

HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES

VOLUME 2

SAÚDE E DISCURSO

CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA
ORGANIZADOR

SALUTE

CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA

(Organizador)

HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES

Volume 2

**Saúde e
Discurso**

SALUTE

Rio de Janeiro

2019

© 2019 EDITORA Salute



Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite

<http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br>

ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro

Organizador: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima.

Diagramação: Daniela Capri.

Capa: Tirza Cardoso Ferreira Rodrigues Vargas.

Imagem da Capa: Ana Paula Rangel.

Revisão: Dos autores

Ficha catalográfica elaborada por
Daniela Capri CRB14/1418

S255

Saúde e Discurso / Organizador Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. — Rio de Janeiro: Salute, 2019.

(Habermas, discurso e organizações, v. 2)

172 p.

ISBN: 978-85-68478-09-7

1. Habermas, Jurgen. 2. Agir Comunicativo. 3. Discurso.
4. Luhmann. 5. Saúde. I. Lima, Clóvis Ricardo Montenegro de,
Org. II. Série.

CDD 193 (22ª Ed.)

Agradeço a Maria Nélide González de Gomez e
Flávio Beno Siebeneichler, por me apresentar e
orientar os estudos de Habermas.

Dedico este trabalho aos meus pais, Clóvis e Regina (em memória), meus irmãos, Cassio, Carlos e Célia, e meus filhos, Eduardo e Nicolas.

PREFÁCIO

O universo da saúde é abrangente como a própria vida, inclusive de múltiplas dimensões e complexos processos. Os profissionais que se dedicam ao trabalho nesse campo participam de sistemas organizacionais de alta complexidade, cujos procedimentos determinam mudanças de grande impacto na vida das pessoas. Suas interações humanas se conduzem por intermédio de práticas de variada natureza técnica e por meio de atos comunicativos, responsáveis pela coordenação de ações caracterizadas por intensivo uso de conhecimento especializado e forte grau de cooperação entre atores diversificados.

A compreensão dessa complexidade de processos tem sido cada vez mais necessária, tanto no sentido de contribuir para o aprimoramento de sua realização em diferentes contextos que envolvem questões da saúde, quanto objetivando apoiar o desenvolvimento de inovação, relativa aos processos nas organizações, apoiados em princípios éticos e nas interações sociais.

Ao aportar contribuições relevantes para pensar esse campo investigativo e fomentar importantes reflexões para o universo das organizações de saúde, o professor e pesquisador Clóvis Ricardo Montenegro de Lima nos brinda nesta obra com trabalhos desenvolvidos nos últimos anos com colaboradores de seu grupo de pesquisa.

Os autores trazem importantes considerações sobre diferentes aspectos do campo de estudo em informação e saúde, sob a perspectiva central da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, que trata do paradigma da racionalidade comunicativa, pelo qual o saber é concretizado por atos de fala e propicia o consenso e a unidade da intersubjetividade. O modelo de Niklas Luhmann, autor da Teoria Geral dos Sistemas Sociais, é colocado em contraponto dialógico interparadigmático, centrando na concepção de sistemas sociais como comunicativos e autopoieticos.

As contribuições incluem o estudo do processo de criação de verbetes enciclopédicos virtuais, de forma colaborativa, para ampliar e direcionar de forma consensual as ações comunicativas de profissionais em interação, a respeito de procedimentos técnicos em sua área de atuação, utilizando-se de tecnologia de acesso e registro remoto e assíncrono de informação, de forma a agregar discursos referentes às ações de serviços de saúde.

Explorando a burocratização nas organizações de saúde, presente nestas em decorrência do predomínio da racionalização médica em detrimento de uma co-participação com o cidadão comum, os autores apontam para a possibilidade de promoção da humanização dessas organizações, na medida em que seja desenvolvida uma co-construção discursiva envolvendo conjuntamente profissionais e pacientes.

A esfera pública é analisada enquanto macro-estrutura de ações comunicativas, mediadora entre as instâncias do Estado e as esferas do setor privado, justificando-a desta forma como lócus adequado de discursividade para ampliar a participação dos cidadãos nos processos de decisão, diminuir a assimetria informacional entre os atores sociais envolvidos, e permitir o desenvolvimento de processos mais democráticos e justos de construção da sociedade.

A assimetria comunicativa e de informação, que se faz presente nas relações entre profissionais de saúde e pacientes, constitui foco de estudo em relação às dificuldades dos primeiros, imersos na formalização científica do saber distanciada da forma narrativa própria dos últimos, revalorizando a linguagem natural como possibilidade de práticas comunicativas que facilitem o entendimento entre ambos os sujeitos.

O potencial do agir comunicativo do bibliotecário atuando integradamente em organizações de saúde, num modelo interprofissional ainda inexistente no Brasil, é discutido enquanto vertente de possibilidade de aumento de diferentes ganhos para o sistema de saúde, na medida em que possibilita aportar práticas informacionais que ampliam as ações da equipe em diferentes interfaces do sistema de saúde e contribuem para uma maior humanização dos serviços.

A discursividade como potência transformadora das desigualdades de necessidades e direitos, contrapondo portadores de vírus da AIDS e consenso técnico de médicos especialistas, diante da escassez de recursos para atender plenamente todas as demandas sociais, é estudada à luz da política racional e do princípio da democracia de Habermas, apoiados na composição e ampliação discursivas e éticas da vontade e da opinião dos entes sociais envolvidos.

A competência comunicativa é investigada sob a perspectiva da relação entre o agir comunicativo e a aprendizagem cognitivista e construtivista, estabelecendo o primeiro uma base de sustentação processual para o desenvolvimento do aprender enquanto interação de subjetividades e intersubjetividades e de reconstrução racional dos sujeitos em processo de cognoscência.

O leitor poderá desfrutar de uma importante contribuição desta obra aos estudos científicos de informação e comunicação, com ênfase na interdisciplinaridade entre saúde e informação, explorando de modo diversificado contextos e aspectos sociais sob o olhar de autores seminais e acadêmicos que representam a vanguarda do pensamento reflexivo e crítico da contemporaneidade.

Jorge Calmon de Almeida Biolchini

APRESENTAÇÃO

A publicação destas coletâneas visa mostrar de modo organizado os resultados de 10 anos de pesquisas para uma teorização crítica da informação, a partir da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, investigando e discutindo suas aplicações, principalmente na administração de organizações complexas como institutos de pesquisa, universidades e hospitais. Espera-se contribuir para a administração das organizações, particularmente no que se refere à melhoria de processos e a inovação. Este trabalho faz parte das atividades desenvolvidas como pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT a partir de abril de 2009.

A investigação parte do pressuposto de que as organizações se constituem e funcionam reduzindo a complexidade das relações sociais, particularmente no que se refere à redução das dinâmicas de comunicação, em combinação com a racionalização estratégica dos seus processos. Uma das formas privilegiadas de redução da complexidade da comunicação é através da estruturação dos fluxos de informação, que reduz a comunicação à perspectiva do observador externo.

A redução da complexidade pode ser adequada para organizações e processos produtivos simples. Os fluxos estruturados de informação funcionam para a repetição de funções, como em procedimentos operacionais. Entretanto, eles parecem ser insuficientes e inadequados para melhoria de processos e inovações tecnológicas em organizações complexas.

Organizações mais complexas precisam de grande autonomia dos seus trabalhadores e os seus usuários participam ativamente dos processos produtivos. Isto é particularmente relevante em organizações focadas na produção e no uso intensivo de saberes e tecnologias. Nestes casos parece ser necessário ampliar as dinâmicas complexas das organizações, de modo a que se fortaleçam a solidariedade e a colaboração.

É partir destes pressupostos que são investigadas, analisadas e discutidas as melhorias de processos e a inovação, relacionando-as com as dinâmicas de informação e comunicação. A Teoria do Agir Comunicativo abre possibilidades éticas e políticas de ir além da reprodução das formas hegemônicas da economia capitalista, constituindo processos éticos e políticos em que os sujeitos se singularizam, conquistam autonomia e podem colaborar.

Espera-se contribuir para melhor compreensão crítica dos novos paradigmas de informação e comunicação, particularmente no contexto das organizações complexas, contextualizando-a no processo de construção da sociedade de bem estar. Ao mesmo tempo a melhor compreensão da melhoria de processos e da inovação pode contribuir para maximizar resultados substantivos nos esforços para reduzir desigualdades sociais e econômicas no país e para promoção do bem-estar social.

Este trabalho evidencia que a mudança de perspectiva da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, especialmente com o uso das Teorias do Agir Comunicativo e do Discurso de Habermas, constitui-se em poderoso instrumento de crítica do trabalho com informação e da administração da informação em organizações. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos

mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não participante e do participante não-crítico.

A abordagem discursiva crítica pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das organizações. A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro das organizações. Cabe recordar que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão.

O discurso e as argumentações são como ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação não é de modo algum dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. Assim, o agir que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrições ao discurso que o poder da história se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão.

Outra questão relevante parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos participantes. No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas.

Rio de Janeiro, 1 junho de 2019
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

SUMÁRIO

Capítulo 1

DISCURSO E RACIONALIZAÇÃO DE PROCESSOS EM ORGANIZAÇÕES 11

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Fernanda Kempner Moreira; José Rodolfo Tenório Lima; Lidiane dos Santos Carvalho.

Capítulo 2

WIKIPÉDIA DE PROCEDIMENTOS DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: ESPAÇO POSSÍVEL DE DISCUSSÃO PARA MELHORIA DE PROCESSOS E INOVAÇÃO 32

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Elaine Hipólito dos Santos Costa; Mariângela Rebelo Maia.

Capítulo 3

LINGUAGEM, DISCURSO E HUMANISMO NAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE 44

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. Traduzido por Carolina Freitas.

Capítulo 4

DISCURSO, COMPLEXIDADE E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM ORGANIZAÇÕES..... 56

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; José Rodolfo Tenório Lima.

Capítulo 5

VALIDAÇÃO DISCURSIVA DE PROCEDIMENTOS DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA EM TEMPO REAL..... 82

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Mariangela Rebelo Maia.

Capítulo 6

DEMOCRACIA DELIBERATIVA E A AVALIAÇÃO DE IMPACTOS REGULATÓRIOS 94

Annalina Camboim de Azevedo; Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Dilza Ramos Bastos.

Capítulo 7

A INTERAÇÃO RACIONAL ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E PACIENTES COMO DISCURSO ÉTICO..... 110

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Mariangela Rebelo Maia.

Capítulo 8

BIBLIOTECÁRIOS EM HOSPITAIS: O OLHAR CRÍTICO E HUMANÍSTICO DA PROFISSÃO 118

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Márcio da Silva Finamor.

Capítulo 9

A REGULAÇÃO DO MERCADO DE ANTIRRETROVIRAIS PARA PESSOAS COM AIDS: USO PÚBLICO DA RAZÃO E POLÍTICA DELIBERATIVA 136

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Mariangela Rebelo Maia.

Capítulo 10

COMPETÊNCIA COMUNICATIVA PARA PROBLEMATIZAÇÃO E APRENDIZAGEM EM ORGANIZAÇÕES..... 148

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Helen Fischer Günther; José Rodolfo Tenório Lima.

SOBRE OS AUTORES 164

PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS 168

DISCURSO E RACIONALIZAÇÃO DE PROCESSOS EM ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Fernanda Kempner Moreira

José Rodolfo Tenório Lima

Lidiane dos Santos Carvalho

Resumo:

Neste ensaio discute-se a racionalização dos processos em organizações. Discute-se a dinâmica organizacional a partir da teoria dos sistemas de Luhmann, que enfatiza as relações do sistema com o seu entorno. Esta teoria possibilita pensar a complexidade das organizações, incluindo suas dinâmicas e processos. Discute-se o potencial da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, especialmente sob a forma de racionalização dos processos. Parte-se da análise da dinâmica organizacional complexa dos processos produtivos. Faz-se o contraponto entre racionalidade burocrática e racionalidade comunicativa em organizações. Observa-se que o discurso tem o potencial de uma racionalização ampliada dos processos organizacionais. Conclui-se que o abandono da visão funcionalista pode ser compensado por uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador e do participante não-crítico.

Introdução

Neste artigo discute-se a racionalização dos processos em organizações. Discute-se a dinâmica organizacional a partir da teoria dos sistemas de Luhmann, que enfatiza as relações do sistema com o seu entorno. Esta teoria possibilita pensar a complexidade das organizações, incluindo suas dinâmicas e processos. Destaca-se o conceito de autopoiese organizacional. Discute-se o potencial da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, especialmente sob a forma de racionalização dos processos.

A racionalidade tem sido uma questão central nas teorias da Administração desde o seu advento como campo de conhecimento sistematizado. A teoria clássica da Administração, vinculada à tradição positivista de ciência social, tem como fundamento a mesma forma de abordar questões sociais. A racionalidade é um pressuposto fundamental da própria concepção de ciência na Administração e o modelo racional impregna o seu núcleo teórico de forma tão ampla e naturalizada que sua influência é impossível de questionar.

A racionalidade administrativa também reduz as relações entre os sujeitos a uma dimensão objetiva. Assim, a Administração é um campo de saber que contribui significativamente para a atual descaracterização das relações interpessoais enquanto interação entre sujeitos autônomos. O cerne deste problema pode ser verificado pela tendência de se tratar os membros da organização como “recursos” humanos, ou seja, como instrumentos que existem e são manipulados exclusivamente para atender aos interesses da organização (VIZEU, 2009, p. 8).

Os teóricos críticos têm sugerido que importante limitação do modelo burocrático reside na unilateralidade das relações interpessoais subjacente a esse tipo de organização, expressa especialmente na manipulação do significado em interações comunicativas quando se tem por objetivo o cálculo utilitário. O modelo burocrático configura relações interpessoais e procedimentos que possuem um caráter monológico, eficiente, porém impessoal, e por isso produzem distorção comunicativa. Nesse sentido, a burocratização é em si mesma uma medida inibidora da comunicação, por ser a racionalidade sistêmica baseada no controle e na previsibilidade (VIZEU, 2005, p. 15-16).

Neste artigo, quer-se avançar no uso da Teoria do Agir Comunicativo como base para uma abordagem não funcionalista da Administração, o que também pode ser encontrado nos trabalhos de Burrell (1994), Serva (1997), Gutierrez (1999) e Vizeu (2003, 2005, 2009). Busca-se fazer uso rigoroso do pensamento habermasiano, que não está reduz a uma ética procedimental na Administração, como em Vizeu (2005, p. 19), ou a uma ferramenta de publicização da racionalidade substantiva, como em Serva (1997, p. 22).

Vizeu (2005, p. 11) observa que o foco na relação intersubjetiva entre o sujeito e o outro, dado na Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, oferece consistente base explicativa do comportamento do administrador, especialmente no que tange à descrição de deficiências da teoria administrativa tradicional e às explicações mais recorrentes do fenômeno das organizações. Além disso, a Teoria do Agir Comunicativo também pode ser usada para fornecer as bases teóricas para a construção de formas críticas do modelo tradicional de administração, que tenham possibilidade de dar conta da questão da emancipação nas organizações do mundo da vida.

Uma administração baseada no agir comunicativo, como diz Gutierrez (1999, p. 53-54), é a possibilidade dos membros da organização resgatarem uma forma de se relacionar igualitária e voltada à inovação, onde em que os participantes definem cooperativamente seus planos de ação no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns da situação. O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico, uma vez que a coordenação da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na forma racionalmente motivadora dos atos de entendimento, portanto numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente.

A Dinâmica Organizacional Complexa dos Processos Produtivos

Siebeneichler (2006, p. 59) afirma que Habermas é obrigado a ir a Luhmann porque, se não desse esse passo, não conseguiria compreender as sociedades pluralistas atuais, que não cabem mais na perspectiva do participante de um mundo da vida, que é por demais estreita. A teoria de Luhmann abre a perspectiva de um observador não-

participante do sistema. Isso permite a Habermas pensar a sociedade em uma linha dialética mais ampla, capaz de explorar a tensão entre sistema e mundo da vida. Habermas e Luhmann têm, não obstante, divergências radicais e profundas e, pontos em comum que permitem a comparação entre os conceitos de comunicação e de intersubjetividade.

Luhmann estabelece a distinção fundamental entre sistema e entorno, importada da teoria de sistemas biológicos, tomada como ponto de partida para enfrentar velhos problemas da ontologia tradicional. O esquema "sistema-entorno" pode abrir caminho para um conceito de mundo que ultrapassa o universo ontológico das coisas. Na perspectiva sistêmica, não se consegue atingir a unidade do mundo porque essa unidade não pode ser pensada como soma, agregado ou espírito. Quando se tenta pensar o mundo fazem-se operações para chegar a esse resultado, mediante uma diferenciação que se inicia no sistema. Cabe observar que Habermas usa, criticamente, na Teoria do Agir Comunicativo, o esquema "sistema-entorno" (SIEBENEICHLER, 2006, p. 42).

Habermas (1990, p. 103) afirma que o aspecto constitutivo para a formação do sistema é a diferenciação entre as perspectivas interior e exterior, cabendo ao sistema a manutenção da diferença sistema-entorno. No entanto, ele considera que esta atribuição não deve ser feita na perspectiva de um observador, que passa a impor também ao mundo da vida o modelo de sistema. A fim de evitar a confusão de paradigmas, ele liga a teoria de ação aos conceitos da teoria de sistemas, tomando como fio condutor os conceitos de integração social e integração pelo sistema. É possível explicar que também os elementos sistêmicos são formados como resultados de processos históricos. A dinâmica de demarcação contra entornos complexos, que configura o caráter sistêmico da sociedade, somente imigra para o interior da sociedade através dos subsistemas dirigidos pelos meios de regulação.

Na visão de Luhmann, os sistemas aparecem como a tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno, pois, com isso, deixaria de ser sistema. Diante disto, há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Todo entorno apresenta para o sistema inúmeras possibilidades. De cada uma delas surgem várias outras que dão causa a um aumento de desordem e contingência. O sistema, então, seleciona apenas algumas possibilidades que lhe fazem sentido de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a sua aumenta internamente. Isso porque o número de possibilidades dentro dele passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar a ponto de provocar sua autodiferenciação em subsistemas (KUNZLER, 2004, p. 124-125).

O sistema busca reduzir a complexidade do entorno e se tornar funcional criando espaços operacionais, por meio da diferenciação de complexidade. Tal espaço possui mecanismos que o auto-referenciam, ou seja, desenvolvem sua contingência, o sentido. Esses espaços podem ser descritos como os “sistemas”, que são estruturas que possuem funções para fazer frente às complexidades do entorno (LUHMANN, 1996, p. 133-134).

Neste processo de seleção, o que os sistemas fazem é importar complexidade para fazer frente à complexidade do entorno: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade. Ao importar complexidade, o sistema cria em seu próprio ambiente, sua complexidade interna. O sentido é o operador das fronteiras, e o diferenciador do sistema

e do entorno. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema interno. Ele que referencia determinado elemento, pois os mesmos elementos podem ter diferentes significados (LUHMANN, 1995, p. 64).

Luhmann afirma que complexidade é a totalidade das possibilidades de acontecimentos que podem ser derivadas das infinitas interações entre elementos (comunicações), também infinitos, que existem no entorno. A complexidade se dá pelo fato de que, no entorno, vários elementos podem assumir inúmeras possibilidades de relações, tendo em vista que não há nenhum fator ordenador e, desta forma, aumenta-se a improbabilidade de operacionalização (NEVES; NEVES, 2006, p. 191).

Luhmann (1997a, p. 41) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do entorno, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos. Quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente fora para dentro, mas sim em possibilitar um entendimento dos elementos existentes no entorno. É a partir deste entendimento que o sistema se auto-estrutura ou organiza para responder a complexidade, sendo que sua organização ou produção interna ocorre com a mutação do sentido.

É importante destacar que o sistema se encontra operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de sentido, com relação ao seu entorno, pois este é apenas capaz de irritá-lo e não de modificá-lo (LUHMANN, 1997b, p. 53). O entorno pode irritar o sistema, levando-o a se autoproduzir. A irritação provocada pelo entorno é um estímulo à autopoiese do sistema. Mas é importante saber que a própria irritação faz parte do sistema. Luhmann (1997c, p. 68) afirma que “irritações se dão sempre e inicialmente a partir de diferenciações e comparações com estruturas (expectativas) internas aos sistemas, sendo, portanto, - do mesmo modo que a informação – necessariamente produto do sistema”.

A compreensão da dinâmica nos sistemas requer entender a comunicação na teoria de Luhmann. A comunicação é um processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoietica. Seus elementos são comunicações produzidas e reproduzidas de modo recorrente por outras comunicações. Em relação às comunicações, os sistemas sociais são sistemas fechados, ou seja, qualquer alteração que venham a sofrer depende exclusivamente das suas próprias operações (NEVES; NEVES, 2006, p. 194).

Luhmann situa o conceito de comunicação - que ele define como uma operação funcional - no paradigma de sistemas auto-referenciais, onde ela é interpretada como um processo de seleção de sentido, autônoma e fechada, realizada por sistemas psíquicos. Neste contexto, a comunicação é entendida como uma operação básica paradoxal, uma vez que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo se isolar dele. Além disto, os sistemas dispõem de uma linguagem dotada de um fundo semântico (SIEBENEICHLER, 2006, p. 45).

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam mediante a linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui horizonte e recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a

realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade (SIEBNEICHLER, 2006, p. 44).

Luhmann apresenta uma contradição incômoda na sua teoria da comunicação: ao mesmo tempo em que apresenta os três níveis do processo de comunicação, ele a reconhece como algo improvável. Os níveis do processo são: (1) que a mensagem alcance outros; (2) que, ao envolver outros, a mensagem seja entendida; e (3) que ela, se recebida, seja entendida e aceita. A impossibilidade da comunicação é fundamentada nos seguintes fatores: (1) é improvável que alguém compreenda o que o outro quer dizer, tendo em vista o isolamento e a individualização de sua consciência; (2) é improvável que a comunicação chegue a mais receptores do que os que se encontram presentes na situação; e (3) é improvável obter o resultado desejado: o de que o receptor adote o conteúdo seletivo da comunicação como premissa para seu comportamento (CARDOSO; FOSSÁ, 2008, p. 8).

