elaboram discursos que refletem os sentidos da sua existência. Tais relações abrigam conflitos, contradições e negociação de sentidos, de forma a tornar possível a comunicação, interação e convivência entre as partes. Nesse processo comunicativo, os sujeitos comungam de regras elaboradas historicamente, entretanto, não se pode perder de vista que estão inseridos em práticas sociais cotidianas individuais e

movimentam-se em temporalidades diferentes e culturas heterogêneas. Os relacionamentos, são, assim, recheados de diferentes visões de mundo, conformadas pelas mediações.

Observa-se, nesse contexto, a complexidade dos relacionamentos institucionais e a tendência de mudança paradigmática da Comunicação Organizacional de orientação instrumental, linear e manipuladora, vinculada ao tangível (meios), para uma dinâmica interativa, circular e participativa, revestida da intangibilidade do simbólico (práticas discursivas), onde os meios são apenas mais uma influência no conjunto de várias.

Ao se reconhecer a interpelação das mediações, nega-se a passividade do receptor, tão valorizada nos primeiros paradigmas da comunicação. Daí dizer-se que a comunicação não acontece linear nem simetricamente e sim de forma mediada pelos contextos. Na verdade, as mediações são as próprias interpelações, das quais decorrem o entendimento das mensagens e a apropriação da realidade. Nesse processo interativo, o sujeito é interpelado por elementos genéticos, culturais, de sua história de vida, e orientado por regras originadas em instituições sociais e espaços participativos, que organizam a atuação do homem em cenários específicos. Nele não cabem padrões estabelecidos – aceitam-se, rejeitam-se, contrapõem-se conteúdos -, o que reflete a dinamicidade que o caracteriza.

As organizações também recorrem a aspectos sócio-culturais - valores, significados - para se relacionar com o ambiente social. Cada instituição tem uma esfera diferente de significados, elaborados a partir de sua história e cultura (Orozco Gómez,1997). Esta a organiza, dando-lhe uma certa segurança para a convivência que promove e para a socialização no meio em que se insere. Em seus relacionamentos institucionais, para tornar suas mediações e significações predominantes na competição com outros agentes, apela aos recursos disponíveis - poder, autoridade, condições econômicas, morais, políticas. As instituições repetem, dessa maneira, o comportamento das esferas públicas para fazer prevalecer as seus sentidos e interesses.

Sentido, ressaltam Spink e Medrado (2004:41),

[...]é uma construção social, um empreendimento coletivo, por meio do qual – na dinâmica das relações sociais historicamente datadas e culturalmente localizadas – constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta[...].

No cenário social de vozes e interesses plurais, cohabitam arenas representativas e organizações. O que está em jogo são os interesses de grupos legítimos – esferas plurais e públicos -, que formam redes de relacionamentos. Estes - sejam entre organização e públicos, entre sociedade organizada e representantes do poder - requerem contextualização. Trata-se do processo exploratório dos lugares de tais relacionamentos, que condicionam a interação, e das condições em que foram edificados, em busca da compreensão do processo relacional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tecido social contemporâneo é entrecortado por demandas de grupos distintos legítimos, que constroem arenas de interlocução, de discursividade e de negociação. São cada vez maiores as oportunidades de formarem-se instâncias de discussão que tematizam problemas da sociedade em busca do debate e de deliberação pelas instâncias competentes. Este é, portanto, um cenário marcado pela institucionalização de discursos sobre questões de interesses específicos e pela ação dos sujeitos.

Em nível macro, observa-se a formação e a consolidação de esferas representativas que recorrem a recursos diversos para obter a visibilidade necessária no processo de negociação com os poderes. A demarcação de novos espaços sociais repercute no âmbito organizacional, alterando a configuração dos grupos com os quais as organizações se relacionam - os chamados públicos -, no que diz respeito à ampliação da ação e interação, exercício de direitos, iminência do conflito e negociação de interesses. Pressupõe-se, assim, nos cenários social e organizacional, a necessidade de diálogo e entendimento.

A compreensão dos relacionamentos institucionais, como fenômenos sócio-culturais que ocorrem em e entre tais arenas e grupos, requer a análise das mediações, como conjunto de fatores que estruturam e organizam a percepção da realidade pelos interlocutores. Dessa forma, os relacionamentos promovem a introdução e a renovação de significados.