Na teoria de Luhmann, a observação, a irritação e a seleção de informação são consideradas operações internas do sistema. Não existem inputs nem outputs. O sistema não importa elementos prontos e acabados do entorno. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. É importante saber que o entorno não participa desse processo. Ao se fechar, o sistema não permite que o entorno determine coisa alguma. Desse modo, pode construir seu conhecimento e conhecer o entorno que lhe é distinto. O fechamento proporciona ao sistema a criação de sua própria complexidade e quanto mais complexo, mais apto está a conhecer o entorno. Quanto mais informações selecionadas, maior o campo de observação abrangendo mais possibilidades do entorno (KUNZLER, 2004, p. 129).

O sistema não importa uma informação. Ele é levado a re-elaborar suas estruturas a partir do estímulo provocado pela comunicação. O sistema está estruturalmente pronto para receber aquilo que espera como provável. Entretanto, quando o provável não acontece, ou seja, quando surge a diferença, surge, então, uma informação que faz com que o sistema mude suas estruturas. Pode-se afirmar que a informação é uma diferença. E mais: a informação é uma diferença que provoca diferenças, na medida em que o sistema modifica suas estruturas, tornando-se diferente, para receber a informação. Toda mudança de estrutura gera expectativas futuras, diversas daquelas que havia antes do surgimento da informação (KUNZLER, 2004, p. 131).

Ao se fazer a interpenetração, o sistema, por possuir seu sentido que seleciona algumas possibilidades no entorno, tem expectativas sobre o que irá interpretar. Estas expectativas são possibilidades selecionadas, e dentre estas algumas serão escolhidas pelo código binário (dupla contingência). Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interpenetração tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte de seu sentido. O ruído é interpretado como uma irritação do ambiente sobre o qual o sistema deve se re-configurar, por meio da autopoiese, para fazer frente a esta irritação, gerando dinâmica específica nos processos produtivos (KUNZLER, 2004, p. 134).

A teoria da autopoiesis contribui para a compreensão de que as organizações interpretam os seus ambientes: impõem padrões de variação e de significado ao mundo no qual operam. As interpretações fazem parte do processo auto-referente através do qual uma organização tenta concretizar e reproduzir sua identidade. Ao interpretar um ambiente, uma organização está tentando atingir o tipo de confinamento que é necessário para que esta se reproduza dentro da sua própria imagem. O confinamento é um processo

muito ativo, e não somente uma forma de percepção onde se enfatiza, ignora ou diminui certos aspectos (MORGAN, 1996, p. 247).

A teoria da autopoiesis reconhece, assim, que sistemas podem ser caracterizados como tendo "ambientes", mas insiste que as relações com qualquer ambiente são internamente determinadas. As transações do sistema com seu entorno são, na verdade, transações dentro de si mesmo. Este ponto de vista teórico possui importante implicação: se sistemas são concebidos para manter suas próprias identidades e se as relações com entorno são internamente determinadas, então os sistemas só podem evoluir e mudar através de mudanças autogeradas na identidade (MORGAN, 1996, p. 244).

As trocas compensatórias que experimenta um sistema autopoietico, mantendo sua identidade, podem ser de duas classes, segundo a maneira em que se realiza sua autopoiese: trocas conservadoras, as quais somente implicam compensações que não precisam trocas nas variáveis de seus processos homeostáticos que o compõem; e trocas inovadoras, que implicam trocas na qualidade dessas variáveis. No primeiro caso, as interações causadoras das deformações não levam a qualquer variação e o sistema permanece no mesmo ponto do espaço autopoietico; no entanto, no segundo caso, as interações levam a variação na maneira de realizar-se a autopoiese e, portanto, a um deslocamento do sistema no espaço autopoietico (MATURANA, VARELA, 1997, p. 94).

A teoria da autopoiesis compreende que a mudança acontece através de padrões circulares de interação. Organizações evoluem ou desaparecem com mudanças que ocorrem no seu entorno e a administração dessas organizações requer o entendimento deste processo. Isto requer que os membros da organização adquiram uma outra maneira de pensar o sistema de relações circulares ao qual pertencem e que compreendam como estas relações são formadas e transformadas através de processos que são mutuamente determinantes e determinados. Em outras palavras, a teoria faz pensar a mudança como círculo e não linhas e substitui a idéia de causalidade mecânica (MORGAN, 1996, p. 253).

Siebeneichler (2006, p. 47) destaca uma segunda importante distinção entre Luhmann e Habermas: o conceito de intersubjetividade. Luhmann argumenta que a noção tradicional de intersubjetividade se fundamenta na co-originariedade da intersubjetividade e da subjetividade, e em uma dialética entre Ego e Alter, apenas reproduz a alteridade na perspectiva de uma egoidade, fazendo com que a intersubjetividade seja simplesmente reprisada na perspectiva do sujeito. Luhmann abandona o conceito de intersubjetividade e substitui o conceito de sujeito pela noção de "sistema psíquico ou consciência capaz de vivenciar sentido". Este sistema capaz de reduzir complexidade passa a ser o operador do processo de constituição de sentido e é concebido como instância construída de modo auto-referido e auto-reflexivo.

Na teoria de Luhmann tudo o que existe no mundo ou é feito nele ou pode ser diferente. A dupla contingência constitui uma das figuras centrais do seu pensamento, sendo descrita por meio do conceito de "caixa-preta" aplicado ao sistema psíquico capaz de operar seleções de sentido redutoras de complexidade. As operações psíquicas de uma consciência não podem ser realizadas em outra consciência. Cada consciência permanece fechada, tendo em vista sua complexidade e seu modo de operar auto-referenciado. Como consequência, não se pode pensar na intersubjetividade. Luhmann busca superar a unilateralidade das perspectivas dos sistemas auto-referenciados pela adoção da perspectiva externa de um observador não-participante. A unidade da relação entre Ego e

Alter se encontra em um certo ponto situado entre ambos, o que implica em suposições capazes de provocar engates e seleções de sentido (SIEBENEICHLER, 2006, p. 48-50).

Habermas considera que a intersubjetividade é o resultado de relação histórica frágil e vulnerável entre Ego e Alter, isto é, de uma comunicação ou interação entre sujeitos capazes de falar e agir e que por isso mesmo não podem ser tidos como mônadas sem janelas para o entorno ou “caixas-pretas”. A intersubjetividade é gerada no próprio uso da linguagem comum, e adquire sentido no processo de interação linguística e social, que se estabelece entre Ego e Alter, que se comunicam entre si orientados pela possibilidade do entendimento. Isto é possível porque subjetividade e intersubjetividade são co-originaárias (SIEBENEICHLER, 2006, p. 47).

Racionalidade Burocrática e Racionalidade Comunicativa em Organizações

A cultura organizacional capitalista cultiva a concorrência entre os indivíduos dentro das organizações como sendo o único caminho para a maior eficiência e para que prevaleça a "meritocracia" na repartição do poder e da moeda, para usar a conceituação de Habermas. Tendo internalizado o mercado, a organização procura reproduzir dentro de si as condições de competição que constituem as virtudes dele. Só que a competição de todos contra todos produz outros resultados, isto porque, para começar, ela limita a ação comunicativa, ou seja, não permite que as informações relevantes fluam livremente por toda a organização. A competição gera o "segredo do negócio" entre as divisões, de modo que as possibilidades de colaboração entre elas tornam-se cada vez mais exíguas. (GUTIERREZ, 1999, p. xi).

Vizeu (2005, p. 16) destaca que a distorção comunicativa é comum no âmbito das organizações centradas na lógica competitiva do mercado, onde as pessoas são consideradas instrumentos a serem manipulados. Organizações públicas, entidades assistenciais e filantrópicas, grupos de interesse da sociedade civil, enfim, ao adotar a modelagem burocrática, também são atingidas por contradições sistemáticas no processo de representação dos interesses daqueles que as constituem. As dificuldades em se estabelecer uma relação comunicativa não distorcida refletem problemas na relação do administrador com o trabalhador, que, por se instituir de forma monológica, implica situações de violência, de mentira e de injustiça. As consequências da distorção gerada no processo monológico de comunicação podem ser observadas no sofrimento por falta de intercompreensão nas relações de trabalho contemporâneas.

Gutierrez (1999, p. 14) afirma que, dadas a complexidade e a velocidade das mudanças sociais, a necessidade que os sistemas dirigidos pelos meios de poder e moeda tem de obter informações originais do mundo da vida é tanta, que as estruturas tradicionais não conseguem mais dar conta de seus objetivos com a mesma eficiência de algum tempo atrás. O administrador, em geral, possui um grupo de referência. Este grupo de referência se estende, horizontalmente, à medida que consegue constituir alianças temporárias úteis ao seu objetivo de maximização do próprio valor na organização e no mercado de trabalho. E se estende verticalmente perseguindo os mesmos objetivos, tanto com seus superiores quanto com seus subordinados.

Na organização, os membros determinam planos individuais de ação e articulam alianças, várias e distintas, concomitantemente, em função de seus objetivos pessoais ou

compartilhados conjunturalmente. A organização, portanto, deve ser vista como um grande conjunto de grupos mutáveis, que se contrapõem e se associam conforme as exigências de cada conjuntura. Neste contexto, os membros das organizações participam concomitantemente de vários deles, em função da formação técnica, características de personalidade, opções ideológicas e extração social, sempre priorizando a busca racional de seus objetivos pessoais (GUTIERREZ, 1999, p. 21-22).

Em função do conhecimento limitado a respeito do entorno e da necessidade de constituir uma ação coletiva para compatibilizar os planos individuais de ação de muitas pessoas, o debate entre os envolvidos pode resolver as dificuldades essenciais do processo de tomada de decisões. De um lado, consegue-se abranger o maior número de informações e perspectivas de análise distintas, sendo validada a proposta mais convincente no confronto argumentativo com as demais. De outro, o entendimento construído de modo comunicativo permite prever a adequação dos planos individuais de ação em função do convencimento, e não da imposição ou manipulação (GUTIERREZ, 1999, p. 28).

A comunicação sistematicamente distorcida se manifesta no âmbito organizacional tendo em consideração que as práticas gerenciais são fortemente condicionadas para o êxito. Por outro lado, para que ocorra o êxito organizacional, cada vez mais é necessário convencer as pessoas a agirem de determinada maneira.. Consumidores devem comprar cada vez mais, trabalhadores devem trabalhar de tal forma, ambientalistas não devem incomodar, etc. As organizações buscam o êxito através do convencimento de seus públicos. Quando a comunicação é um mecanismo para fazer com que aconteça algo no mundo através das pessoas, dizemos que a orientação do ato de fala é estratégica, ou seja, é orientada para o êxito. A ação estratégica deve ser entendida como a ação social condicionada pela racionalidade do tipo instrumental (VIZEU, 2009, p. 9).

O uso de informações falsas ou mesmo a omissão de informações nos processos de comunicação organizacional não refletem apenas um desvio de caráter dos seus agentes. Na verdade é considerado como importante mecanismo para a comunicação orientada para o êxito. A comunicação distorcida também pode ser observada pela manipulação do conteúdo normativo dos proferimentos usados na comunicação. Isto significa que os argumentos considerados nos processos comunicativos nem sempre representam critérios de validade normativa para os envolvidos. A distorção também se opera no patamar da inteligibilidade daquilo que se é dito. O uso de jargões pode ter a função de dissimular ou confundir sobre determinada questão. A diferenciação hierárquica é fator estrutural que impede a plena reciprocidade das interações humanas, sendo pré-condição para a comunicação sistematicamente distorcida em organizações. (VIZEU, 2009, p. 10-12).

A interação entre sujeitos cognoscentes corresponde à relação intersubjetiva, possível apenas enquanto processo dialogicamente orientado. A partir da perspectiva de dois agentes comunicativamente competentes, o processo de interação passa a ser orientado para o entendimento mútuo das significações consideradas nesse processo, ou seja, a intersubjetividade compartilhada. É essa predisposição ao entendimento na interação comunicativa que permite a Habermas propor a reconstrução racional do ato de fala que permite a superação das contradições da racionalidade unilateral. Esta reconstrução racional é feita por meio da pragmática universal, um conceito que indica pretensões de validade universais pressupostas no ato de fala e que permitem o

compartilhamento de significados entre os participantes da interação (VIZEU, 2005, p. 13).

O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social da modernidade. Nesse sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde a reificação do ethos racional-instrumental na forma de um sistema auto-sustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. O processo de “colonização do mundo da vida” implica na substituição da regulação social mediada pela interação linguística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia.

Em função da centralidade da interação linguística na práxis social, a ação comunicativa é um constructo que integra múltiplas visões de mundo e de indivíduos, e essa multiplicidade é relevante para a compreensão do fenômeno organizacional. Permite que se verifiquem contradições nas relações interpessoais nem sempre enfocadas pelos estudos organizacionais, pois a idéia de distorção comunicativa, antes de ser um mero problema de comunicação organizacional, reflete a dificuldade de reconhecimento do outro enquanto sujeito competente, enquanto membro integrante de uma mesma comunidade cultural (VIZEU, 2005, p. 15).

Os principais aspectos que sustentam uma organização inovadora são: a cultura e o clima organizacional; capacidades e habilidades de gerenciamento; controle e estrutura organizacional; e novos produtos e desenvolvimento de processos. A inovação contínua está baseada nas capacidades e atitudes das pessoas que trabalham na organização. Estas capacidades e atitudes dependem de uma cultura organizacional que estimule o empreendedor individual e o trabalho em equipe. Os fatores que condicionam a melhoria da qualidade e a inovação nas organizações são delimitados pelo modelo de gestão que poderá favorecer o seu surgimento. Motivação, satisfação no trabalho, estímulo à criatividade, redução de conflitos entre gerências, liderança, comunicação interna, gestão de projetos de inovação, empreendedores internos, sistemas de recompensas e clima inovador são alguns temas relacionados com modelos de gestão que interferem (CARVALHO, 2009, p. 95).

A difusão e o compartilhamento de informações e conhecimentos requerem a conexão entre os atores, com canais ou mecanismos de comunicação que propiciem fluxos de conhecimento e o aprendizado interativo. Observa-se que as organizações e os agentes que cooperam introduzem maior número de melhorias e de inovações do que os que não cooperam, e o grau de melhoria e de inovação aumenta com a variedade de parceiros se comunicando e cooperando em rede. A colaboração facilita o compartilhamento de informações e conhecimentos, e também resulta dele. As organizações não melhoram ou inovam sozinhas, mas sobre informações e conhecimentos acumulados dentro e fora delas. Cabe então pensar nas relações entre colaboração, melhoria da qualidade e inovação.

A colaboração é condição para a melhoria e a inovação, em primeiro lugar, para que a informação possa fluir de modo não linear dentro das organizações, e entre elas e o seu entorno. A comunicação pode contribuir com idéias e oportunidades para melhoria e inovação e na interação entre os colaboradores da organização, ao mesmo tempo em que difunde seus processos e produtos, e cria condições para sua aceitação e uso. A discussão dos processos e produtos em um sistema permanentemente problematizado pode ampliar

as possibilidades de interação e colaboração entre os trabalhadores, destes com os gestores, e da organização com o seu entorno (CARVALHO, 2009, p. 98).

A racionalidade comunicativa, sem renunciar à importância da intencionalidade e do significado, viabiliza a localização do significado pela crítica e ação. Pela racionalidade comunicativa, a competência cognitiva pode evoluir de forma positiva, permitindo reconstruir a capacidade crítica. Assim, o agir comunicativo assume relevância enquanto mediador das relações que os falantes e ouvintes estabelecem entre si quando se referem a algo no mundo. Ele pode permitir que os meios linguísticos possam produzir consequências induzidas na ação orientada para alcançar entendimento. O conhecimento, nesse sentido, se torna o mediador da comunicação e do diálogo entre os que aprendem. O agir comunicativo torna possível transcender a consciência ingênua, onde o saber se apresenta como conhecimentos absolutos e abstratos, com uma relação apriorista com a realidade. A transcendência permite que os sujeitos compreendam o saber como racional e criado por indivíduos enlaçados em procedimentos indutivos, dedutivos e analógicos que se submetem constantemente a um critério de verdade. Isto circunscreve sua historicidade, uma vez que incorpora o saber anterior enquanto etapa necessária de sua gênese (BRENNAND, 2007, p. 65).

A capacidade de aprendizagem tem lugar central na teoria do agir comunicativo, porque o conceito de razão comunicativa tem um conteúdo utópico à medida que aponta para a visão de um mundo da vida racionalizado, onde tradições culturais são reproduzidas através de processos de avaliação intersubjetiva de pretensões de validade, onde ordens legítimas dependem das práticas argumentativas abertas e críticas para estabelecer e justificar normas, e onde identidades individuais são auto-reguladas através de processos de reflexão crítica. Habermas considera que as "idealizações fortes", que estão na base da sua teoria da pragmática universal, e o conseqüente poder da reflexão de transcender os limites de um contexto qualquer, são essenciais para compreender processos de aprendizagem. Quando a análise é reduzida às condições naturais e históricas da comunidade de falantes, perde-se de vista o momento crítico. Somente a pragmática formal pode reconstruir o núcleo universal compartilhado por todas as linguagens naturais: núcleo que não é dependente das visões de mundo contidas em formas de vida concretas e seus recursos semânticos e práticas culturais (BANNELL, 2006, p. 248).

Pode-se aprender com a experiência porque se adquire conhecimento pelas tentativas que visam à solução de problemas, as quais se defrontam com o mundo tal como ele é. Na sua teoria do agir comunicativo, Habermas descreve o tipo de ação que incorpora o conhecimento empírico-teórico: ação instrumental e estratégica. Pode-se compreender isso nos casos em que uma intervenção no mundo falha, porque tal falha indiretamente problematiza o conteúdo experiencial da crença que motiva a ação. Ou seja, a experiência da falha frente à realidade nos leva a questionar os pressupostos desta ação, que não foram tematizados. No entanto, essa experiência não pode refutar tais pressupostos; o que faz é criar dúvidas que, por sua vez, podem levar ao discurso, no qual se podem avaliar interpretações de mundo. Assim, o fenômeno da cognição pode ser descrito como a resolução criativa de problemas causados pelos distúrbios em práticas comuns; é isso que causa a mudança nas crenças sobre o mundo (BANNELL, 2006, p. 257-259).

Habermas pretende resgatar a definição clássica de conhecimento enquanto crenças verdadeiras e justificadas (*justified true belief*), mas sem reduzir um elemento da definição ao outro. Em outras palavras, assimilar a verdade à justificação resultará na eliminação de qualquer possibilidade de confrontar interpretações do mundo, por mais justificadas que sejam, com o mundo como ele é. Por outro lado, assemelhar a justificação à verdade resulta no abandono da perspectiva pragmática para a construção de um conhecimento confiável (BANNELL, 2006, p. 265-266).

A distinção entre a coisa em si, de um lado, e o fato expresso em um ato de fala constativo sobre essa coisa, de outro lado, é necessária para preservar um conceito de experiência que contém um elemento constitutivo do sujeito que conhece, evitando assim a concepção da experiência como algo contemplativo e não ativo. Nesse caso, a aprendizagem é algo puramente contemplativo e não algo que necessariamente envolve a ação. Além disso, não explica a falibilidade de nosso conhecimento. Se a cognição é simplesmente uma questão da mente refletindo o mundo, ou até o modelo de um mundo cuja estrutura é homóloga com a estrutura proposicional da linguagem, é difícil explicar o fato de que o conhecimento é falível e de que até que crenças bem fundamentadas podem ser falsas.

A teoria pragmático-formal da cognição, de Habermas, tem a vantagem de pensar processos de aprendizagem a partir da prática, como a reação de sujeitos inteligentes tentando ligar-se com uma realidade recalcitrante. Além disso, as condições de possibilidade desses processos de aprendizagem constituem, digamos assim, estruturas do mundo da vida, porquanto destranscendentalizam e exteriorizam algo que, na filosofia da consciência, somente poderia ser concebido como interior ao sujeito. No final, privilegia a perspectiva performativa do participante em uma ação que é sempre mediada linguisticamente (BANNELL, 2006, p. 268-269).

A Racionalização Discursiva dos Processos Organizacionais

O agir social (ou interação) é conceito complexo, que pode ser compreendido a partir dos conceitos simples de "agir" e "falar". Nas interações mediadas pela linguagem, esses dois tipos de ação encontram-se ligados entre si. É verdade que eles aparecem em constelações diferentes: quando as forças ilocucionárias dos atos de fala assumem o papel de coordenadoras da ação, a constelação é uma; e é outra toda vez que ações de fala estiverem subordinadas de tal modo à dinâmica extralinguística das influências de atores que se influenciam através da atividade orientada para um fim, e que as energias de ligação linguísticas deixam de ser usadas.

Os tipos de interação distinguem-se de acordo com os mecanismos de coordenação da ação: é preciso saber se a linguagem natural é usada apenas como meio para transmissão de informações ou também como fonte de integração social. No primeiro caso, trata-se, no entender de Habermas (1990, p. 71), de agir estratégico; e no segundo caso, de agir comunicativo. No segundo caso a força consensual do entendimento linguístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que no primeiro caso a coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não-linguísticas. Vistos na perspectiva dos participantes os dois

mecanismos excluem-se mutuamente. As ações de fala não podem ser realizadas com a dupla intenção de chegar a um acordo com um destinatário sobre algo e, ao mesmo tempo, produzir algo nele, de modo causal.

Habermas (1989, p. 79) chama de comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade. No caso dos processos de entendimento mútuo linguísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, pretensões de validade, mais precisamente, pretensões de verdade, de correção e de sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo, no mundo social comum e no mundo subjetivo próprio.

O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico uma vez que a coordenação bem sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido de modo comunicativo. Somente no agir comunicativo é aplicável o princípio de que os limites estruturais da linguagem compartilhada intersubjetivamente conduzem os atores a abandonar o egocentrismo de orientação pautada pelo fim racional de seu próprio sucesso e a se submeter aos critérios públicos da racionalidade do entendimento (HABERMAS, 2004, p. 118).

Habermas (2004, p. 118) faz importante distinção de dois tipos de agir comunicativo. Fala de agir comunicativo num sentido fraco quando o entendimento mútuo se estende a fatos e razões dos agentes para suas expressões de vontade unilaterais, e de agir comunicativo forte tão logo o entendimento mútuo se estenda às próprias razões normativas que baseiam a escolha dos fins. Neste caso, os envolvidos fazem referência a orientações axiológicas intersubjetivamente partilhadas que determinam sua vontade para além de suas preferências. No agir comunicativo fraco, os agentes se orientam apenas pelas pretensões de verdade e veracidade, e, no sentido forte, eles também se orientam por pretensões de correção intersubjetivamente reconhecida.

Quando se tem presente a função coordenadora das ações que as pretensões de validade normativas desempenham na prática comunicativa cotidiana, percebe-se que os problemas que devem ser resolvidos em argumentações não podem ser superados monologicamente, mas requerem um esforço de cooperação. Ao entrar numa argumentação, os participantes seguem sua ação comunicativa numa atitude reflexiva com objetivos de restaurar um entendimento perturbado. As argumentações servem para equacionar os conflitos de ação. Os conflitos no domínio das interações reguladas por normas remontam imediatamente a um acordo normativo perturbado. A recuperação consiste em assegurar o reconhecimento intersubjetivo para uma pretensão de validade controversa (HABERMAS, 1989, p. 88-89).

Na concepção de Habermas (1989, p. 110-111), falar de argumentação implica, em primeiro lugar, referir-se a atos (e não a textos ou proposições) e a atores, sendo que cada participante da argumentação pode e deve assumir a sua vez o papel do proponente (oferta enunciativa) e do oponente (aceita ou não a oferta enunciativa). As pretensões de validade do proponente eventualmente podem e devem ser resgatadas, colocando-se em jogo as garantias argumentativas – as boas razões em que se sustenta a oferta enunciativa inicial. As redes de proponentes e oponentes, num processo de permanente confronto e

reformulação de perspectivas, recriam, em limites temporais, a comunidade ilimitada de comunicação - noção referida por Apel, Peirce e Mead (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 132-133).

Habermas (1990, p. 72) diz que o entendimento através da linguagem funciona da seguinte maneira: os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de suas ações de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Através de suas ações de fala são levantadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo. A oferta contida num ato de fala adquire força obrigatória quando o falante garante, através de sua pretensão de validade situada, que está em condições de resgatar essa pretensão, caso seja requerido, empregando o tipo correto de argumento.

Em todas as modalidades e instâncias de reflexão e crítica, deve-se pressupor a existência de um fórum virtual onde os participantes intercambiam enunciações, demandas de validade e se fazem ofertas de garantias de validação (as “boas razões” da argumentação). No processo argumentativo, enquanto sequência de atos comunicativos e não sequência linear e lógica de sentenças, são considerados, ao mesmo tempo, os argumentos, as demandas de validade e os atores sociais que lhes outorgam existência social (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 126).

No agir orientado ao sucesso e na integração sistêmica, há uma ordem redutora da padronização e controle dos meios. No agir estratégico a constelação do agir e do falar se modifica. Aqui as forças ilocucionárias de ligação enfraquecem, a língua encolhe-se, transformando-se em simples meio de informação. Não existe, nesse caso, a confiabilidade da fonte de informação que habilita para fornecer garantias performáticas, pois está suspenso o pressuposto de que a orientação está se dando na base de pretensões de validade. A racionalização sistêmica tende a se expandir e a provocar a colonização do mundo de vida, de modo que na sociedade moderna as esferas do mundo de vida comunicativamente estruturadas ficam cada vez mais sujeitas aos imperativos da coordenação funcional (HABERMAS, 1990, p. 74, GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 129-130).

No lugar das estruturas linguísticas intersubjetivas, entrelaçadas com a prática cotidiana, Parsons e Luhmann colocam sistemas capazes de manter os limites, os quais são delineados num plano mais geral do que o que é ocupado pelo atores e pelas interações mediadas pela linguagem. Estes podem ser interpretados como sistemas psíquicos e sociais que se observam reciprocamente e formam ambientes uns para os outros. O princípio objetivista da teoria de sistemas e sua independência em relação a teoria da ação precisa pagar um preço. O funcionamento do sistema rejeita o saber intuitivo do mundo da vida e dos seus membros. O acesso a esse potencial de saber passa pela prática comunicativa cotidiana (HABERMAS, 1990, p. 84).

A dupla contingência a ser absorvida por cada formação de interação assume, no caso do agir comunicativo, a forma especialmente precária de um tipo de dissenso, sempre presente e embutido no próprio mecanismo do entendimento; e todo dissenso implica grandes custos. As principais opções são: os simples trabalhos de reparo; a suspensão de pretensões de validade controversas, o que traz como consequência o definhamento do solo comum de convicções compartilhadas; a passagem para discursos muito dispendiosos, cujo desenlace é incerto e cujos efeitos são problemáticos; a quebra da comunicação ou a passagem para um agir estratégico (HABERMAS, 1990, p. 85).

Habermas (1990, p. 88-89) destranscendentaliza o reino do inteligível a partir do momento em que desenvolve a força idealizadora da antecipação nos pressupostos pragmáticos inevitáveis dos atos de fala, portanto, no coração da própria prática do entendimento - idealizações que se manifestam também e de modo mais visível nas formas não tão comunicativas que se realizam através da argumentação. O resgate de pretensões de validade situada criticáveis impõe idealizações, as quais, caídas do céu transcendental para o chão do mundo da vida, desenvolvem seus efeitos no meio da linguagem natural. Nela se manifesta também a força de resistência da razão comunicativa que opera contra as deturpações cognitivo-instrumentais das formas de vida modernizadas seletivamente.

Habermas resgata e valoriza o agir comunicativo-interativo na sua base vivencial, ou seja, naquele espaço comum da vida em que se tornam fecundos os projetos, em que se dá vazão às paixões, às sensações, enfim, no qual a existência acontece de forma autêntica e natural, isenta da contaminação sistêmica. Sendo assim, o mundo da vida, como pano de fundo, readquire relevância na medida em que representa o contexto de sentido no qual, por meio da linguagem, efetiva-se a possibilidade do entendimento (BOLZAN, 2005, p. 93).

O mundo da vida constitui o contexto para a situação de ação, e ao mesmo tempo fornece os recursos para os processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo que surge em cada situação de ação. O mundo da vida é composto pelas tradições culturais, pela solidariedade dos grupos integrados por intermédio de valores e pelas competências dos indivíduos socializados. Os participantes da comunicação baseiam seus esforços de entendimento mútuo neste sistema de referências. O acordo pode ser baseado ao mesmo tempo no saber proposicional compartilhado intersubjetivamente, na concordância normativa e na confiança recíproca (HABERMAS, 1989, p. 167).

Aquilo que brota das fontes do mundo da vida e desemboca no agir comunicativo, que corre através das comportas da tematização e que torna possível o domínio de situações, constitui o estoque de saber da prática comunicativa. Esse saber consolida-se nos trilhos da interpretação, assumindo a forma de modelos, os quais são transmitidos; na rede de interações dos grupos sociais; ele se cristaliza nas formas de valores e normas; pelo caminho do processo de socialização; ele se condensa na forma de enfoque, competência e identidade. A rede da prática comunicativa cotidiana espalha-se sobre o campo semântico dos conteúdos simbólicos, e sobre as dimensões do espaço social e do tempo histórico, constituindo o meio através do qual se forma e se reproduz a cultura, a sociedade e as estruturas da personalidade (HABERMAS, 1990, p. 96).

Os sujeitos que agem comunicativamente encontram-se no papel de primeiras e segundas pessoas, isto é, literalmente, no mesmo nível. Eles assumem uma relação interpessoal à proporção que se entendem sobre algo no mundo objetivo e enquanto assumem a mesma referência ao mundo. Nesse enfoque performativo recíproco, eles também fazem, ao mesmo tempo e ante o pano de fundo de um mundo da vida compartilhado intersubjetivamente, experiências comunicativas uns com os outros. Eles aprendem com as informações e objeções do oponente e tiram suas conclusões da ironia, do silêncio, das exteriorizações, das alusões, etc. (HABERMAS, 2007, p. 52).

Os sujeitos que agem comunicativamente experimentam seu mundo da vida como um todo que, no fundo, é compartilhado intersubjetivamente. Essa totalidade, que deve

decompor-se aos seus olhos no instante da tematização e da objetivação, é formada pelos motivos e habilidades dos indivíduos socializados, pelas auto-evidências culturais e pelas solidariedades grupais. O mundo da vida estrutura-se através de tradições culturais, de ordens institucionais e de identidades criadas através dos processos de socialização. A prática comunicativa cotidiana, na qual o mundo da vida está centrado, alimenta-se de um jogo conjunto, resultante da reprodução cultural, da integração social e da socialização, e esse jogo está enraizado nessa prática (HABERMAS, 1990, p. 99-100).

O observador pode descobrir interações estratégicas nos mundos da vida. Na perspectiva da teoria da comunicação, as interações estratégicas só podem surgir no interior do horizonte de mundos da vida constituídos em outra parte - e precisamente como alternativa para ações comunicativas fracassadas. Quem age estrategicamente dá as costas para o seu mundo da vida e tem os seus olhos nas pessoas e nas instituições do seu mundo da vida - ambas as coisas numa figura modificada. O mundo da vida que serve de pano de fundo é neutralizado quando se trata de vencer situações que caem sob imperativos do agir orientado pelo sucesso. Assim, o mundo da vida perde sua função coordenadora da ação, deixando de ser a força garantidora do entendimento. Também os participantes da ação aparecem apenas como fatos sociais - objetos que o ator pode influenciar ou induzir para que apresentem determinadas reações. O enfoque estratégico impede que o agente se entenda com eles (HABERMAS, 1990, p. 97).

Habermas (1997, p. 74-75) afirma que os sistemas funcionais dão o último passo rumo à autonomia através de semânticas especializadas próprias, as quais, apesar de todas as vantagens oferecidas, suspendem a troca direta de informações com o entorno. A partir deste momento, os sistemas funcionais passam a construir sua própria imagem da sociedade. Eles perdem o domínio sobre uma linguagem comum, na qual seria possível representar, para todos e da mesma maneira, a unidade da sociedade. O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada, o que equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas.

Os sistemas autopoieticamente fechados não compartilham mais um mundo comum, como é o caso dos indivíduos em estado natural. O problema de uma comunicação eficaz entre unidades autônomas, com perspectivas próprias e operantes de modo autor-referencial, corresponde, de forma bastante precisa, ao problema fenomenológico da construção de um mundo compartilhado intersubjetivamente a partir das realizações monadológicas de sujeitos transcendentais. Os sistemas fechados não conseguem encontrar por si mesmos a linguagem comum necessária para a percepção e a articulação de medidas e aspectos relevantes para a sociedade como um todo (HABERMAS, 1997, p. 78-84).

O mundo da vida é um reservatório para interações simples; e os sistemas especializados, que se formam no interior do mundo da vida, continuam vinculados a ele. Os sistemas se ligam a funções gerais de reprodução do mundo da vida (como é o caso da religião, da escola e da família), ou a diferentes aspectos de validade do saber comunicado através da linguagem comum (como é o caso da ciência, da moral, da arte). As estruturas comunicacionais, assim generalizadas, comprimem-se em conteúdos e tomadas de posição desacopladas dos contextos densos das interações simples de determinadas pessoas e de obrigações relevantes para a decisão. Nos sistemas, a racionalidade comunicativa é destruída, tanto nos contextos públicos de entendimento como nos privados. Quanto mais se prejudica a força socializadora do agir comunicativo,

sufocando a fagulha da liberdade comunicativa nos domínios da vida privada, tanto mais fácil se torna formar uma massa de atores isolados e alienados entre si (HABERMAS, 1997, p. 101-102).

A racionalidade comunicativa, como resultado da guinada linguística, representa uma nova formulação reflexiva e crítica da razão filosófica capaz de oferecer alternativas de ação que possibilitem o resgate, a renovação e a promoção da racionalidade na sua multiplicidade de vozes e formas. Por outro lado, instaura-se como um novo modelo teórico por meio do qual se torna viável a análise crítica das patologias sociais oriundas do processo de racionalização das relações sociais e produtivas. A guinada linguística, proposta por Habermas para a superação dos impasses da teoria crítica, fundamenta-se no deslocamento do processo cognitivo da consciência monológica para o âmbito da intersubjetividade discursiva. Com isso, altera-se o lugar do sujeito, que passa de observador imparcial à participante ativo do processo de construção interativa tanto dos saberes quanto das práticas daí resultantes (BOLZAN, 2005, p. 16-17).

A racionalidade inerente à comunicação repousa na conexão interna entre (a) as condições que tornam válido um ato de fala, (b) a pretensão levantada pelo falante de que sejam cumpridas essas condições e (c) a credibilidade da garantia por ele assumida de que pode, se necessário, resgatar discursivamente essa pretensão de validade. É São apenas em argumentações que as pretensões de validade implicitamente levantadas com um ato de fala podem ser tematizadas como tais e examinadas com base em razões (HABERMAS, 2004, p. 108-109).

Na racionalidade comunicativa, Habermas destaca o meio linguístico como o novo operador do entendimento, cuja referência permanente aos respectivos mundos objetivo, social e subjetivo torna possível o embate discursivo e crítico como instâncias necessárias para a construção do acordo. A racionalidade comunicativa visa dissolver a relação instrumental fundamentada na via de mão única do monólogo impositivo e dominador, pressupondo um mundo partilhado intersubjetivamente, no qual cada sujeito vive, atua e fala ao mesmo tempo em que preserva e aperfeiçoa sua identidade subjetiva com a renovação da tradição (BOLZAN, 2005, p. 90).

A racionalidade comunicativa se caracteriza por ser a racionalidade que tem como pressuposto fundamental a linguagem convertida na competência argumentativa capaz de produzir entendimento recíproco entre os participantes da interação. Na racionalidade de cunho comunicativo interacional o mecanismo de coordenação das ações orientadas para o entendimento vem vinculado ao acordo como resultado, que a processualidade embutida no entendimento permite gerar mediante o reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validez criticáveis que se fazem refletir através dos respectivos mundos a que se vinculam (BOLZAN, 2005, p. 96).

A racionalidade comunicativa é o prenúncio sinalizador de que a razão não se esgota na forma reduzida da instrumentalidade metodológica. Caracteriza-se como processual, dialógica, participativa, problematizadora e, sobretudo, crítica, capaz de deslocar a fundamentação do círculo fechado da subjetividade para os níveis mais amplos da interação. O seu fim último não está no êxito, no sucesso, na eficácia de resultados definidos e definitivos, mas essencialmente na processualidade possibilitadora mediante a qual se podem construir soluções comuns e acordos, sempre respeitando o argumento melhor, mais viável, intersubjetivamente reconhecido e aceito por todos (BOLZAN, 2005, p. 131).

A racionalidade comunicativa se corporifica nos jogos de linguagem em que os envolvidos tomam posição em relação a pretensões de validade criticáveis. Nas formas fracas do uso comunicativo da linguagem e do agir comunicativo, a racionalidade comunicativa entrelaça-se com a racionalidade teleológica de agentes orientados pelo sucesso, mas sempre de modo que as metas ilocucionárias dominem os sucessos “perlocucionários” que são também esperados. Chama-se “perlocucionário” o efeito de atos de fala que também podem ser obtidos de maneira causal por ações não-linguísticas (HABERMAS, 2004, p. 121).

O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida, o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não tem sentido querer empreender um discurso (HABERMAS, 1989, p. 126).

Habermas (1989, p. 155-156) observa que o discurso vem ao encontro de uma concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade e a argumentação em geral como formas de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude. Essa passagem para a argumentação encerra algo de antinatural: o rompimento com a ingenuidade das pretensões de validade, erguidas diretamente, e cujo reconhecimento intersubjetivo depende da prática comunicativa cotidiana. Na argumentação, as pretensões de validade pelas quais os agentes se orientam sem problemas na prática cotidiana são tematizadas e problematizadas. A aprendizagem significa que a pessoa transforma de tal maneira as estruturas cognitivas disponíveis, que consegue resolver melhor do que anteriormente a mesma espécie de problemas.

As pressuposições da prática da argumentação não são, apesar de contra-fáticas, meros constructos, que operam efetivamente no comportamento dos participantes da argumentação. Quem participa seriamente da argumentação adota faticamente tais proposições. Isto pode ser inferido das conseqüências que os participantes tiram de inconsistências percebidas. O procedimento de argumentação é autocorretivo no sentido de que as razões necessárias resultam no próprio transcurso de uma discussão insatisfatória. Características procedimentais do processo de argumentação fundamentam a expectativa racional de que as informações e argumentos decisivos venham à tona e sejam colocados na mesa (HABERMAS, 2007, p. 63).

O processo de argumentação exige que a forma comunicativa do discurso não somente tematize todas as possíveis informações e explicações relevantes, mas também que sejam abordadas de tal forma que os posicionamentos dos participantes possam ser motivados intrinsecamente apenas pela força revisora de argumentos que flutuam livremente. As pressuposições mais importantes são as seguintes: (a) inclusão e caráter público: não pode ser excluído ninguém desde que tenha uma contribuição relevante a dar no contexto de uma pretensão de validade controversa; (b) igualdade comunicativa de direitos: todos têm a mesma chance de se manifestar sobre um tema; (c) exclusão da ilusão e do engano: os participantes têm de acreditar no que dizem; (d) ausência de

coações: a comunicação deve ser livre de restrições que impedem a formulação do melhor argumento, capaz de levar a bom termo a discussão (HABERMAS, 2007, p. 61-62).

Habermas (2004, p. 101) destaca que a racionalidade discursiva cria uma correlação entre as estruturas ramificadas da racionalidade do saber, do agir e da fala ao concatenar as raízes proposicionais, teleológicas e comunicativas. Nesse modelo de estruturas nucleares engrenadas umas nas outras, a racionalidade discursiva deve seu privilégio não a uma operação fundadora, mas a uma operação integradora. Sendo uma forma reflexiva de agir comunicativo, a racionalidade corporificada no discurso sobrepõe-se à racionalidade comunicativa encarnada nas ações cotidianas.

Considerações Finais

Este ensaio procura evidenciar que a mudança de perspectiva da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, especialmente com o uso da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, constitui-se em poderoso instrumento de crítica da Administração. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma avaliação e uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não-participante e do participante não-crítico. A inclusão discursiva das perspectivas críticas pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das situações organizacionais.

A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro dos sistemas. Cabe recordar que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para uma declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão (HABERMAS, 2004, p. 119).

O discurso e as argumentações assemelham-se a ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação não é de modo algum dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. Assim, o agir que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrições ao discurso que o poder da história se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão (HABERMAS, 1989, p. 128-129).

As interações sociais são mais ou menos cooperativas e estáveis, mais ou menos conflituosas e instáveis. A questão parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação de tal modo que Alter possa anexar suas ações, as ações de Ego, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos participantes. No agir comunicativo são

harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as conseqüências esperadas (HABERMAS, 1989, p. 164-165).

Cabe repetir que Habermas (1989, p. 124-125) considera que a possibilidade de escolher entre o agir comunicativo e o agir estratégico é abstrata, porque ela está dada na perspectiva contingente do ator individual. Na perspectiva do mundo da vida a que pertence cada ator, não é possível dispor livremente desses modos de agir, pois as estruturas simbólicas reproduzem-se sob as formas de tradição cultural, integração social e socialização - e esses processos só podem se realizar por meio do agir orientado para o entendimento mútuo. Não há nenhum meio equivalente capaz de preencher essas funções. É por isso que para os indivíduos a escolha só está aberta num sentido abstrato, isto é, caso a caso.

Habermas (1989, p. 111-115) observa que, a partir de aspectos processuais, o discurso argumentativo se apresenta como um processo comunicacional que, em relação com o objetivo de acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer a condições inverossímeis. No discurso argumentativo, mostram-se estruturas de situação de fala que estão imunizadas contra repressão e desigualdade: elas se apresentam como uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais. Ele considera acertado fazer a reconstrução das condições universais de simetria que todo falante competente, na medida em que pensar em entrar numa argumentação, tem que pressupor como preenchidas. Não importa se e em que medida essa presunção tem ou não, no caso dado, um caráter contra-factual.

Referências

BANNELL, R. I. Pragmatismo, verdade e justificação: processos de aprendizagem na obra recente de Jürgen Habermas. In F. B. Siebeneichler (Org.). *Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas*. Entre Apel e Habermas (1a ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 01: 39-60, 2006.

BOLZAN, J. Habermas: razão e racionalização. Ijuí: Ed. Unijuí, 2005.

BURRELL, G.. Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis 4: The Contribution of Jürgen Habermas. *Organization Studies*, 15(1): 1-45, 1994.

BRENNAND, E. G. G.. Tecendo os fios da sociedade: reforçando os nós da interação Freire-Habermas. In Z. Jófili (Org.). *Paulo Freire dialogando com Gramsci, Agamben, Habermas e Rousseau*. Recife: Edições Bagaço, 8: 63-78, 2007.

CARDOSO, A. O. O., Fossá, M. I. T. Comunicação organizacional - confronto entre Luhmann e Habermas - conjecturas necessárias. Rio de Janeiro: Anais da XXXII EnANPAD. 2008.

CARVALHO, L. S.. Informação, comunicação e inovação. Dissertação de Mestrado, Curso de Ciências da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, 2009.

DEMO, P.. Complexidade e aprendizagem: a dinâmica não linear do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2002.

FREIRE, P. Ação cultural para a liberdade: e outros escritos (5a ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GONZÁLEZ, M. N. de G.. Habermas, informação e argumentação. In A. Pinzani, C. M. Lima, D. V. Dutra (Coord.). O pensamento vivo de Habermas: uma visão interdisciplinar (pp.115-139). Florianópolis: NEFIPO – UFSC, 2009.