Os públicos que interagem, são afetados pelas organizações e as afetam nascem na sociedade organizada, compõem esferas públicas, têm demandas próprias. Encontram-se em um cenário social plural de vozes e interesses, que explica a expectativa de participação e a configuração mais politizada dos públicos contemporâneos e que abre o estudo dos relacionamentos institucionais para tal perspectiva.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. *Para entender relações públicas*. São Paulo: Biblos, 1965.
- ESTEVES, João Pissarra. Os novos media na perspectiva da democracia deliberativa: sobre redes e tecnologias de informação e comunicação. In: PIRES, Edmundo Balsemão (org.). *Espaços públicos, poder e comunicação*. Porto: Edições Afrontamento, 2007.
- FRANÇA, Vera. Paradigmas da comunicação: conhecer o quê?. In: MOTA, Luiz Gonzaga et. al. (org.). *Estratégias e culturas da comunicação*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.
- GOMES, Wilson. Esfera pública política e *media*: Com Habermas, contra Habermas. In: RUBIM, Antonio Albino Canelas; BENTZ, Ione Maria Ghislene; PINTO, Milton José (org.). *Produção e recepção dos sentidos midiáticos*. Petrópolis: RJ, Vozes, 1998.
- _____. Apontamentos sobre o conceito de esfera pública política. In: MAIA, Rousiley, CASTRO, Maria Céres Pimenta Spínola, Mídia, esfera pública e identidades coletivas. Belo Horizonte (MG), UFMG, 2006.
- GRAU, Nuria Cunil. *Repensando o público através da sociedade*. Rio de Janeiro, Revan, 1998.
- GRUNIG, James. Uma teoria geral das Relações Públicas. In: GRUNIG, James; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. *Relações Públicas, teoria, contexto e relacionamentos*. São Caetano do Sul (SP): Difusão, 2009.
- HABERMAS, Jürgen. *Direito e Democracia: Entre Facticidade e Validade* (v. II). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- LIMA, Fábila. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; SOARES, Ana Thereza Nogueira (orgs.). *Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações*. São Caetano do Sul (SP): Difusão Editora, 2008.
- LINHARES, Ronaldo Nunes. Internet e ação comunicativa como elemento do espaço público sob uma perspectiva habermasiana: crise e transição. In: SOUSA, Mauro Wilton de (org.). *Recepção midiática e espaço público: novos olhares*. São Paulo: Paulinas, 2006.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação cultural e hegemonia*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2009.

MURPHY, Priscilla. Coping with an uncertain world: the relationship between excellence and complexity theories. In: TOTH, Elizabeth. *The future of the excellence in public relations and communication management: challenges for the next generation*. Lawrence Erlbaum Associates, 2007.

RODRIGUES, Adriano Duarte. As novas configurações do público. In: PIRES, Edmundo Balsemão (org.). *Espaços públicos, poder e comunicação*. Porto: Afrontamento, 2007.

SILVEIRINHA, M. J.. *Identidades, Media e Política. O Espaço Comunicacional das Democracias Liberais*. Lisboa: Livros Horizonte, 2004.

SPINK, Mary Jane; MEDRADO, B. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, Mary Jane (org.). *Práticas discursivas e produção de sentido no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. São Paulo: Cortez, 2004.

INTERNET

OROZCO GÓMEZ, Guillermo (1994). Recepción televisiva y mediaciones: la construcción de estrategias por la audiencia. In: OROZCO GÓMEZ, Guillermo (coord.). *Televidencia: Perspectivas para el analisis de los procesos de recepcion televisiva* (Cuadernos de comunicacion y practicas sociales. Disponível em:

http://books.google.com/books?id=vUZv_q_VOkGC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_slider_thumb#v=onepage&q=&f=false. Acesso em: 03 mar 2010.

_____. (1997). *Medios, audiencias y mediaciones*. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=634081>. Acesso em: 03 mar 2010.

REZENDE, Fernando (2005) *A comunicação social e o espaço público contemporâneo*. Disponível em http://publique.rdc.puc-rio.br/revistaalceu/media/alceu_n10_resende.pdf Acesso em: 03 jun 2009.

SILVEIRINHA, Maria João (s/d). *Novos Media, Velhas Questões*. Disponível em <http://bocc.ubi.pt/pag/silveirinha-maria-joao-novos-media-velhas-questoes.html>. Acesso em: 12 mai 2009.