GUITERREZ, G. L.. Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade: uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

HABERMAS, J. Consciência moral e agir comunicativo. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

_____. O pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

_____. Direito e democracia: entre faticidade e validade (Vol. II). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

_____. Verdade e justificação: ensaios filosóficos. São Paulo: Loyola, 2004.

_____. Entre naturalismo e religião: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2007.

KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. Estudos de Sociologia, 16:123-136, 2004.

LUHMANN, N. Introducción a la teoría de sistemas. México D. F.: Antrhopos, 1996.

_____. Social systems. Stanford: Stanford University Press, 1995.

_____. Por que uma “teoria dos sistemas?”. In C. E. B. Neves,; E. M. B. Samios. Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997a.

_____. Novos desenvolvimentos na teoria dos sistemas. In C. E. B. NEVES; E. M. B. SAMIOS. Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997b.

_____. O conceito de sociedade. In C. E. B. Neves; E. M. B. Samios. Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997c.

MATURANA, H. R. ; Varela, F. J. G. De máquinas e seres vivos: autopoiese - a organização do vivo (3a.ed.). Porto Alegre: Artes Medicas, 1997.

MORGAN, G.. Imagens da Organização. São Paulo: Atlas, 1996.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. Sociologias, 15: 182-207, 2006. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/geu/O%20que%20de%20complexo.pdf>>. Acesso em: 10 abril, 2009.

SERVA, M. A racionalidade substantiva demonstrada na prática administrativa. RAE, 37(2): 18-30, abr-jun, 1997.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In F. B. Siebeneichler (Org.). Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas. Entre Apel e Habermas (1a ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 01: 39-60, 2006.

VIZEU, F. Algumas contribuições da teoria da ação comunicativa para a área de organizações. Atibaia: Anais da XXVII EnANPAD, 2003.

_____. Ação comunicativa e estudos organizacionais. RAE, 45(4), 2005.

_____. Racionalidade administrativa e distorção comunicativa em organizações contemporâneas. São Paulo: Anais do XXXIII EnANPAD, 2009.

Capítulo 2

WIKIPÉDIA DE PROCEDIMENTOS DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: ESPAÇO POSSÍVEL DE DISCUSSÃO PARA MELHORIA DE PROCESSOS E INOVAÇÃO

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Elaine Hipólito dos Santos Costa

Mariângela Rebelo Maia

Resumo:

Neste artigo, discutem-se as possibilidades de ações comunicativas para a melhoria de processos e inovação nas organizações de saúde, analisando o impacto que a informação e tecnologia podem causar. Os sistemas sociais reduzem a complexidade do mundo da vida, na proporção que excluem possibilidades e selecionam outras. A proposta neste trabalho é a utilização da Wikipédia para procedimentos que fazem parte do cotidiano das ações da Estratégia Saúde da Família (ESF). Os processos de argumentação, discurso e o agir comunicativo serão utilizados para embasar os conhecimentos adquiridos com o processo de criação dos verbetes na Wikipédia. As equipes do saúde da família podem ser beneficiadas de ações discursivas entre seus participantes. Sugere-se a criação de verbetes na Wikipédia para os principais procedimentos da ESF como modo de abrir espaço de discussão cooperativa e em tempo real sobre o melhor modo de agir em cada um deles. O processo de criação dos verbetes pode funcionar também como espaço pragmático de construção de protocolos, proporcionando a inclusão de inovações.

Introdução

Wikipédia é uma enciclopédia on-line, livremente acessível, mantida por colaboradores voluntários de todo o mundo, chamados Wikipedistas. Um símbolo de web 2.0, *crowdsourcing* colaboração em massa, e tem um enorme potencial para disseminar o conhecimento na sociedade. Em Inglês, existem mais de 5 milhões de artigos escritos com mais de 100.000 contribuintes ativos. Os artigos sobre saúde e assuntos médicos estão entre os mais usados e editados. Para auxiliar a edição, a Wikipédia oferece acesso aos recursos licenciados para incorporar melhores evidências e artigos *peer-reviewed* em entradas (WIKIPÉDIA, 2014).

O processo de construção da Wikipédia, aberto e colaborativo, movimenta um campo antes inabalável. Ela é uma fonte de consulta fácil e extremamente acessível, o que facilita a disseminação e apropriação de informações. Por isso, a proposta neste

trabalho é a utilização da Wikipédia para procedimentos que fazem parte do cotidiano das ações da Estratégia Saúde da Família (ESF)¹.

Dentre os inúmeros procedimentos e ações da ESF, alguns geram dúvidas e condutas diferentes, como maus tratos e violência ao idoso, à criança, à mulher; outros, se forem discutidos com outros profissionais, novas e/ou melhores técnicas podem ser discutidas e partilhadas. Por isso, esse espaço de discursividade que a Wikipédia permite, pode tornar-se uma importante ferramenta para melhoria e inovação nos serviços e ações da ESF.

Na Wikipédia existe a possibilidade de construção de verbetes específicos como forma de um espaço discursivo dentro de uma área de conhecimento qualquer e também na área da saúde. É possível criar um espaço pragmático de demarcação (definir o que se torna um verbete e o que pode ficar de fora) o que é válido a respeito do conhecimento sobre um tema qualquer dentro da medicina. Para tanto, é necessário que se tenha discurso e validação da informação.

Michel Foucault, na década de 70, afasta-se das práticas discursivas propostas anteriormente, e consolida sua obra em contextos práticos não discursivos; em particular, práticas de poder. Considera que o poder não está localizado em uma instituição, e “nem tampouco como algo que se cede, por contratos jurídicos ou políticos. O poder em Foucault reprime, mas também produz efeitos de saber e verdade” (FERRERINHA; RAITZ, 2010). Em seu livro *Vigiar e punir* (2008), Foucault retrata, além da ordem disciplinar, os dispositivos que a fazem ganhar força, pela ordenação espacial, sanção normalizadora e o exame médico.

Portanto, as ações na ESF precisam ser discutidas e repensadas, constantemente, para que não sejam relações de poder, do saber técnico sobre o saber cultural local. É preciso que exista um campo aberto à discursividade.

De acordo Michel Foucault as práticas se consolidam a partir de duas esferas: a ciência e os elementos integrantes da cultura. E cada uma dessas esferas têm seus mecanismos de legitimação próprio, atuam como centros de poder e elaboram seu discurso e sua legitimidade. As manifestações de poder se agrupariam no plano das relações interpessoais (poder de um indivíduo sobre o outro) e das formas institucionalizadas que operam como espaços fechados (poder de um grupo sobre outro).

Portanto, a partir do paradigma linguístico, quando se deseja compreender não apenas a questão discursiva, mas essencialmente, a validação dos seus efeitos; a discursividade deve ser incorporada à prática médica. Sendo assim, em contrapartida a noção de biopoder de Foucault, o discurso como fonte de entendimento, baseia-se na Teoria do Agir Comunicativo de JürgenHabermas.

¹A Estratégia de Saúde da Família visa à reorganização da Atenção Básica no País, de acordo com os preceitos do SUS. Além dos princípios gerais da Atenção Básica, a ESF deve: ter caráter substitutivo em relação à rede de Atenção Básica tradicional nos territórios em que as Equipes de Saúde da Família atuam; atuar no território, realizando cadastramento domiciliar, diagnóstico situacional, ações dirigidas aos problemas de saúde de maneira pactuada com a comunidade onde atua, buscando o cuidado dos indivíduos e das famílias ao longo do tempo, mantendo sempre postura pró-ativa frente aos problemas de saúde-doença da população; desenvolver atividades de acordo com o planejamento e a programação realizados com base no diagnóstico situacional e tendo como foco a família e a comunidade; buscar a integração com instituições e organizações sociais, em especial em sua área de abrangência, para o desenvolvimento de parcerias; e ser um espaço de construção de cidadania (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2009, p.337).

E a Wikipédia pode ser um dos espaços dessa discursividade entre os atores envolvidos. Em 2014, foi publicado um artigo que avaliou o tratamento de Wikipedia para dez temas médicos populares e encontraram uma série de erros, quando confrontados com fontes *peer-reviewed* padrão. Os autores recomendam cautela no uso da Wikipédia para responder a perguntas sobre o atendimento ao paciente; no entanto, a colaboração *Cochrane* refutou as conclusões do artigo. Os processos de geração de conhecimento na sociedade parecem estar mudando, fundamentalmente, por causa do uso de colaboração em mídias sociais. (WIKIPÉDIA, 2014).

Por conta disso, destaca-se a importância de se discutir a possibilidade de criação de verbetes específicos na Wikipédia, pela comunidade de profissionais atuantes na Atenção Primária, principalmente, da ESF. Estabelecendo, assim, um espaço pragmático de demarcação, para um consenso de termos e condutas neste modelo de Atenção à Saúde.

Discurso, melhoria de processo e inovação

As organizações são espaços de redução da complexidade e aumento da discursividade. Para tal, é necessário definir acordos práticos e pragmáticos em torno dessa discursividade. “A discussão nas organizações pode aumentar a cooperação interna, melhorar processos e produzir inovação” (LIMA; SILVEIRA; CARVALHO, 2009).

A inovação tecnológica transforma conhecimentos em produtos, processos e serviços, que podem ser colocados no mercado (OCDE, 1993). O conceito de inovação tecnológica descrito no manual de Oslo é a introdução de produtos ou processos tecnologicamente novos e melhorias significativas que tenham sido implantadas em produtos e processos existentes (OCDE, 2004).

Machado, Lehmann e Araujo (2008), caracterizam inovação como: a capacidade de uma organização de articular e mobilizar recursos (humanos, financeiros, materiais, entre outros), para captar oportunidades e neutralizar ameaças (operacionais, mercadológicas, ente outros).

Nesse processo de criação e colaboração percebe-se que os sistemas de informação são processos de comunicação dentro das organizações como condição para que a dinâmica interna produza e incorpore inovações (LIMA; CARVALHO, 2009, p. 2).

A criação de cada sistema de informação daria origem ou atualização a uma instituição de comunicação que intervém no meio social por meio de atividades de modelagem informacional: “um sistema de informação é um instrumento linguístico de comunicação”, e, por meio do sistema de informação cria, controla e dá sustentação às interações sociais num contexto organizacional. O caráter específico de um sistema de informação como meio de comunicação deriva da natureza formal de sua linguagem e dos modos preestabelecidos de seu uso (LIMA; CARVALHO, 2009, p.5).

Para iniciar um discurso temos que sair dos contextos da ação e da experiência: nos discursos não intercambiamos informações, mas argumentos que servem para justificar ou rejeitar pretensões de validade problematizadas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2006, p. 64).

A informação designa uma instância de constante reabertura das relações entre o mundo da vida e o mundo. A informação é considerada neste caso como constitutiva dos processos de objetivação nos contextos da experiência e da ação. Nessas dinâmicas da informação acontece a manifestação da alteridade, do que surpreende, e como tal, ela faz

parte das condições da aprendizagem e dos desafios à imaginação linguística (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2008).

O processo de inovação é um processo interativo, realizado com a contribuição de vários agentes sociais. A importância da interação é percebida no sentido de que o conhecimento é construído exatamente porque se produz interatividade de duas ou mais pessoas (LIMA; CARVALHO, 2011).

Tão importante quanto a capacidade de produzir novo conhecimento é a capacidade de processar e recriar conhecimento, por meio de processos de aprendizado; e, mais ainda, a capacidade de converter esse conhecimento em ação ou em inovação. O aprendizado consiste na aquisição e construção de diferentes tipos de conhecimentos, competências e habilidades.

A difusão e o compartilhamento de informações e conhecimentos requerem que os atores tenham conexões, com comunicação que propicie vários fluxos de conhecimento e aprendizado interativo.

Na sociedade contemporânea cabe pensar a inovação como produção em que se evidencia a relevância das redes e a interdependência dos atores sociais. A comunicação não linear parece ser fundamental para os processos de inovação.

Falar de argumentação implica, em primeiro lugar, referir-se a atos e a atores, sendo que cada participante da argumentação pode e deve assumir a sua vez no papel do proponente (oferta enunciativa) e do oponente (aceita ou não a oferta enunciativa). A argumentação em geral, como forma de reflexão do agir comunicativo, exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude (LIMA; CARVALHO, 2011, p.04)

Uma medida básica para desenvolver um ambiente propício à inovação consiste na criação e manutenção de múltiplos canais de comunicação abertos, bem como em complementar os habituais canais verticais com os canais horizontais e diagonais que liguem indivíduos localizados em diferentes unidades da organização. A fluidez da comunicação interna e, acima de tudo, a integração de todas as atividades, contribui para as inovações com sucesso.

Convém mencionar que a comunicação, e mesmo o estabelecimento de acordos de colaboração com agentes externos, exige determinados requisitos internos, nomeadamente a pesquisa de ideias potenciais, a vontade de partilhar informações e conhecimentos, abertura para cooperar e estilo de gestão aberto e descentralizado que permita que a comunicação se produza em todas as direções possíveis e se sirva de múltiplos canais. Ou seja, a eficaz comunicação interna é requisito indispensável para a comunicação externa adequada e produtiva. As organizações inovadoras geralmente praticam a gestão participativa, envolvendo todos os colaboradores no processo de inovação e estimulando a criatividade individual. Nas organizações inovadoras os gestores partilham problemas e ideias, ouvem, decidem e explicam as decisões tomadas (LIMA; CARVALHO, 2011,p.5).

Por conta disso, a equipe que atua diretamente com a população, buscando uma melhora na qualidade de vida do cidadão, deve pensar em uma gestão participativa, em um ambiente colaborativo entre especialistas e técnicos trocando informações e procedimentos práticos, bem como definindo cada um deles.

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade

constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam por meio da linguagem comum que perpassa o mundo da vida. Além disto, a realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade. (SIEBENEICHLER, 2006, p. 44).

Habermas (1989, p. 155-156) observa que o discurso vem ao encontro de uma concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade e a argumentação em geral como formas de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude.

O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma avaliação e uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não-participante e do participante não-crítico. A inclusão discursiva das perspectivas críticas pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das situações organizacionais. (LIMA; MOREIRA; LIMA, 2010, p. 689).

O envolvimento de toda a equipe pode possibilitar um resultado com maior índice de verbetes que de fato descrevem a realidade dos profissionais de saúde que atuam diretamente com a ESF. O discurso, a inovação e o diálogo, podem favorecer esse novo ambiente de criação.

Uma Wikipédia de procedimentos

No contexto das organizações é possível usar diversas ferramentas para ampliar as dinâmicas comunicacionais. O aumento da complexidade organizacional, pelo aumento da discursividade, implica em desenvolver ferramentas e modos de comunicação entre as pessoas.

A Wikipédia reconhece a autoridade do melhor argumento porque admite cooperação e discussão no contexto mais puro habermasiano. A autoria é relativa de todos e a produção textual colaborativa em rede faz repensar o conceito de autoria. O estudo conclui que prevalece a autoridade do melhor argumento a partir da escuta dos pontos de vista, críticas, sugestões e interferências dos sujeitos. O uso que uma sociedade faz de ferramentas disponíveis depende das necessidades de cada comunidade e da maneira como cada grupo se organiza para fazer com que as necessidades sejam atendidas. (GONÇALVES, 2014, p. 169).

Desenvolver uma Wikipédia de procedimentos é uma forma de criar um espaço colaborativo de discursividade ao mesmo tempo em que se pensa em possíveis verbetes. É necessário criar um ambiente onde todos, de forma transparente e aberta, discutam o que é válido dentro de uma determinada área do conhecimento. Define processo (através de uma dinâmica discursiva) e define dinâmica de melhorar e inovar o processo. Com a discursividade do processo, está ocorrendo também a inovação do processo.

Dentro da ESF alguns procedimentos podem ser discutidos, em um processo comunicativo, para a construção de verbetes de melhores práticas desses procedimentos: pré- Natal, acompanhamento ginecológico com realização de Papanicolau, puericultura, planejamento familiar e aconselhamento, hipertensão, diabetes, imunização, tratamento de DSTs.

O site do Ministério da Saúde, possui diversos conceitos e protocolos, o que o torna uma fonte de informação necessária para começar o processo de agir comunicativo na discursividade dos verbetes.

De acordo com Lima; Carvalho e Lima (2010, p. 1) “a redução da complexidade opera-se principalmente por estruturação da comunicação, que tende a fazer da informação um mero operador do sistema. O Discurso amplia as possibilidades de racionalização nas organizações”.

A partir da teoria de sistemas de Luhmann, as organizações são vistas como sistemas redutores da complexidade do mundo da vida, com a finalidade de produzir e reproduzir riquezas e bem-estar. A redução da complexidade opera-se, principalmente, por estruturação da comunicação, que tende a fazer da informação um operador do sistema (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 1).

As teorias do agir comunicativo e do discurso de Jürgen Habermas que funcionam como base para compreensão das relações entre interações e organização social e proposição da discussão argumentativa como modo para mediar situações de conflito de poder e fixar ações comuns (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 1).

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam mediante a linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui o horizonte e os recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade (SIEBENEICHLER, 2006, p.44).

Luhmann situa o conceito de comunicação no paradigma de sistemas autorreferenciais, onde ela é interpretada como um processo de seleção de sentido, autônomas e fechadas, realizadas por sistemas psíquicos. Neste contexto a comunicação é entendida como uma operação básica, uma vez que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo se isolar dele (SIEBENEICHLER, 2006, p.45).

O agir comunicativo distingue-se, pois, do estratégico, considerando que a coordenação bem sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido de modo comunicativo (HABERMAS, 1990, p.72).

O uso da linguagem caracteriza o ser humano. A linguagem abre a possibilidade de expressar pelas palavras o sentimento e o pensamento a partir da realidade. Bloquear a linguagem nas organizações é negar aos que participam dos processos produtivos a sua condição humana. Ao mesmo tempo, é o uso da linguagem que permite a comunicação entre pessoas, incluindo a comunicação os que trabalham nas organizações. A comunicação é fundamental para que se produzam e compartilhem valores e conhecimentos (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 13).

O discurso amplia as perspectivas de representação de interesses nas organizações, politizando suas decisões e possibilitando a racionalização mediadora discursiva. Tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão

proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p. 13).

O Discurso pode ser uma esfera de aprendizagem, pois o aprendizado é socialmente determinado por interações subjetivas e intersubjetivas entre os atores no processo de interação mediado pela linguagem em contextos específicos. A linguagem empreende a cooperação intersubjetiva de estruturas cognitivas, à medida que o aprendizado é fixado através do Discurso, permitindo concluir que a produção de informação está intimamente ligada à capacidade de aprender dos atores. A organização pode ser entendida como um sistema cognitivo capaz de sustentar processos de aprendizagem, isto é, as organizações que discutem são organizações capazes de aprender (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010, p.13).

A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro dos sistemas. Cabe recordar que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para uma declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão (HABERMAS, 2004, p.119).

Na área da saúde existe um projeto em construção com crescimento na produção de conteúdo². A construção colaborativa de verbetes possibilita uma solução mais operacional para o problema, uma resolução de problemas na prática do atendimento.

Pragmática da linguagem

Para Habermas (1990) o “telos do entendimento habita na linguagem”, pois a base do agir comunicativo é o compartilhamento intersubjetivo:

[...] a teoria do agir comunicativo destranscendentaliza o reino do inteligível a partir do momento em que descobre a força idealizadora da emancipação nos pressupostos pragmáticos inevitáveis do ato de fala, portanto no coração da própria prática do entendimento[...] (HABERMAS, 1990, p. 88-89).

A linguagem, para Habermas é adotada como novo paradigma filosófico a partir da análise dos processos linguísticos. A razão comunicativa proposta, só existe em função do *medium* linguístico, através das interações que possibilitam um entendimento. A proposta da diálogo entre os atores envolvidos na ESF, sugere a elaboração de verbetes com a lógica de uma razão com caráter emancipatório. Como a rotina de serviços e procedimentos exigem protocolos, estes devem ser discutidos entre seus pares. Se os protocolos forem somente normas de agir, serão contrários à visão habermasiana, que critica esse tipo de racionalidade imposta ao sistema, o que considera como razão instrumental ou prática.

A linguagem é o médium do agir orientado pelo entendimento, através do qual o mundo da vida se reproduz e os próprios componentes do mundo da vida se entrelaçam entre si. O mundo da vida forma uma rede de ações comunicativas. (HABERMAS, 2003, p.85)

²Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia_Discussão:Projetos/Saúde . Acesso em: 29 jul.2014

Sendo assim, aponta-se para a possibilidade de entendimento que está contida no diálogo, quando falamos. O diálogo não é infinito, existe o momento do acordo que são práticos em torno da linguagem, chegando assim a um consenso.

[...] eu pretendo arguir que uma mudança de paradigma para o da teoria da comunicação tornará possível um retorno à tarefa que foi interrompida com a crítica da razão instrumental; e isto nos permitirá retomar as tarefas, desde então negligenciadas, de uma teoria crítica da sociedade [...] (HABERMAS, 1984, p. 386).

Houve, em Habermas, uma mudança profunda na passagem do paradigma da filosofia da consciência - paradigma solitário que busca entender o mundo a sua volta sozinho - para a filosofia da linguagem - paradigma “da compreensão mútua entre sujeitos capazes de falar e agir” (HABERMAS, 1990b, P.276):

[...] não é a relação de um sujeito solitário com algo no mundo objetivo que pode ser representado e manipulado mas a relação intersubjetiva, que sujeitos que falam e atuam, assumem quando buscam o entendimento entre si, sobre algo. Ao fazer isto, os atores comunicativos movem-se por meio de uma linguagem natural, valendo-se de interpretações culturalmente transmitidas e referem-se a algo simultaneamente em um mundo objetivo, em seu mundo social comum e em seu próprio mundo subjetivo [...] (HABERMAS, 1984, p.392).

Habermas (1989, p. 111) observa que, a partir de aspectos processuais, o discurso argumentativo se apresenta como um processo comunicacional que, em relação com o objetivo de acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer a condições inverossímeis. No discurso argumentativo, mostram-se estruturas de situação de fala que estão imunizadas contra repressão e desigualdade: elas se apresentam como uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais. Habermas considera acertado fazer a reconstrução das condições universais de simetria que todo falante competente, na medida em que pensar em entrar numa argumentação (forma mais exigente da comunicação), tem que pressupor como preenchidas. Não importa se e em que medida essa presunção tem ou não, no caso dado, um caráter contra factual.

No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas (HABERMAS, 1989, p. 164). A medida em que os participantes da comunidade buscam um acordo intersubjetivo, todos os atores sociais envolvidos no processo encontram-se em igualdade de chance argumentativa (ARAGÃO, 1992).

A pragmática da linguagem (noção de que é possível a partir da discursividade construir acordos a partir do discurso), busca o melhor argumento (acordos pragmáticos) e critérios de objetividade. A população necessita de atendimento básico em saúde, sendo uma demanda real e objetiva, e a Estratégia Saúde da Família tem uma proposta de vínculo entre profissionais com a comunidade local. A discussão de verbetes, numa wikipédia própria para assuntos de ações de saúde, influencia diretamente na qualidade de vida da população, pois experiências serão compartilhadas para se estabelecer um consenso, através das interações linguísticas chega-se a um critério de veracidade do verbe. E este processo favorecerá a credibilidade aos verbetes da Wikipédia relacionada as ações e serviços de saúde.

Habermas não nega que a linguagem seja constitutiva da experiência e identidade pessoal, mas argumenta que os modos de ação constituídos por uma visão de mundo

linguístico operam à luz de uma racionalidade comunicativa que impõe aos participantes uma orientação por pretensões de validade (BANNELL, 2006).

Considerações finais

A Wikipédia como espaço de colaboração e criação é uma forma de repensar novos conceitos e de realizar determinadas atividades. A razão comunicativa pensada por Habermas, potencializa a ideia de argumentos e discursos dentro de qualquer área do conhecimento que tenha espaços democráticos para ampliar a participação.

Com o crescimento da Wikipédia, a cada dia o número de verbetes aumenta em todas as áreas, inclusive na área da saúde, o que pode possibilitar um aumento na comunicação e na produção de conhecimento. Pode-se acompanhar essa informação na Linha do Tempo³ que é uma visualização que combina os eventos da Wikipédia e seus dados. Os eventos foram listados por voluntários com o objetivo de estudar acontecimentos relevantes para a enciclopédia livre.

Na Wikipédia ocorre uma validação discursiva da informação, pois diante da ideia de Habermas de emancipação humana, o agir comunicativo possibilita que prevaleçam os argumentos estabelecidos no discurso.

O conteúdo produzido pelo social pode ganhar força, principalmente quando o tema ainda está sendo pouco discutido na Wikipédia. Com essa possibilidade de ampliação dos argumentos e automaticamente da comunicação, é possível perceber que a comunicação precisa ser fluida, não se pode bloquear o pensamento de qualquer pessoa no processo de construção do conhecimento.

Essa racionalidade comunicativa exprime-se na força unificadora da fala orientada ao entendimento mútuo, discurso que assegura aos falantes envolvidos um mundo da vida intersubjetivamente partilhado e, ao mesmo tempo, o horizonte no interior do qual todos podem se referir a um único e mesmo mundo objetivo. (HABERMAS, 2004, p.107).

A imensidão de conhecimentos que podem ser disseminados a todo momento, pode favorecer um ato discursivo e chegaremos nas pretensões de validade. A proposta de Habermas não é um conhecimento fechado no sujeito, mas de um saber produzido na comunidade de sujeitos que se relacionam, que interagem entre si, buscando um reconhecimento intersubjetivo no processo de validade. Através de um consenso, as ações desenvolvidas na ESF podem ser discutidas e possíveis soluções para questões pertinentes ao serviço, podem surgir como produto dessa discursividade.

³Disponível em: http://tools.wmflabs.org/ptwikis/Linha_do_tempo. Acesso em: 28 jul.2014.

Referências

ARAGÃO, L. M. C. **Razão comunicativa e teoria social crítica em Jürgen Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1992.

BANNELL, R. I. Pragmatismo, verdade e justificação: processos de aprendizagem na obra recente de Jürgen Habermas. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas: Entre Apel e Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.

FERREIRINHA, I. M. N.; RAITZ, T. R. As relações de poder em Michel Foucault: reflexões teóricas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro. v. 44, n. 2, mar./abr. 2010.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Tradução de Raquel Ramallete. 35. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

GONÇALVES, Marcio. **Wikipédia: discurso e validade da informação**. 2014. 172 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro / Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2014.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. A informação como instância de integração de conhecimentos, meios e linguagens. Questões epistemológicas, consequências políticas. In: GONZALEZ de GÓMEZ, M. L.; ORRICO, E. G. D. (orgs) **Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento**. Natal (RN): Editora da UFRN, 2006, p. 29-84.

_____. Habermas, informação e argumentação. In: COLÓQUIO HABERMAS, 5., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2008.

HABERMAS, Jürgen. **The theory of communicative action**. v. 1. Reason and the rationalization of society. Boston, Beacon Press. 1984.

_____. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

_____. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos Jürgen Habermas**. de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990a. 271p.

_____. **O discurso filosófico da modernidade**. Trad. Ana Maria Bernardo et al. Lisboa: Dom Quixote, 1990b.

_____. **Direito e Democracia**: entre facticidade e validade, volumes I e II. 2 ed. Tradução: Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

_____. **Verdade e justificação**: ensaios filosóficos. São Paulo: Loyola, 2004.

LIMA, Clóvis Ricardo; SILVEIRA, Aline Lopes; CARVALHO, Lidiane Santos. Agir Comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. **Data Grama Zero**: Revista de Ciência da Informação, v.1, n. 3, jun. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun09/Art_06.htm>. Acesso em: 22 jul. 2014.

LIMA, C. R. M. de; CARVALHO, L. S. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1 - 20, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3116/4144>. Acesso em: 21 jul. 2014.

LIMA, C. R. M. de; MOREIRA, F. K; LIMA, J. R. T. Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 7, n. 3, p. 669-692, jul. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jistm/v7n3/09.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2014.

LIMA, C. R. M. de; CARVALHO, L. S; LIMA, J. R. T. Notas para uma administração discursiva das organizações. DataGramZero: **Revista de Ciência da Informação**, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_03.htm. Acesso em: 22 jul. 2014.

LIMA, C. R. M. de; CARVALHO, L. S. Discurso, análise de redes e avaliação dos processos de inovação. DataGramZero: **Revista de Informação**, Rio de Janeiro, v.12, n.6, dez. 2011. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez11/Art_04.htm. Acesso em: 22 jul. 2014.

MACHADO, Denise Del Prá Netto; LEHMANN, Cristiane Arndt; ARAUJO, Bárbara de. Organização e cultura de inovação: elementos concretos e fatores percebidos. **Revista Alcance**, v. 15, n. 2, p.152-168, mai/ago. 2008.

MINISTÉRIO DA SAUDE. O SUS de A a Z. Garantindo saúde nos municípios. Série F. **Comunicação e Educação em Saúde**. 3 ed. Brasília - DF. 2009.

OCDE (Organização para a cooperação e desenvolvimento econômico). **Frascati Manual**. Paris, OCDE, 1993.

_____. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Tradução da Financiadora de Estudos e Projetos. Paris: OCDE, 2004.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: Entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.

WIKIPEDIA. **Wikipédia**. [2014]. Disponível em: <http://hlwiki.slais.ubc.ca/index.php/Wikipedia>. Acesso em: 22 jul. 2014.

Capítulo 3

LINGUAGEM, DISCURSO E HUMANISMO NAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Traduzido por Carolina Freitas

Resumo:

Neste artigo, queremos estabelecer a relação entre o discurso, como uma forma especial de ação comunicativa, e a humanização nas organizações de saúde. Toda essa discussão tem fortes referências nas teorias de ação comunicativa e discurso de Jürgen Habermas. Inicia-se com a crítica à burocratização das organizações de saúde feita pela racionalização médica, que cria uma profunda assimetria entre profissionais de saúde e pacientes. Essa desigualdade implica perda da dimensão humana na atenção à saúde. Esta se foca na questão do poder e na possibilidade de reconstrução racional das relações a partir de uma ética do discurso. Discute a questão das políticas de saúde na esfera pública. Nos perguntamos como o cidadão comum pode participar efetivamente da discussão dessas políticas, se elas não tiverem a expertise dos médicos. A mesma assimetria entre profissionais de saúde e pacientes é reproduzida na esfera pública, criando uma questão política nas sociedades democráticas. Uma reconstrução racional de uma política de saúde requer uma forma de decisão deliberativa. A perda da dimensão humana na atenção à saúde e o problema de tomada de decisão da política de saúde parecem encontrar espaço na complexidade da atenção à saúde. A discussão sobre qualidade envolve considerar os indicadores produzidos pelo conhecimento médico especializado, no entanto, eles exigem a mediação de interesses dos profissionais de saúde e dos pacientes. Essa diversidade de perspectivas requer procedimentos que proporcionem entendimento entre as partes para a construção de acordos racionais de ação comum. Esses procedimentos progredem entre ética e política. Acreditamos que esses procedimentos devem ser baseados no discurso.

Introdução

Este artigo descreve meu processo de aprendizado como profissional em organizações de saúde, inicialmente como médico e depois como um administrador. Utilizamos esse aprendizado para nos referirmos às teorias da ação comunicativa e do discurso de Jürgen Habermas (1987, 1990), em particular seu uso na construção de arranjos práticos para a solução de problemas relacionados às políticas de saúde em sociedades democráticas e pluralistas. Por fim, gostaríamos de mostrar a relação entre discurso e humanização nas organizações de saúde.

Este processo de aprendizagem começou com uma inquietação criada pelo sentimento de impotência contra a epidemia do HIV/AIDS em meados dos anos 80. Essa inquietação implica uma melhor compreensão das dimensões humana e social do trabalho

médico. Compreender a medicina como uma prática social resulta na compreensão das limitações da prática clínica individual e requer abordagens sociais críticas para problemas de saúde e doença na sociedade, especialmente em sociedades desiguais. Essas abordagens não se restringem à epistemologia e realizam ações sociais, profissionais ou não.

No final dos anos 80, descobri Jurgen Habermas, quando visitou o Brasil para lançar a tradução de seu livro "Consciência Moral e Ação Comunicativa" (1990). Naquela época, tive a oportunidade de fazer um curso relacionado ao seu trabalho, com seu tradutor de português, Flavio Beno Siebeneichler. Fui imbuído dessa leitura com uma abordagem materialista que rompe com a filosofia da consciência e me mostrou todas as possibilidades da filosofia da linguagem em sua abordagem pragmática. Foi um profundo ponto de virada na minha compreensão da realidade, dando origem à realidade material das interações mediadas pela linguagem.

Nos anos 90, dediquei-me principalmente ao trabalho profissional como administrador de organizações de saúde, atuando principalmente nos serviços públicos de saúde. Naquela época, trabalhei no delineamento de uma compreensão da ação comunicativa com foco nos sistemas como parte do mundo vivo. Nesse sentido, o discurso é uma possibilidade dentro das organizações de saúde. A opção pelo discurso é uma decisão ética, pelo administrador, embora suas implicações sejam mais fortes na moralidade dos grupos sociais.

Vale ressaltar que durante todo esse tempo trabalhei e estudei em organizações de saúde. Nos anos 90, fiz o mestrado e doutorado em Administração de Empresas e mestrado em Ciência da Informação. Essa simultaneidade me levou a um melhor relacionamento com teoria e prática. Eu sempre tento fazer melhor teorização e sempre submeto minha ação à crítica teórica. Esse relacionamento esclarece as coisas que estudo, ao mesmo tempo em que induz uma ação fortemente criticada em meu trabalho profissional.

Habermas (1987) ensina sobre a co-origem entre subjetividade e intersubjetividade. Não posso aprender sem interagir com os outros e não posso fazer melhor sem aprender. Entender o papel de outra pessoa na formação da intersubjetividade e o lugar da intersubjetividade na formação da subjetividade tem profundas consequências para a gestão das organizações. O administrador que entende o lugar dos outros deixa a perspectiva do observador e procura a perspectiva dos participantes nas organizações. Esse entendimento requer uma clara escolha ética por discussão, pela disposição de interagir e argumentar, pela definição de arranjos práticos nos melhores argumentos.

Por fim, destacamos a importância de uma crítica do funcionalismo nas organizações, a fim de compreender como se processam reduzindo sua interna complexidade interna, em relação às circunvezas. Luhmann (1996) destaca como o sistema é basicamente uma diferença para o ambiente, construído a partir das escolhas de fins e meios para sua realização e reprodução. Essa redução de complexidade também é uma redução das interações mediadas pela linguagem, que são substituídas por fluxos de informações estruturados.

Portanto, a escolha de discutir problemas nas organizações com seus participantes, e mesmo com seus usuários, está indo contra o processo de redução da complexidade que os originou. Deve-se notar que essa redução não é realizada por razões morais, mas por

resultados pragmáticos. O administrador deve sempre verificar como a organização suporta a entropia, para que todos possam se beneficiar expandindo o discurso da racionalidade e reconstruindo racionalmente os arranjos práticos.

Medicina, burocracia e dimensão humana dos cuidados de saúde

Ao discutir sobre o nascimento da medicina social, Michel Foucault (1992) argumenta que a medicina é sempre social, e é apenas na relação entre o médico e o paciente que ela possui algumas características individuais. Ele afirma que a medicina é parte de uma estratégia política para controlar os corpos e os governos de populações. Assim, a medicina é também um exercício de um poder disseminado pela sociedade, mediando a relação das pessoas com o próprio corpo e os corpos dos outros.

Trabalhando como médico especialista em doenças infecciosas, na cidade de São Paulo, em meados dos anos 80, enquanto surgia a epidemia do HIV/AIDS, não foi difícil entender essa dimensão do exercício do poder na medicina. Em primeiro lugar, a própria natureza das doenças infecciosas, que são transmitidas de uma pessoa para outra na sociedade. Em segundo lugar, por todos os conflitos científicos, morais e políticos em torno da vigilância epidemiológica dessas doenças. A AIDS trouxe questões sobre sangue e sexo, pelas quais o HIV fluía socialmente.

O auge da desumanização das organizações de saúde em relação à epidemia de AIDS foi a negação do cuidado às pessoas com essa doença. Apesar da alta mortalidade da doença, que exigiu cuidados hospitalares e unidades de terapia intensiva, houve muitos casos de organizações e profissionais de saúde que se recusaram a atender os necessitados. Essa recusa está entrelaçada com a negação da própria razão de ser dessas organizações. Algumas autoridades de saúde chegaram a sugerir a exclusão social de pessoas com AIDS, reproduzindo o modelo médico clássico do controle da hanseníase.

A epidemia de AIDS me mostrou algo que permaneceu opaco ao longo da formação médica: o forte conteúdo da racionalização burocrática da vida existente na ação profissional médica. Cada pequena ação de um médico tem seu conteúdo de mediação. Nascer, comer, chorar, crescer, andar, interagir, aprender: tudo é mediado por milhares de modelos científicos, burocráticos, interferindo profundamente na dimensão humana da existência. A dimensão humana parece esvaziada e substituída por uma razão burocrática. Tal questão me empurrou para uma abordagem de ciências sociais para a medicina (LIMA, 2005).

Uma das principais consequências dessa crítica à racionalização burocrática na prática médica é a evidência da necessidade de ir além da discussão dos principais conflitos sociais. A crítica do poder na medicina envolve o desenvolvimento de teorias e métodos que levam em conta a distribuição de ações, reações e conflitos na sociedade. As vítimas da doença epidêmica defendem seu papel de liderança na luta pela vida e pela saúde como uma representação positiva do bem-estar. As pessoas se reúnem para proteger a privacidade, a confidencialidade, o direito à informação, a antecipação de benefícios sociais, o acesso a procedimentos para contagem de linfócitos e medição de carga viral e acesso à terapia anti-retroviral (LIMA, 2005).

A AIDS colocou o sexo no centro dos debates da sociedade. Algo tão profundamente íntimo e pessoal tornou-se parte da agenda da razão pública. A AIDS

precoce é amplamente usada como um instrumento contra a liberdade de orientação sexual, como se a transmissão do HIV estivesse associada a opções de orientação e não tivesse múltiplos parceiros. Mais tarde, a AIDS tornou-se o centro de um gigantesco esforço de ordenar a ação sexual por meio de modelos científicos. A popularização do uso de preservativos está prestes a mudar a maneira como a sociedade se relaciona com sua dinâmica sexual.

A questão que me fez buscar uma abordagem de ciências sociais para a medicina foi: considerando que a tecnologia médica é eficaz para resolver alguns problemas dos indivíduos e da sociedade, é necessário não apenas organizar as vítimas das epidemias de HIV/AIDS para defender seus interesses, mas também para reconstruir a racionalidade médica em termos de interesses que são mais amplos do que aqueles estabelecidos dentro da própria corporação profissional. Essa reconstrução da racionalidade médica implica em ampliar o universo de atores que discutem suas premissas, seus métodos e suas aplicações (LIMA, 2005).

A reconstrução do raciocínio médico, orientando ações nas organizações de saúde, tornou-se necessária. Primeiro, as vítimas do HIV/AIDS construíram suas próprias organizações, com base em suas demandas pessoais e coletivas. Essas organizações de auto-ajuda desenvolveram sua própria racionalidade que entra em choque com a racionalidade médica tradicional estabelecida. A fraternidade médica acabou, e logo havia atores dispostos a conversar com os pacientes de maneira amigável. Essa conversa fluiu em direção a uma discussão pública sobre o uso da racionalidade médica, que diminui seus aspectos sombrios e inclui os interesses dos pacientes.

Deve-se notar que a comunicação e o compartilhamento de informações na sociedade foram extremamente importantes nesses processos dinâmicos de mudança operacional e organizacional. As organizações de medicina e saúde mudaram. De certo modo, pode-se dizer que a epidemia do HIV/AIDS produziu uma terceira epidemia: a epidemia da informação. A primeira informação relevante produzida pelo surto da doença foi exatamente a discriminação dos envolvidos. Não podemos minimizar o problema da exclusão social para inclusão nesse grupo de pacientes.

A questão ética da propriedade da informação médica surge com grande força após a epidemia do HIV/AIDS. A informação sobre a condição de uma pessoa com HIV ou AIDS torna-se relevante porque a alta letalidade da doença em seus primeiros anos tornou-a um fardo, então grupos sociais, empresas e governos desejam evitá-la.

Saber se alguém está doente ou potencialmente portador do vírus é um instrumento para evitar perdas. O controle dessas informações torna-se uma poderosa ferramenta de controle social, para inclusão ou exclusão (LIMA, 2005).

A medicina como instituição produz uma linha baseada no medo da morte. Esse medo é usado para induzir as pessoas a se comportarem "corretamente". Se você agir corretamente, estará protegido contra o HIV e a AIDS. Gradualmente, esse discurso se tornará mais sofisticado e logo adquirirá a face de um debate para disciplinar as relações das pessoas entre si, com os outros e com as coisas. A disseminação seletiva de informações faz parte da estratégia médica de controle biopolítico. A informação parece ser exatamente o que os críticos da indústria cultural disseram para reduzir as possibilidades de representação e expressão.

As vítimas do HIV/AIDS produzem seus próprios discursos. Inicialmente é um discurso defensivo, que busca ressaltar seu papel de vítimas e sua preocupação em causar

essa grave questão social. Gradualmente, esse discurso formará uma agenda de direitos sociais e humanos e logo constituirá um corpo de interesses morais e políticos. É um discurso fortemente ancorado na defesa da dignidade humana em seu sentido estrito. Na medida em que a epidemia progride e se diferencia, esses discursos incluirão novas demandas e expandirão acordos em advocacia. A proliferação de discursos na esfera pública implica a definição de métodos para a construção de arranjos práticos. A tradicional racionalização médica parece não responder à dimensão humana da epidemia do HIV/AIDS. Contudo, essa racionalidade não é simplesmente substituída por outra: precisamos amplificar suas bases humanísticas. Esse conflito também pode ser entendido como uma versão contemporânea do que é chamado de luta pela hegemonia cultural.

Minha percepção do processo social da epidemia apresenta dois grandes problemas: primeiro, a questão epistemológica de entender essa dinâmica; e segundo, a questão prática de como equacionar as demandas criadas na ética e na política. Em ambos os casos, parece que a ação comunicativa e as teorias discursivas de Habermas podem ser úteis para pensar racionalmente e buscar soluções. Este foi o meu ponto de partida no estudo da filosofia da linguagem, especialmente os estudos da abordagem pragmática de Habermas (HABERMAS, 1990).

Em termos epistemológicos, a solução que encontrei foi pensar nessa discussão sobre a racionalidade médica dos modos de ação na epidemia do HIV/AIDS como um jogo de linguagem. A acomodação dos interesses em uma racionalidade humanística reconstruída pelos atores pode ser pensada como uma gramática do modo de vida em sociedades pluralistas e democráticas. Os acordos não envolvem práticas construídas em um esforço para mudar a consciência das pessoas, mas simplesmente oferecer pontos de vista e argumentos que as apoiem.

Políticas de saúde na esfera pública

No início dos anos 90, eu trabalhava na cidade de Joinville, no sul do Brasil. Este centro urbano de meio milhão de habitantes foi fundado por descendentes de alemães e mais de um terço de sua população trabalhava nas indústrias metalúrgicas, mecânicas e de materiais plásticos. Naquela época, eu estava fazendo a transição profissional da medicina clínica para a administração de organizações de saúde. Minha preocupação com a interação das organizações de saúde com a sociedade tornou-se cada vez mais forte (LIMA, 2007).

Trabalhando com a medicina ambulatorial em um centro de saúde pública na periferia da cidade, minha deficiência tornou-se clara, pois eu estava usando as habilidades da clínica médica individual para resolver os principais problemas de saúde daquela pequena comunidade. Tal ansiedade foi compartilhada com outros colegas que trabalhavam em outros centros de saúde públicos. Os processos sociais de saúde e doença eram muito mais fortes do que nossa capacidade de intervir e resolver problemas em centros de saúde. Era um remédio pobre para os pobres.

Curiosamente, esta cidade possuía uma das raríssimas residências médicas em medicina geral comunitária no Brasil, tentando preparar os estudantes com as mesmas habilidades da prática clínica geral do NHS na Inglaterra. Esta residência funciona desde meados dos anos 80 e tem enfrentado grandes dificuldades para sobreviver. Tive a sorte

de ser convidado para trabalhar com os jovens médicos residentes, ministrando cursos de epidemiologia e administração de serviços de saúde. Foi um processo de aprendizagem extremamente importante sobre a possibilidade de superar a fragmentação do trabalho médico no nível da atenção primária à saúde.

Agregando as experiências de medicina ambulatorial em um centro de saúde pública na periferia com residência de ensino em medicina geral comunitária, iniciei um diálogo duplo extremamente importante. Por um lado, eu estava conversando com outros profissionais de saúde que estavam insatisfeitos com os resultados de seu trabalho todos os dias. Por outro lado, eu estava me encontrando com setores organizados da sociedade local, especialmente nas periferias. Essas reuniões envolvem associações em bairros pobres e grupos de saúde pastoral da Igreja Católica.

Essas conversas me mostraram a dinâmica de exclusão das populações pobres e periféricas da discussão sobre políticas de saúde na cidade. Foi extremamente doloroso perceber como 400 médicos trabalhando na cidade estavam focados principalmente na defesa de seus interesses corporativos, formalmente na forma de trabalho cooperativo. A maioria dos trabalhadores nas indústrias locais tinha planos privados para assistência à saúde. Assim, o sistema público de saúde não teve muita relevância para a economia formal da cidade e permaneceu trabalhando em um nível precário.

Nesse contexto, começamos a trabalhar em dois níveis de ação para mudar as políticas de saúde na cidade de Joinville. Em um nível, articulando profissionais de saúde para realizar trabalhos experimentais de atenção primária à saúde em um dos bairros mais pobres da cidade, em uma área ocupada de manguezais. Em outro nível, participar de um circuito de reuniões e discussões com associações de bairro e grupos pastorais sobre a necessidade de mudar as políticas de saúde como parte de uma estratégia de defesa dos direitos humanos.

A articulação dos profissionais de saúde resultou em um projeto experimental chamado "Fábrica de Saúde", que visava desenvolver tecnologias apropriadas para cuidados de saúde. Sua principal linha de ação foi a discussão entre os diferentes profissionais de saúde, e estes com a sociedade, para definir as modalidades práticas para ação comum. Este projeto envolveu um acordo entre duas instituições de ensino superior na cidade. Nós nunca chegamos a um acordo formal com o governo municipal. Obtivemos resultados importantes em termos concretos a nível local e, acima de tudo, criamos evidências para mostrar que os centros de saúde pública poderiam operar de forma diferente.

Em outro nível, participamos ativamente da rica dinâmica social de construir um grupo mais articulado em defesa da implantação do Sistema Único de Saúde na cidade. Esse sistema de saúde foi uma inovação em seguridade social no Brasil, determinada pela Constituição de 1988, que só foi regulamentado por lei dois anos depois. O grupo conjunto foi iniciado pelo Centro local de Defesa dos Direitos Humanos e envolveu outros grupos de pastoral da saúde da Igreja Católica e da federação de associações de moradores de Joinville. Posteriormente esta articulação ganhou adesão de sindicatos e associações de profissionais de saúde.

A regulamentação do Sistema de Saúde prevê, em lei, a criação de conselhos colegiados permanentes, com a participação de governos, prestadores de serviços, profissionais de saúde e 50% de representantes de diferentes segmentos de usuários. A institucionalização dessas conversas informais entre profissionais de saúde, líderes

comunitários e líderes sindicais na forma de um conselho municipal de saúde torna-se o principal confronto político na cidade. A intervenção do ministério público para defender os interesses coletivos difusos foi importante para o sucesso na criação deste conselho de saúde (LIMA, 2007).

Essa experiência mostrou que a sociedade não esperava uma mudança no sistema público de saúde a partir de seus atores internos. As agências reguladoras de poder e dinheiro fazem do sistema um jogador de interesses, incapaz de atender às necessidades de saúde da maioria em uma sociedade desigual. Somente a ação externa organizada proporcionou uma mudança em direção ao sistema de saúde. No entanto, há sempre uma necessidade de mutação nos sistemas internos, proporcionando consequências aos esforços da sociedade. Essa internalização das demandas requer participação direta no governo e na administração dos serviços de saúde.

Podemos entender essa rede de interesses como um esforço em torno de um ponto de vista com bons argumentos. Não havia e não poderia haver um desejo de quebrar as suposições de nenhum dos participantes dessa ampla aliança. O objetivo não era educar um ao outro de acordo com os pressupostos de um, mas interagir pragmaticamente em defesa de interesses comuns. A expansão dinâmica da comunidade envolvida na discussão também reflete a expansão do poder dessa mesma comunidade (LIMA, 2007).

Neste caso, parece ter sido uma mudança na moralidade da cidade em torno do direito humano à saúde, o que implica a necessidade de uma mudança no sistema público de saúde. A discussão em torno dessa moralidade resultou no confronto entre duas políticas. Por um lado, uma política elitista, excludente, liderada por grandes empreendedores em associação com um governo conservador local. De outro, uma política democrática, inclusiva, que surge nos bairros pobres, mas com força para conquistar aliados entre a classe média e os profissionais de saúde.

Em meados de 1992, o conselho da cidade aprovou a criação do Conselho de Saúde da cidade, mas este só entrou em vigor no final do ano. Na mesma época, foi eleito um novo governo para a cidade que, apesar de politicamente liberal, ampliou seu programa de implantação do Sistema Único de Saúde. Isso facilitou a institucionalização das decisões do Conselho de Saúde da cidade, com maior investimento na atenção primária à saúde e um real fortalecimento do modelo de medicina geral comunitária.

A legitimidade proporcionada pelo Conselho de Saúde da cidade permitiu que os gerentes do Departamento de Saúde fizessem grandes mudanças na gestão de seus recursos e de suas organizações: seu orçamento anual correspondia a 1/3 do orçamento geral do município e o Departamento, tinha 3 hospitais próprios e 50 centros de saúde de diferentes tamanhos espalhados pela cidade. A cidade tornou-se pioneira na gestão local completa do Sistema Único de Saúde no Brasil, com todos os recursos depositados e administrados em um Fundo Municipal de Saúde.

Outro aspecto importante nesse processo de mudança no sistema público de saúde na cidade de Joinville é que esta foi uma das primeiras vinte cidades brasileiras a implementar o programa de saúde da família. Este programa visava fortalecer a atenção primária à saúde com equipes de saúde multidisciplinares e a inclusão de agentes comunitários. Este contém elementos da medicina geral comunitária e a adaptação tecnológica exigida na “Fábrica de Saúde”. Uma das características do programa de saúde da família é a discussão com a sociedade sobre a solução local de problemas práticos.

Em termos mais abstratos, essa experiência em Joinville mostrou que a percepção das relações sociais como interações mediadas pela linguagem tem vantagens metodológicas. Assim, esta experiência mostra um conflito que pode servir, ao mesmo tempo, como uma discussão para construir entendimento e fazer arranjos práticos. Romper com o monopólio do discurso da fraternidade médica foi muito importante para uma discussão efetiva das políticas de saúde na cidade. A incorporação dos discursos de outros profissionais de saúde e do discurso do homem comum expandiu a comunidade de comunicação envolvida e exigiu melhores argumentos (LIMA, 2007).

A qualidade do atendimento nas organizações de saúde

Em meados dos anos 90, fui trabalhar na implementação do Programa Nacional de AIDS no Ministério da Saúde do Brasil, facilitado pelo empréstimo de US\$ 160 milhões do Banco Mundial. Naquela época, esse era o maior empréstimo da Divisão de Recursos Humanos do Banco em todo o mundo. O governo federal brasileiro estava fortemente comprometido com a agenda do Banco Mundial "Investindo na Saúde", publicada em 1993. A implementação do programa de AIDS foi parte desse compromisso (LIMA, 2005).

Eu trabalhei na divisão de planejamento do programa nacional de AIDS, revisando os primeiros planos operacionais de 27 estados e 50 municípios prioritários. Nosso foco neste trabalho foi a integração do programa em ações permanentes do Sistema Único de Saúde, especialmente sua inclusão entre as atividades do programa de saúde da família. Esse trabalho foi bem sucedido e ajudou o programa brasileiro a se tornar referência mundial no controle da epidemia do HIV/AIDS.

Uma das situações mais embaraçosas da minha vida aconteceu quando eu trabalhava no programa nacional de AIDS do Ministério da Saúde do Brasil. Alguns coordenadores estaduais e locais do programa solicitavam autorização para usar os fundos transferidos para a compra de medicamentos antirretrovirais. Acontece que, neste momento, a rentabilidade econômica dessas drogas era baixa, e o Banco Mundial não recomendou sua aquisição por países pobres e de renda média. O governo brasileiro devia seguir esta recomendação. Nossa divisão recusou-se a reproduzir essa recomendação, por ser considerada contrária aos direitos humanos.

Trabalhando no programa nacional de AIDS e atento a esses problemas, decidi fazer do meu trabalho o meu tema de pesquisa de doutorado em gestão. Então eu trabalhei na questão da qualidade das organizações de saúde de pessoas com HIV/AIDS como uma tese. Minha suposição era de que o foco de interesse na qualidade entre profissionais de saúde e seus pacientes não é o mesmo. Entendo que os profissionais de saúde estão mais interessados em aspectos técnicos e os pacientes em aspectos e amenidades interacionais. Fiz minha qualificação em meados de 1995. E, felizmente, eu estava errado (LIMA, 2005).

No início de 1996, alguns pesquisadores médicos apresentaram seus primeiros resultados da terapia tripla antirretroviral combinada. Esses resultados mudaram toda a estratégia para os cuidados de saúde das pessoas com HIV/AIDS. Essa estratégia foi baseada em cuidados paliativos e suporte psicossocial e agora está focada em testes para contagem de linfócitos e carga viral, e conseqüente acesso a medicação. O Congresso

Nacional Brasileiro aprovou uma lei garantindo o livre acesso aos medicamentos antirretrovirais. Tudo isso sob o olhar atento das pessoas mobilizadas com HIV/AIDS e seus grupos de autoajuda.

Na mesma época, trabalhei com o grupo que fez o primeiro teste do método de acreditação hospitalar no Brasil, que é uma certificação de qualidade dos itens de controle. Este teste foi patrocinado pela Organização Pan-americana da Saúde - OPAS. Foram avaliados 23 hospitais públicos na região metropolitana de São Paulo. Apenas um deles tinha a qualidade mínima recomendada pela OPAS. Depois desse trabalho de grupo, fui gerenciar o pior hospital em termos de qualidade, entre os que foram testados.

O “pior” hospital foi o maior hospital público da Zona Leste da região metropolitana de São Paulo, com 500 leitos, em condições físicas precárias e com sérios problemas de gestão. O eixo da gestão estava discutindo com seus dois mil trabalhadores e representantes da sociedade sobre os problemas detectados no processo de acreditação hospitalar e buscando arranjos práticos em relação às prioridades de ação e os meios a serem utilizados para melhorar a qualidade.

Aos poucos, a solidariedade entre os profissionais de saúde e os usuários desse hospital público foi sendo transformada em resultados. Aumentamos os requisitos mínimos totais de qualidade hospitalar identificados em um ano de 20% para 80%. Houve investimento prioritário na melhoria de todos os processos de trabalho, devido ao fato de que, para melhorar a estrutura do hospital, estavam envolvidas decisões orçamentárias externas. O achatamento dos problemas nas discussões possibilitou o envolvimento de todos os trabalhadores na solução do problema, reduzindo o tempo para resolvê-lo.

A lição mais importante que tive na direção geral deste hospital público foi perceber que os itens da lista podem atuar como sujeitos de controle para a discussão sobre melhoria da qualidade nas organizações de saúde. Os indicadores podem ser trabalhados como áreas temáticas para discussão. Esse foi o método usado quando o UNAIDS, Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/AIDS, realizou uma revisão da implantação da terapia antirretroviral tripla no Brasil em 1997. Discutir não é apenas a melhor maneira de fazer o diagnóstico, mas também a melhor maneira de encontrar soluções e fazer arranjos para sua implementação (LIMA, 2005).

Na avaliação da implantação da terapia antirretroviral tripla no Brasil, foram utilizados os sete pilares de qualidade definidos por Avedis Donabedian (1980): eficácia, eficiência, efetividade, aceitabilidade, legitimidade, rentabilidade e equidade. Em torno desses pilares nós tentamos discutir com os protagonistas do processo social: coordenação nacional do programa da AIDS, coordenadores estaduais e municipais, profissionais de saúde e pessoas com HIV/AIDS. Essa discussão permitiu ganhar posse de diferentes pontos de vista e construir uma narrativa que possibilite a compreensão do ocorrido (LIMA, 2005).

Este rico processo de aprendizagem das organizações avaliadoras contribuiu para uma melhor compreensão do que é racionalização instrumental. A compreensão de que o discurso reconstrói as organizações difere da simples escolha de formas eficazes de fazer as coisas. A reconstrução discursiva implica a inclusão da perspectiva dos agentes e a definição de arranjos práticos em torno do melhor argumento dentro das organizações.

Niklas Luhmann (1996) nos ensina que as organizações são construídas a partir da redução da complexidade em relação ao ambiente. Assim, uma organização está sempre escolhendo meios para realizar um objetivo entre muitas possibilidades. Essa

redução de complexidade nas organizações ocorre principalmente pela redução da comunicação interna, com a estruturação de fluxos de informações em torno das escolhas feitas. A racionalização nas organizações é sempre uma escolha, voltada para um propósito, observando os imperativos do poder e do dinheiro (CARVALHO; LIMA, 2009; LIMA; LIMA; KEMPNER, 2010).

Uma reconstrução racional através do discurso implica que as pessoas nas organizações podem interagir e comunicar mais do que aquilo que foi definido na redução da complexidade que as originou. Essa redução de complexidade começou com a escolha de meios e acompanhou a efetiva coordenação de recursos para sua implementação. Fazer mais, fazer melhor ou fazer diferente também significa aumentar a complexidade dentro das organizações, aumentando o número de interações e comunicação entre as pessoas. A argumentação está aumentando a complexidade de uma organização (CARVALHO; LIMA, 2009; LIMA; LIMA; KEMPNER, 2010).

Pensamentos finais

Habermas (1985) em "Técnica e ciência como ideologia" discute como o jovem Hegel fala da ontologia do ser, para discutir a relevância da relação entre trabalho e interação. Hegel observou que a constituição do ser humano passa por três dialéticas entrelaçadas: o uso da linguagem, o relacionamento com os outros na vida familiar e comunitária, e o uso de instrumentos para trabalhar na produção social. Cada uma dessas três dialéticas tem seu papel na formação do ser social, e o uso da linguagem precede as interações e o uso de instrumentos. Nossa humanidade está relacionada a essas dinâmicas.

Habermas (1985) menciona que Marx seguiu a intuição de Hegel ao construir sua teoria sobre a sociedade do trabalho e o lugar do trabalho na formação do ser humano na sociedade. Marx reconhece isso em mais de uma ocasião em seu trabalho. No entanto, existem muitos e óbvios sinais de esgotamento de tal sociedade de trabalho. Deve-se discutir onde e como a dimensão humana da existência pode ser redimida.

Esta questão parece particularmente relevante quando os meios tradicionais de regulação social, dinheiro e poder não podem ser equiparados a uma vida socialmente mais justa e à dignidade humana. A sociedade que construiu seus sistemas, instituições, organizações e grupos a partir de interações mediadas pela linguagem parece ter alguma dificuldade em encontrar as condições para uma vida boa e menos ameaçada.

A teoria da ação comunicativa e o discurso de Habermas (1987, 1990) podem ser valiosos nesse contexto. Pensar na formação do ser humano a partir de interações mediadas por resultados de linguagem poderia estar pensando na redenção da dimensão humana da existência, dentro e fora das organizações, dentro dessa mesma dinâmica. Assim, discutir nas organizações implica aumentar sua complexidade em relação ao ambiente. Esta complexidade acrescida é o espaço onde se produz e reproduz a humanidade daqueles que trabalham, expressos na sua fala, os seus argumentos e os seus arranjos práticos.

Uma das questões que podem ser especificadas como uma objeção a essa compreensão da teoria do discurso é se esse tipo de ação comunicativa pode ser realizada dentro dos sistemas. Em primeiro lugar, deve-se notar que os sistemas fazem parte do mundo vivo. Em segundo lugar, Habermas (1990) diferencia a força do ato comunicativo

dependendo dos contextos. Pode-se dizer que a fala tem limitações dentro das organizações, mas elas não são possíveis.

O que este processo de aprendizagem demonstra é uma oportunidade, embora não pretenda apresentar uma lista de procedimentos operacionais para a ação comunicativa dentro das organizações. Uma lista como essa pode não ser muito útil, porque no discurso, o outro sempre pode dizer não. O que parece importante é saber quais procedimentos contribuem para mais interação, cooperação e discurso dentro das organizações e quais não contribuem. Tal distinção nos permite avaliar a relação entre os procedimentos de administração e sua contribuição para manter ou aumentar a complexidade da organização.

Se o administrador está interessado em promover a inovação tecnológica dentro das organizações, por exemplo, ele deve, em primeiro lugar, entender que os fluxos de informação estruturada contribuem para a execução de ciclos repetitivos de produção e implicam uma complexidade reduzida. Então, quando se deseja inovar, não há informação suficiente para ciclos eficientes. É necessário aumentar as possibilidades de interação mediada pela linguagem, incluindo este modo especial que é o discurso. Trabalhar para aumentar essas possibilidades de interação é uma opção ética (CARVALHO; LIMA, 2009; LIMA; LIMA; KEMPNER, 2010).

Referências

CARVALHO, Lidiane; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, v. 14, n.2, p. 1-20, 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3116/4144>>. Acesso em: 22 de maio de 2010.

DONABEDIAN, A. **Explorations in quality assessment and monitoring**, v.1: The definitios of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor (Michigan): Health Administration Press, 1980.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 10. ed. Tradução e organização de Roberto Machado. Rio de Janeiro: Graal, 1992.

HABERMAS, Jürgen. **Moral consciouness and communicative action**. Cambrigde, Mass: MIT Press, 1990.

HABERMAS, Jürgen. **Technique and science as ideology**. Boston (Mass): Beacon Press, 1985.

HABERMAS, Jürgen. Lifeworld and system: a critique of functionalist reason. In: _____ **The theory of communicative action**. Boston (Mass): Beacon Press, 1987,v.2.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. **Conselhos de saúde - informação, poder e política social**. Rio de Janeiro: Epapers, 2007.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. **AIDS - uma epidemia de informações**. 2. ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2005.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; KEMPNER, Fernanda. Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 7, n.3, p. 669-692, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jistm/v7n3/09.pdf>>. Acesso em: 22 de maio de 2011.

LUHMANN, Niklas. **Introducción a lateoría de sistemas**. Lecciones publicadas por Javier Torres Nafarrete. Guadalajara/Barcelona: Anthropos, 1996.

Capítulo 4

DISCURSO, COMPLEXIDADE E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

José Rodolfo Tenório Lima

Resumo:

Neste artigo busca-se realizar uma investigação sobre a dinâmica da internalização da sustentabilidade ambiental em uma organização produtiva do setor sucroenergético. A discussão teórica se desenvolve a partir da crítica de Jurgen Habermas ao funcionalismo sistêmico de Niklas Luhmann. Também, discute-se o tema esfera pública ambiental e administração da sustentabilidade ambiental, como forma de adequar as organizações aos novos padrões de qualidade exigidos e demandados pelo Estado, Mercado e Sociedade. Os procedimentos metodológicos utilizados foram: entrevista, análise de documentos e aplicação questionário fechado. O questionário usado com 12 representantes da usina possui trinta (30) assertivas, acompanhadas cada uma delas de dois cenários extremos. Os resultados apresentam que a organização passou a internalizar a sustentabilidade ambiental em seu sistema organizacional a partir de um Termo de Ajustamento de Conduta, elaborado pelo Ministério Pública Estadual. Assim como ao internalizar as práticas sustentáveis houve adaptação em diferentes áreas, como: gestão organizacional, aquisições, gestão da produção, gestão de pessoas e gestão de marketing.

Introdução

A questão da cultura canavieira está ligada ao processo de colonização brasileiro, sendo que isto pode ser percebido nos trabalhos de Holanda (1995), Freyre (1963), e no de Furtado (2004). Todos os autores mencionados mostram como a formação social e econômica do Brasil possui proximidades com o desenvolvimento da cultura da cana de açúcar.

A cultura canavieira, como ilustra Holanda (1995) e Freyre (1937), se desenvolveu no Brasil com preceitos capitalista e, desta forma, gerou inúmeros problemas para o ambiente natural. A racionalidade econômica que marcou a introdução do setor sucroenergético, foi marcante para que o desenvolvimento do setor, ao longo de sua história, gerasse um enorme passivo ambiental.

Na atualidade tem-se notado algumas modificações na postura que as organizações e entidades representantes (sindicatos e associações) do setor, vêm tomando com relação a sua produção e os impactos ambientais gerados. É a partir desta nova postura que o presente trabalho se desenvolve. O mesmo busca investigar a internalização da temática ambiental em uma organização do setor sucroenergético. A investigação

busca analisar o momento de inserção da temática ambiental e as alterações que tal ocorrência provoca no interior da organização, ou seja, a dinâmica que a administração da sustentabilidade ambiental gera nos diversos setores (gestão organizacional, gestão de pessoas, gestão da produção, aquisições e equipamentos, saúde e segurança no trabalho e gestão de marketing) do ambiente investigado.

A opção teórica, que servirá de sustentação para o entendimento do caso empírico, busca desenvolver uma discussão entre Habermas e Luhmann, como forma de entender a relação entre sistema e ambiente. A partir deste ponto há a utilização da teoria de Niklas Luhmann sobre sistemas. O uso do Luhmann possibilita entender como são criados e como se desenvolvem os sistemas. Luhmann afirma que os sistemas são reduções da complexidade existente no ambiente, ou em termos habermasianos, do mundo da vida. A partir deste ponto Luhmann chega a uma teoria onde os sistemas são auto-referenciais, autopoieticos e operacionalmente fechados.

Contudo, a redução acaba por limitar a percepção dos fatos existentes no ambiente externo aos sistemas. Esse fato decorre, tendo em vista, que a intersubjetividade, que era compartilhada por uma linguagem comum e fonte de integração, passa a ser substituída pela interação codificada entre os sistemas funcionais.

A substituição do compartilhamento de uma linguagem comum pela mediação codificada é a base para a crítica habermasiana à teoria de sistemas de Luhmann. Diante deste ponto destaca-se o conceito de esfera pública em Habermas. Tem-se a esfera pública como o ambiente no qual a sociedade civil expõe os problemas enfrentados na esfera privada e debate publicamente, gerando um entendimento sobre o tema debatido, ou seja, uma opinião pública.

Após a discussão teórica entre Habermas e Luhmann introduz-se à análise da discussão envolvendo a problemática ambiental vivenciada pela sociedade moderna, por meio da ideia de “esfera pública ambiental”. A esfera pública ambiental pode ser compreendida como o local onde as demandas privadas, sobre a problemática ambiental, são debatidas.

A concepção de sustentabilidade ambiental, criada na esfera pública ambiental, acaba por desencadear em demandas para outros sistemas. Dentre os sistemas que devem responder a tais demandas estão as organizações empresariais.

A ideia de sustentabilidade ambiental é internalizada pelas organizações por meio da administração da sustentabilidade ambiental. Esta é entendida como a forma em que a organização desenvolve suas atividades visando melhorar o seu relacionamento com o ambiente natural (MAIMON, 1996).

As organizações como sistemas na Teoria de Niklas Luhmann

A obra teórica de Niklas Luhmann devido a sua grande extensão, buscou analisar e propor mecanismos que possibilitassem a compreensão da sociedade moderna, principalmente no que tange a sua elevada diferenciação e dinâmica. Seus campos de análise foram os mais diversos, como política, legal, artes, economia, organizações dentre outros.

Seidl e Becker (2006b) destacam que a proposta teórica de Luhmann tem uma grande contribuição para a perspectiva organizacional. Os autores destacam que o

ferramental teórico que constitui a teoria de sistemas de Luhmann acaba por lançar um novo olhar para as organizações e suas relações no ambiente no qual estão inseridas.

A teoria sistêmica de Niklas Luhmann realiza “uma operação de abstração que transpõe conceitos desenvolvidos em outros campos científicos – especialmente a biologia – para as ciências sociais e também através de uma profunda reflexão crítica sobre os diversos estágios por que passou a teoria dos sistemas nas últimas décadas” (FEDOZZI, 1997, p.21). A partir deste ponto Luhmann chega a uma teoria onde os sistemas são auto-referenciais, autopoieticos e operacionalmente fechados.

A base da construção dos sistemas para Luhmann é a diferenciação, entre estes (sistemas) e o seu ambiente ou entorno. Ou seja, há uma diferença entre o sistema, que possui fronteiras e o ambiente que está situado fora da fronteira. O que promove essa diferença segundo Neves e Neves (2006) é o grau de complexidade existente entre estes dois fatores (sistema/ambiente).

De acordo com Kunzler (2004) o sistema, na concepção de Luhmann, é a tentativa de reduzir a complexidade existente na pluralidade do mundo da vida. Porém, tais mecanismos utilizados para reduzir esta complexidade se dão internamente, tendo em vista que os sistemas são auto-referenciais, autopoieticos e fechados operacionalmente.

Tal espaço, o sistema, possui mecanismos que o auto-referenciam, ou seja, desenvolvem sua contigencialidade, “o sentido”, visando limitar a complexidade existente no ambiente. O “sentido” funciona como uma identidade, ou melhor, indica a função a ser exercida pelo sistema.

Neves e Neves (2006) indicam que para Luhmann complexidade é a totalidade das possibilidades de acontecimentos, que podem ser derivadas das infinitas interações entre elementos (comunicações) também infinitos, que existem no ambiente.

A complexidade se dá pelo fato de que no ambiente, vários elementos podem assumir inúmeras possibilidades de relações, tendo em vista que não há nenhum fator ordenador e desta forma aumenta-se a improbabilidade de operacionalização (NEVES e NEVES, 2006).

Para propor certo nível de ordem e com isso possibilitar mecanismos de funcionamento, os sistemas aparecem como uma tentativa de redução da complexidade existente no ambiente, por meio do processo de seleção de possibilidades (KUNZLER, 2004).

O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no ambiente, pois com isso deixaria de ser sistema. Diante disto há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Neste processo de seleção o que os sistemas fazem são justamente importar complexidade para fazer frente a complexidade do ambiente, ou seja como o próprio Luhmann destaca: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade (LUHMANN, 1995).

O “sentido” é o operador das fronteiras, é o diferenciador do sistema e do ambiente. O “sentido” adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema. Ele que irá referenciar determinado elemento, pois o mesmo elemento pode ter diferentes significados (LUHMANN, 1995).

Kunzler (2004) destaca que o sistema “deve simplificar a complexidade para conseguir se manter no ambiente. Ao mesmo tempo em que a complexidade do ambiente diminui, a sua aumenta internamente”. Para Luhmann (1997c, p. 14) as organizações podem ser entendidas como um sistema social autopoietico que tem como base a decisão:

“Los sistemas organizacionales son sistemas sociales constituídos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre si. El contenido teórico de esta afirmación resulta de um problema más general: el problema de la complejidad sistémica.”

A partir deste ponto podemos perceber que o processo de decisão é chave para os sistemas organizacionais, pois é por meio dele em que o sistema irá se desenvolver, respondendo ou não as irritações do ambiente. Lembrando que o sistema interage com outros sistemas e no processo de interação são realizadas as comunicações, ou seja, as pontes de ligação entre os sistemas e seu ambiente.

Neste processo de interação os sistemas, por meio do seu processo comunicativo, acabam por tomar decisões sobre as comunicações realizadas. Tais decisões se referem ao fato que o processo comunicativo para a Luhmann se baseia em três elementos: informação, mensagem e compreensão (entendimento).

De acordo com Seidl e Becker (2006a) o entendimento é o ponto central no processo comunicativo da teoria luhmanniana. Diante disto temos que o entendimento que as organizações absorvem da interação com seu ambiente acaba por influenciar seu processo de decisão, até mesmo quando não se decide. As decisões são próprias comunicações, pois as mesmas acabam por gerar novas comunicações.

Seidl e Becker (2006b) apontam que há uma relação paradoxal no processo de decisão, pois ao selecionar as alternativas existentes no ambiente, o sistema seleciona novamente algumas alternativas já pré-selecionadas. Neste momento as alternativas que foram selecionadas comunicam também o que não foi.

É importante destacarmos que o processo de decisão e, conseqüentemente, entendimento das informações do ambiente, dependem do grau de entendimento do sistema sobre o conteúdo da informação. Por isso as regras de decisão influenciam diretamente o processo de tomada de decisão ou comunicação, assim como, as decisões anteriores.

Seidl e Becker (2006b) relatam *“A decision takes previous decision as decision premisses, or, formulated the other way around: every decision serves as a decision premise for later decisions.”* O próprio Luhmann (1997c) destaca: *“[...] se deja determinar el proceso de selección consciente que se produce en las organizaciones por consideraciones de esse integra em la decisión la historicidade, la experiencia anterior de conflictos, la evaluacion de poder o la ambición previa.”*

Porém, os sistemas autopoieticos, são sistemas autoreferenciais e autoprodutores de suas próprias decisões. Neste ponto percebemos que há um ponto problemático para o campo gerencial pois, diante das dinâmicas externas do entorno, a organização que não consegue realizar uma leitura, ou, em termos luhmanniano, entendimento das comunicações, acaba por correr o risco de desaparecer.

O próprio Luhmann (1997c,) aponta que o processo de planejamento se apresenta como uma forma de imunizar as organizações das irritações do ambiente. O ato de planejar é preparar o sistema para seu processo de decisão, visto que a autoreferencialidade do sistema implica que suas decisões são baseadas no seu entendimento das informações provenientes do ambiente. Porém, as organizações para fazerem frente a complexidade do seu ambiente importam essa complexidade e promovem um reordenamento da sua estrutura interna.

Esse processo de importação de complexidade pode ser interpretado como um processo inovativo, pois traz novas demandas para o sistema. Entretanto cabe destacar

que as modificações são produções internas do sistema, pois os mesmos são autopoieticos.

Luhmann (1997c) aponta esse fato: *“entendemos bajo el término de innovación un proceso de decisión contrainductivo, un proceso de decisión que decide diferente a lo que era de esperar y así, cambia las expectativas”*.

Assim tem-se que o processo decisório deve ser alterado, tendo em vista a dinâmica que ocorre tanto no ambiente interno do sistema quanto o que está no seu entorno. A relação de importação da complexidade, por meio da alteração dos processos seletivos, decisórios, acaba por regenerar as organizações na sua trajetória social.

Neste ponto percebe-se que a importância do processo de entendimento para o processo comunicativo das organizações, tendo em vista, que sua evolução dependerá deste processo. O entendimento é a chave da mudança, pois os sistemas são autopoieticos, ou seja, produzem as próprias mudanças.

Porém, o fechamento em si dos sistemas sofre fortes críticas, pois acaba por proporcionar incompreensões sobre o ambiente externo. Isso pode ser percebido nos problemas ambientais desencadeados pelas organizações produtivas. Diante disto iremos a seguir propor uma visão crítica do funcionalismo sistêmico luhmanniano a partir da perspectiva habermasiana.

Crítica Habermasiana ao funcionalismo sistêmico

Habermas (1992) em sua crítica a razão funcionalista destaca o conceito de mundo da vida. Para o autor o mundo da vida pode ser entendido como o lugar onde as “intersubjetividades” são compartilhadas.

O mundo da vida por possuir esse compartilhamento de subjetividades é plural e este fato o aproxima da realidade complexa vivida na sociedade. Tal fato deriva do compartilhamento de subjetividades que há nele. Essa pluralidade possibilitava uma maior compreensão dos fatos que ocorriam no mundo, pois os entendimentos privados eram compartilhados.

Porém com o desenvolvimento da sociedade ocidental e do capitalismo, criou-se um processo de diferenciação social. Essa diferenciação refletiu na criação de sistemas funcionalmente diferenciados. Ou seja, a pluralidade até então existente no mundo da vida é substituído pela subdivisão “cartesiana”, ocasionando na criação de vários sistemas funcionalmente diferenciados que buscam representar a realidade complexa (HABERMAS, 1992).

Esse fato cria uma nova formação social em que há sistema/mundo da vida. Nessa reformulação o mundo da vida deixa de ser o local das totalidades e passa a ser o entorno/ambiente de um sistema, ou seja, aquilo que está externo ao sistema.

Essa mudança tem como fator a modificação nos processos comunicativos que integram os sujeitos no mundo da vida. Pois, ao invés de haver o compartilhamento da intersubjetividade, passa-se a operar a comunicação com codificadores, visando reduzir a complexidade do mundo da vida. Isso promove o “desacoplamento” sistema/mundo da vida (HABERMAS, 1992).

Entretanto, essa ruptura desencadeia inúmeros problemas, ou como Habermas (1992) destaca “patologias sociais”, fato que decore da tentativa de fragmentação do

mundo da vida em sistemas que tentam representar uma parte específica do próprio mundo. Porém, ao tentar fragmentar, tem-se um distanciamento da realidade e isso possibilita a ocorrência de patologias, como os problemas ambientais.

Habermas (1997) crítica a teoria de sistemas pelo fato dela criar sistemas diferenciados que são fechados em si mesmo. Pois, conforme a teoria luhmanniana, os sistemas são auto-referentes, autopoieticos e operacionalmente fechados.

Outro ponto estabelecido pela teoria de sistemas de Luhmann é que os sistemas apenas interagem de forma seletiva, ou seja, apenas processam informação que fazem parte do seu “sentido” e de acordo com a sua própria interpretação.

Tais concepções são espaços para a crítica de Habermas, pois essa forma de atuação é limitadora, uma vez que a seletividade dos sistemas faz criar um distanciamento da realidade complexa, causando problemas como os danos ambientais.

A incapacidade dos sistemas que deriva da sua forma de interação entre o sistema e o seu ambiente, resulta numa forma “codificada” de interação, uma vez que a linguagem comum, contida no compartilhamento intersubjetivo do mundo da vida, é substituída pelos mecanismos codificadores de interação, os “códigos binários”.

Além disso, de acordo com Habermas (1997) “O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada. Isso equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas”.

Esse fato da incapacidade de perceber os custos é importante para se entender a problemática ambiental que aflige a sociedade no século XX, porque o mundo da vida orgânico ou natural, onde se encontra os recursos naturais passa a ser degradado, tendo em vista tais fatos não serem passíveis de codificação pelos sistemas.

Porém, Habermas (1992) destaca que movimentos de contestação destes custos surgem como forma de combater o que ele chama de “colonização do mundo da vida”. Ele destaca vários movimentos sociais, como: o movimento feminista, movimento anti-nuclear, movimento pacifista, entre outros.

Habermas (1992) dá ênfase ao movimento “verde” ou ecológico para contestar os problemas vividos pela sociedade moderna. E destaca que esta contestação é resultado dos problemas derivados dos danos causados pelo industrialismo que pode ser entendido por um sistema incapacitado de perceber os danos que gera a outros sistemas, como o ambiente natural. Pode-se perceber esse fato na passagem: ” [...] *los efectos de la gran industria sobre el equilibrio ecológico, la drástica disminución de los recursos naturales no-regenerables y la evolución demográfica plantean graves problemas sobre todo a lãs sociedades industrialmente desarrolladas.*” (HABERMAS, 1992, p. 559).

Habermas (1992) afirma que os “desequilíbrios sistêmicos” se tornam em crise quando interfere nas atividades dos sistemas. Entretanto, os movimentos de contestação influenciam os sistemas, por meio das discussões realizadas na esfera pública. Tal local é o ambiente onde reestruturam-se as intersubjetividades perdidas pela introdução codificadora dos sistemas.

Habermas define da seguinte forma: “A esfera pública pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões publicas enfeixadas em temas específicos. [...]” (HABERMAS, 1997).

A discussão oriunda da esfera pública faz considerar um fato importante, ou seja, a opinião, que emerge com o processo discursivo, passa a mediar o poder público, fazendo tornar pública vontades, até então contidas em uma esfera privada (intimidade).

A esfera pública além de problematizar, possibilita gerar entendimento por parte dos participantes, da temática discutida. Assim, a esfera pública constitui principalmente uma estrutura comunicacional do agir orientada pelo entendimento, a qual tem a ver com o espaço social gerado no agir comunicativo (HABERMAS, 1997).

O agir comunicativo que Habermas se refere é o mecanismo pelo qual os participantes da esfera pública, chegam a um entendimento mútuo sobre o problema discutido e, desta forma, acabam compartilhando uma intersubjetividade. Para que haja o agir comunicativo, os participantes devem comporta-se cooperativamente, colocando-se como falantes e ouvintes, possibilitando desta forma ampliar o campo discursivo (HABERMAS, 1990).

Diante deste ponto percebe-se que a esfera pública é um ambiente no qual seus participantes discutem seus problemas e criam, a partir disto, uma opinião pública, ou melhor, um entendimento mútuo sobre o tema discutido.

Esse fato permite identificar como a questão dos problemas ambientais, sentidos pela esfera íntima dos atores afetados, passam a ser debatidas publicamente dando início a crítica a racionalidade econômica e desencadeando a busca por alternativas como a ideia da sustentabilidade. Porém, cabe destacar que a esfera pública permite uma maior aproximação com a realidade hiper-complexa, tendo em vista que a mesma é formada pela pluralidade, ou seja, por entes heterogêneos.

Essa heterogeneidade possibilita discutir e problematizar temas que os sistemas, fechados em si, não conseguem absorver. A maior sensibilidade aos “problemas”, contida na esfera pública, ocorre pelo fato de que a mesma está ligada a vida privada.

A sociedade civil, ao sofrer diretamente com tais “efeitos negativos”, consegue captá-los e identificá-los antes que os sistemas. Esse fato é evidente quando se discute os problemas ambientais, pois foi a partir da discussão pública do tema que uma nova concepção de interação foi proposta, ou seja, a discussão sobre o desenvolvimento sustentável.

Essa sensibilidade proporcionada pela esfera pública possibilita ampliar os campos discursivos chegando ao Estado. Por isso, a esfera pública, muitas vezes, funciona como “detector” e local para a denúncia de problemas. A partir deste ponto, entramos na discussão sobre a esfera pública que discute e problematiza os problemas ambientais, ou seja, a esfera pública ambiental.

A esfera pública ambiental

McCormick (1992) afirma sobre o movimento ambientalista que “[...] o movimento não começou num país para depois espalhar-se em outro; emergiu em lugares diferentes, em tempos diferentes e geralmente por motivos diferentes”.

O mesmo autor destaca que o movimento teve início com os “naturalistas” que buscavam uma maior conservação da natureza, tendo em vista a percepção de que cada vez mais o ambiente natural, tinha sua área reduzida. Tais preocupações eram de caráter “estético” e vieram a ter um novo caráter, mais radical, a partir da década de 1960.

Leis (1999) se posiciona destacando que o novo cenário mundial, desencadeado pelas críticas ao modelo adotado na Modernidade, acaba por influenciar inúmeros campos da humanidade, como: sociedade, o Estado e o mercado (organizações).

Alguns segmentos da sociedade iniciam um processo de reflexão sobre a relação entre a sociedade e o meio ambiente, onde inúmeras organizações (ONG's ambientalistas, feministas, entre outras) são formadas para contestar o modelo atual e reivindicar alternativas. Tais reivindicações chegam ao Estado que inicia um processo de internalização destas reivindicações e passa a adotar medidas por meio de políticas e legislações.

O mercado por se relacionar diretamente com estes outros segmentos (sociedade e Estado), além de perceber a relação entrópica do seu modelo de produção, acaba aderindo a ações de sustentabilidade, com vistas a manter a sua sustentabilidade econômica.

Diante deste fato passam (sociedade) a trazer as preocupações de sua esfera privada para o debate na esfera pública. Esse processo inicia um período em que cria-se uma “esfera pública ambiental”, que é o local onde são discutidos os problemas socioambientais gerados pelas “irracionalidades” da racionalidade econômica.

Com o entendimento de que a sociedade corre “perigo” acaba-se por gerar uma opinião pública em que os problemas ambientais são percebidos. Essa sensibilização decorreu em demandas para outros setores da sociedade como o científico e o político.

O debate científico sobre a racionalidade econômica como propulsora da problemática enfrentada pela sociedade contemporânea só começou a fazer parte da discussão, por meio da introdução de cientistas sociais. O reflexo desta introdução foi a criação do Clube de Roma. (MCCORMICK, 1992; LEIS, 1999).

Esta associação fundada em 1968, tinha como objetivo pesquisar os componentes políticos, econômicos, naturais e sociais interdependentes do sistema global. Em 1972 lança um relatório intitulado de *The Limits of Growth* (Limites do Crescimento).

O relatório apontava para o perigo da manutenção do modelo de crescimento econômico adotado. Há uma severa crítica à racionalidade econômica, que não reconhece os limites impostos pelo ambiente natural e social. O resultado das proposições foi a ideia de “crescimento zero”, onde a economia deveria ser estagnada (MCCORMICK, 1992).

A publicação deste relatório foi realizada no mesmo ano em que houve a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano. Ocorrida em Estocolmo, serviu para discutir, politicamente, as problemáticas enfrentadas pelo Meio Ambiente em decorrência dos efeitos negativos da racionalidade econômica (MCCORMICK, 1992).

Nos preparativos desta conferência, Sachs (2000) destaca que existiam duas correntes antagônicas: os que viam abundância de recursos (*the cornucopians*) e os “catastrofistas” ou “zeristas” (*doomsayers*).

Os primeiros, formado basicamente por países em desenvolvimento, acreditavam que os recursos naturais eram abundantes e as preocupações com o meio ambiente eram interpretadas como um fator inibidor de crescimento econômico. Para a segunda corrente estavam aqueles que acreditavam na exaustão dos recursos naturais devido ao crescimento demográfico e econômico, ou seja, as sociedades do mundo “desenvolvido”, pois sentiam os efeitos primeiramente.

Esses antagonismos de visões marcaram o desenrolar da Conferência, onde os países do Sul reivindicavam seu crescimento econômico, tendo em vista os problemas sociais que possuíam. Eles acreditavam que o debate da problemática ambiental, mascarava uma preocupação econômica dos países do Norte. Os do Norte, sentindo uma maior pressão de sua sociedade, queriam estagnar o crescimento.

Segundo McCormick (1992), a Conferência de Estocolmo foi o acontecimento que mais influenciou na evolução do movimento ambientalista internacional. Houve uma ampliação do campo discursivo que deixou de ser limitado à proteção da natureza, para compreender que a problemática está localizada na forma errônea de como a humanidade se utiliza dos recursos naturais.

Outros fatos importantes decorrentes da Conferência foram a ampliação da esfera pública ambiental, pois “a conferência não somente colocou as ONGs nacionais em contato uma com as outras, mas enfatizou o fato de que enfrentavam problemas comuns que pediam uma resposta combinada” (MCCORMICK, 1992, p. 111).

Paralelamente às discussões da Conferência de Estocolmo, tinha-se o debate entre “crescer” e “não crescer”. Diante deste fato surgiu, na década de 70, uma tentativa conciliadora ou uma alternativa ao “caminho destrutivo”, o ecodesenvolvimento.

A nova forma de propor o desenvolvimento tem como base a multidimensionalidade (social, ambiental, econômica, cultural e espacial), além do respeito às especificidades locais. A mesma assume uma postura de “filosofia do desenvolvimento”, pois busca considerar variáveis que até então não eram incluídas no planejamento do desenvolvimento (SACHS, 2007).

Essa ideia elaborada primeiramente pelo Ecodesenvolvimento, de harmonização dos fatores de produção com as outras dimensões, possibilitou que um novo modelo de desenvolvimento econômico fosse pensado.

Isso se deu a partir da década de 1980, com o lançamento do relatório da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMUMAD), onde o novo modelo de desenvolvimento ganhou a denominação de “Desenvolvimento Sustentável”.

A definição desta nova forma de desenvolvimento é percebida como “aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades” (CMUMAD, 1991).

Essa nova percepção de que a dimensão ambiental deve ser considerada, iniciada por meio das discussões nas esferas públicas ambientais, acabou por penetrar nas esferas privadas do campo político e do mercado. Viola (1996) destaca que o processo de globalização impôs essa nova postura ao governo brasileiro. Esse fato se concretiza na realização da Rio-92, em território brasileiro.

O novo posicionamento do Brasil deriva de uma postura política globalizada, onde o país, para elevar seu posicionamento na economia mundial e melhorar o diálogo no comércio internacional, atenta para as demandas dos países desenvolvidos, ou seja, a preocupação com o ambiente natural. Isso tem reflexo imediato na adoção e implementação de políticas ambientais (Viola, 1996).

A discussão sobre a sustentabilidade ambiental também influenciou na criação de barreiras “não-tarifárias” ou “barreiras verdes” para a comercialização de produtos no mercado internacional (YOUNG; LUSTOSA, 2001).

Estas modificações no mercado desencadearam em demandas para as organizações. De acordo com Leis (1999) a partir das décadas de 1980/90 o

Desenvolvimento Sustentável foi adotado como modelo de gestão e atividade empresarial.

Um exemplo deste fato foi a criação do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD), em 1990. O conselho elaborou um relatório “Mudando o Rumo” que propunha uma nova forma do empresariado aderir ao desenvolvimento sustentável, modificando, desta forma, a postura do mercado perante sua interação com o ambiente natural.

Egri e Pinfield (1997) mostram que a degradação ambiental só se torna relevante para as organizações no momento em que interfere na sua *performace*. Isso mostra que a redução das fontes de *inputs*, como também modificações no mercado influenciam e solicitam adaptações das organizações para que as próprias possam manter-se ativas.

Além desta percepção, que a racionalidade é limitada e provoca a redução das próprias bases da reprodução capitalista, conforme já destacado por O’connor (1991) como uma contradição, há uma mudança nos consumidores, tem-se, por meio das discussões na esfera pública, a criação de uma opinião pública sobre os problemas ambientais e isto, reflete no surgimento dos “consumidores verdes”.

Portilho (2004) define essa tipologia de consumidores da seguinte forma: “[...] aquele que, além da variável qualidade/preço, inclui em seu “poder de escolha”, a variável ambiental, preferindo produtos que não agridam, ou são percebidos como não agredindo o meio ambiente”.

Por fim, as discussões sobre a problemática ambiental realizadas numa esfera pública acabam por se disseminar em outros segmentos sociais, como o Estado e o mercado. Isso traz demandas para as esferas privadas destes sistemas e promove a exigência de uma nova postura das organizações empresariais.

Essa postura visa tornar seu modelo produtivo menos impactante para o ambiente natural, tendo em vista, o reconhecimento do poder autodestrutivo da manutenção do modelo anterior. Para tornar este fato prático desenvolve-se um modelo de produção que internalize as limitações do ambiente natural e desenvolva suas ações, tendo como base os preceitos da sustentabilidade ambiental.

Administração da sustentabilidade ambiental nas organizações

A internalização no ambiente privado das organizações, da sustentabilidade ambiental gera o que se denomina de administração da sustentabilidade ambiental (ASA). A mesma parte da necessidade de mudança da interação sistema produtivo versus ambiente natural.

De acordo com Maimon (1996) a criação da área de meio ambiente dentro do contexto organizacional é inicialmente atrelada ao sistema de produção. Posteriormente, essa nova função, passa a ser denominada de Gestão Ambiental ou ASA e passa fazer parte do contexto geral da organização. Para Epelbaum (2004) a ASA é percebida como um segmento da gestão empresarial que se preocupa com a identificação, avaliação, monitoramento, controle e redução dos impactos ambientais oriundos de suas atividades.

Araújo (2001) percebe a administração da sustentabilidade ambiental como “[...] um conjunto de medidas e procedimentos definidos e aplicados que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente”. Dias

(2006), por sua vez, aponta que “[...] é a gestão cujo objetivo é conseguir que os efeitos ambientais não ultrapassem a capacidade de carga do meio onde se encontra a organização, ou seja, obter-se um desenvolvimento sustentável”

De acordo com Epelbaum (2004), as organizações ao se verem pressionadas a dar respostas sobre as questões ambientais propuseram, inicialmente, a adoção de tecnologias *end-of-pipe* (fim- de-linha). Estes mecanismos foram inicialmente utilizados para responder as legislações que demandaram novos padrões de qualidade ambiental.

Segundo Sanches (2000), esses mecanismos procuram combater apenas as saídas “indesejáveis” dos rejeitos produtivos, não interferindo no processo. Para esse mecanismo são utilizados equipamentos como: filtros, incineradores e estações de tratamento de efluentes (ETE). Contudo, com o passar dos anos notou-se que esse mecanismo era provedor de grandes custos tanto no processo de instalação quanto de manutenção, sem gerar nenhum valor agregado ao produto.

Com a tecnologia *end-of-pipe* adotada pelas organizações, os esforços ambientais apenas se concentravam no controle da poluição, acarretando aumento nos custos produtivos. Porém, surge uma nova visão que busca agir de forma preventiva ao invés de remediativa.

Para Porter e Van der Linde (1995), a poluição é encarada como desperdício econômico, daí a necessidade de se trabalhar a minimização deste subproduto enfatizando melhorias no processo produtivo. Outro fator determinante para esta mudança de foco, foi o surgimento da Total Quality Management - TQM (Gestão da Qualidade Total).

O objetivo da TQM era a redução do desperdício, dos custos, controle de processos e melhorias das condições de trabalho. Valendo-se destes princípios surge o Total Quality Environmental Management - TQEM (Gerenciamento Total da Qualidade Ambiental) que fundamenta-se nos mesmos princípios da TQM (MARTINS e NASCIMENTO, 1998).

Nascimento, Lemos e Mello (2008) destacam que no ambiente interno da organização existem várias áreas que possuem funções específicas e que para a realização dos objetivos organizacionais devem estar interligados. Os mesmos autores afirmam que a implementação da administração da sustentabilidade ambiental acaba por interagir com todas essas áreas.

Quadro 1 – Setores organizacionais e interações da administração da sustentabilidade ambiental

ÁREA SETOR	FORMAS INTERAÇÃO
Alta direção	Aprovação e o apoio necessário para a implantação de ações sustentáveis
Marketing	Deve avaliar as reais necessidades dos consumidores, como também auxiliar no projeto de produtos que reduzam os impactos no meio ambiente.
Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)	Desenvolver os processos de P&D, tendo como base as ações de preservação ou redução dos danos ambientais.
Compras	Avaliar o padrão de sustentabilidade das matérias-primas adotadas no sistema produtivo, como também avaliar a sustentabilidade dos fornecedores.
Produção	Implantar processos produtivos que reduzam os impactos no meio ambiente. Essas ações podem ser por meio das práticas <i>end-of-pipe</i> ou de prevenção da poluição.
Finanças	Avaliar os investimentos, as receitas e as despesas que estão ligadas a implantação e execução da gestão ambiental. Outro ponto relacionado a finanças é a contabilidade ambiental que busca contabilizar a parte financeira condizente com a área ambiental, e também o balanço socioambiental que demonstra as práticas sociais e ambientais geradas pela organização no desenvolvimento da gestão ambiental
Recursos Humanos	Responsável pela capacitação e formação da consciência ambiental nos funcionários da organização. Tem grande importância no fato de que para a realização efetiva de uma gestão ambiental, as pessoas que fazem a organização devem estar integradas às filosofias e os objetivos que a nova forma de gestão preconiza.

Fonte: Nascimento, Lemos e Mello (2008)

Os mecanismos adotados para a prática da administração da sustentabilidade ambiental resultam em desafios para as organizações empresariais.

Os desafios organizacionais podem ser interpretados sobre três correntes: as legislações que o Estado impõe; o mercado que demanda produtos com qualidade ambiental; e o próprio sistema produtivo que deve se reestruturar, minimizando a ação entrópica dos impactos ambientais decorrentes da atividade. Diante deste fato, nota-se que devem ocorrer alterações nas estruturas organizacionais para reduzir os impactos que as atividades organizacionais promovem.

Materiais e Métodos

Para que os objetivos propostos neste trabalho fossem alcançados realizou-se uma pesquisa cuja natureza é exploratória.

O trabalho de campo visa à coleta de dados empíricos sobre a administração da sustentabilidade ambiental na usina investigada combinando os seguintes procedimentos: análise documental; e entrevistas com funcionários, usando questionário estruturado;

O questionário usado nas entrevistas com os representantes da usina possui trinta (30) assertivas, acompanhadas cada uma delas de dois cenários extremos. As assertivas focam em aspectos pertinentes para a investigação das relações da administração da sustentabilidade ambiental no interior da organização.

Cada assertiva é respondida em escala *Likert*, em que a nota mais baixa equivale à relação incipiente e a mais alta a relação forte. As que recebem nota baixa caracterizam uma deficiência, enquanto que as notas altas apontam para aspectos positivos na organização. São apresentados dois cenários explicativos para cada assertiva, sendo um péssimo (**cenário 1**) e o outro ótimo (**cenário 5**). Caso a situação da organização se enquadre mais no cenário péssimo, a nota deverá ser mais próxima de 1. Se a organização apresenta mais características do cenário ótimo, a nota deverá ser mais próxima de 5.

Os participantes entrevistados foram num total de 12 (doze) integrantes das diversas áreas da organização, como: setor agrícola, industrial e administrativo. As respostas possibilitaram visualizar a realidade da administração da sustentabilidade ambiental na organização e suas interações entre os diversos setores organizacionais. Além das respostas obtidas no questionário, houve uma discussão, individualizada, com os participantes sobre as respostas. Esse mecanismo visou obter uma maior quantidade de informações. Essa parte foi gravada e utilizada para evidenciar as respostas obtidas.

Para facilitar a visualização dos dados, as perguntas foram agrupadas em 6 categorias de análise. São elas: gestão organizacional, gestão de pessoas, gestão da produção, aquisições e equipamentos, saúde e segurança no trabalho e gestão de marketing.

Resultados e Discussão

A variável sustentabilidade introduzida nas preocupações organizacionais

A organização estudada está localizada no estado de Alagoas. Além disso possui filiais no estado de Minas Gerais. A mesma faz parte do setor sucroenergético, que sempre teve um papel de destaque na economia estadual, assim como foi o responsável por inúmeros danos ambientais e sociais. A usina estudada tem, em seu ambiente organizacional, um setor que busca desenvolver ações na administração da sustentabilidade ambiental. Contudo, no decorrer de sua história, a interação com o ambiente natural nem sempre foi marcada por tamanha preocupação, ao ponto da organização internalizar a questão ambiental e estruturar um setor para gerir a sustentabilidade ambiental nas suas atividades.

Antes da criação do setor de meio ambiente, as ações eram restritas às áreas agrícolas e industriais, sem grandes disseminações nas outras áreas da organização. As ações eram restritas à preservação de matas nativas, pela exigência das Reservas Legais, contida no Código Florestal Lei 12.651/2012. Outras ações eram a utilização dos subprodutos do sistema industrial, como vinhaça e bagaço, para adubação do solo, com perspectivas de redução dos custos produtivos.

O gerente Agrícola assinala que a “A questão ambiental não era disseminada para todos os funcionários da organização, ela era restrita ao setor agrícola, principalmente a área de irrigação”. O responsável pela gestão ambiental da usina destaca que a variável sustentabilidade introduzida nas preocupações organizacionais, deriva da visão futurista do dono com as demandas que o mercado iria requerer:

[...] O fundador da empresa, sempre teve uma visão de futuro [...] a questão ambiental sempre foi uma prerrogativa dele, ele sempre esteve preocupado com isso[...] Nos aqui sempre somos visitados, são pessoas da França, do Japão, da Inglaterra, da China[...] Eles (compradores) sempre procuram saber como são as ações ambientais e sociais que desenvolvemos. (Coordenador de Gestão Ambiental).

Para os parceiros que são europeus, a primeira coisa que eles procuram olhar é a parte ambiental e social[...] a certificação já ajuda no momento de mostrar que possuímos ações de gestão ambiental (Gerente Agrícola da Usina).

Esse comentário evidencia a atuação do mercado externo, mais restritivo quanto a qualidade ambiental do produto, sobre a organização sucroenergéticas na adoção de novos padrões ambientais. Tal fato vem tendo maior ênfase na atual conjuntura com as demandas sobre o etanol, principalmente pelo mercado europeu. Entretanto, essa preocupação aumentou, segundo relatos do gerente agrícola, responsável pela irrigação, com a infração legal, ocorrida no ano de 2000.

A usina ao desenvolver seu processo de irrigação em uma Área de Preservação Permanente (APP), acabou por infringir o Código Florestal, pois seu sistema de irrigação não possuía licenciamento ambiental. Esse fato desencadeou a abertura de processo pelo órgão de meio ambiente estadual.

Havia um desconhecimento da legislação, como também ninguém aplicava. O IMA/AL que era Instituto do Meio Ambiente aqui de Alagoas não era muito participativo. Nós fazíamos os projetos de irrigação e não tinha outorga nem licença. Porém, teve um dia em que fizemos um projeto de irrigação em uma APP. Ai... eu fui chamado para comparecer ao IMA/AL em 24 horas, para dar explicações sobre a infração. A partir daí tivemos que parar o projeto e retirar todos os equipamentos do local. (Gerente Agrícola da Usina).

O relato do engenheiro demonstra que o órgão sempre foi pouco participativo e com isso a usina, por não ter esta exigência, não apresentava tal preocupação.

O órgão fiscalizador, IMA/AL, até então ausente, notificou, por meio de auto de infração a usina e suspendeu o desenvolvimento do projeto de irrigação. Por meio desta ocorrência o órgão ambiental, em conjunto com o Ministério público estadual elaborou-se um TAC (Termo de Ajustamento de Conduta), em que a usina deveria desenvolver ações para compensar os danos ambientais causados por sua atividade, conforme define a Lei de Ação Civil Pública nº 7347/85.

Outro ponto de destaque levantando pelo engenheiro, foi o fato de que a população residente no local afetado foi contra o projeto: “A população foi contra, pois eles não tinham benefício nenhum, diziam que a água acabaria, o rio iria secar” (gerente agrícola).

O relato mostra que a população tinha preocupação com o corpo hidrográfico do qual retirava sua sobrevivência, tendo em vista que eram pescadores. E que a preocupação aumentava em decorrência da implantação de um sistema de irrigação que não considerava os requisitos ambientais legais, tendo em vista que não possuía licença ambiental.

A partir deste ponto, por meio da atuação de um agente externo como o Estado, utilizando-se das normas referentes à qualidade ambiental, a usina iniciou um processo de internalização da variável meio ambiente para o desenvolvimento de suas atividades, conforme destaca:

A partir deste ponto notamos que estávamos “ambientalmente” desorganizados. Começamos a solicitar todas as licenças ambientais. E o departamento de gestão ambiental foi criado para poder facilitar a organização e possibilitar desenvolvermos uma gestão do meio ambiente eficaz (Gerente Agrícola).

A partir deste ponto, com a noção de que tal variável ambiental era importante tanto para o cumprimento legal, quanto para a imagem organizacional, a usina buscou criar um setor que trata de temática ambiental. Esse fato proporcionou o surgimento do setor de Gestão Ambiental na usina.

Para implantar a administração da sustentabilidade ambiental, a usina optou pelo modelo da ISO 14001, que define as diretrizes básicas para um Sistema de Gestão Ambiental - SGA. Esse sistema possibilitou a usina adequar suas atividades aos padrões de qualidade ambiental. O processo de criação do setor teve início no ano 2002 e teve o auxílio de uma empresa de consultoria.

A implantação se deu por meio da divisão da organização em três áreas; administrativa, agrícola e industrial, onde foram inicialmente envolvidos os gerentes de cada setor, os coordenadores e supervisores. Esta iniciativa, segundo o gestor ambiental, se deu na busca de integrar os líderes à nova “cultura” que a organização iria desenvolver. Em seguida foram englobados todos os funcionários com o programa de conscientização ambiental.

Para que o sistema pudesse ser implantado, foram realizados investimentos em torno de R\$ 36.000.000,00 (trinta e seis milhões de reais). Tais recursos foram aplicados para a adaptação das instalações, treinamento de pessoal, recuperação de vegetação, entre outros. Em 2003 a empresa teve seu SGA certificado, atestando que os requisitos exigidos pela norma ISO 14001 foram atingidos. A partir deste ponto a empresa obteve um selo que possibilitou comprovar que há um sistema que auxilia na administração da sustentabilidade ambiental.

O setor de meio ambiente é descrito como um órgão de *staff* que assessora os três setores da organização (administrativo, industrial e agrícola) e está ligada à alta direção: “Ela fica como uma célula que serve aos três gerentes das áreas administrativa, industrial e agrícola. Ela assume um papel, por exemplo, de *staff* dentro da empresa e está diretamente ligada à alta diretoria” (Coordenador de Gestão Ambiental). O funcionamento do setor de meio ambiente ocorre por meio de encontros mensais com os setores da organização para a discussão das questões ambientais. Nesses encontros são discutidas as ações ambientais que cada setor desenvolve, cabendo aos gestores ambientais cobrar aos responsáveis das áreas o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos.

Desta forma, cada área da Usina possui sua responsabilidade pela manutenção e cumprimento das ações ambientais. O setor de gestão ambiental possui uma função de integrar e coordenar essas ações, além de fiscalizar o cumprimento da política ambiental, por parte dos outros setores da organização. Os entrevistados destacam que a administração da sustentabilidade ambiental é importante e traz benefícios para a organização. Tanto os custos produtivos quanto a imagem da organização se beneficiam das ações desenvolvidas.

Atualmente temos uma boa relação com os órgãos ambientais. Eles nos olham com outros olhos, pois sabem o que nós estamos fazendo. A comunidade também aceita mais o nosso trabalho, eles participam de ações ambientais que nós realizamos. (Coordenador de Gestão Ambiental).

Estes fatos evidenciam que a organização obtém benefícios com a prática da administração da sustentabilidade ambiental, e estes benefícios não se limitam a redução de custos, pois possibilitam a abertura de mercados, além de melhorar a interação com a comunidade e órgãos ambientais.

A dinâmica da sustentabilidade ambiental na usina

A seguir será demonstrado como a internalização da administração da sustentabilidade ambiental se desenvolve na estruturação organizacional a partir da interação com diversos setores.

As assertivas, apresentadas no quadro 2, demonstram as articulações que a internalização da gestão ambiental acaba por influenciar na gestão da organização. Esse fato envolve a preocupação de exercer controles sobre as atividades da empresa, buscando identificar se há mecanismos que possibilitem a organização avaliar suas atividades e propor controles, objetivando minimizar os impactos ambientais derivados das atividades.

Quadro 2 – Gestão Organizacional

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
A gestão ambiental se vale dos dados do controle para desenvolver estudos visando minimizar impactos ambientais.	Não há avaliação da produção, por meio de indicadores, visando minimizar as falhas para reduzir os desperdícios ou impactos ambientais.	Há avaliação da produção, por meio de indicadores, visando minimizar as falhas para reduzir os desperdícios ou impactos ambientais				2	10
A análise e a minimização de potenciais impactos ambientais são sistematicamente realizadas por indicadores e monitorados pelos gestores.	Os sistemas de informação não informam com a confiabilidade dados sobre a gestão ambiental da organização.	Os sistemas de informação informam com confiabilidade dados sobre a gestão ambiental da organização.			1	5	6
A empresa adota controles sistemáticos dos custos da qualidade e das quantidades produzidas.	NÃO há controle de custos, qualidade e das quantidades produzidas	Há um "sistema" que controla os custos, qualidade e as quantidades produzidas				2	10
A gestão ambiental excede a legislação ambiental.	As ações da gestão ambiental são apenas para dar cumprimento aos requisitos legais.	As ações da gestão ambiental são realizadas tendo em vista ao desenvolvimento sustentável.				3	9
Os controles adotados pela organização geram feedback e resultam constantemente em melhorias e avanços na qualidade dos produtos produzidos e nos processos.	Não é realizado Feedback visando melhorias e avanços na qualidade	Feito os controles é realizado um feedback visando melhorias e avanços na qualidade			1	5	6
Os investimentos são feitos sempre levando em conta a gestão eficiente do meio ambiente.	Os investimentos em meio ambiente são realizados apenas para adequação a legislações pertinentes a atividade da organização.	Os investimentos em meio ambiente são realizados para melhorar a qualidade ambiental e não apenas a adequação a legislação.				3	9

Segundo relatos dos entrevistados, seguindo os requisitos estabelecidos pela ISO 14001, a organização deve sempre estar reavaliando seus processos, buscando a melhoria contínua. Faz parte deste processo “reuniões críticas”, onde são avaliadas as ações que foram desenvolvidas durante o ciclo de um ano.

Temos que avaliar nossas atividades, pois a norma (ISO 14001) exige que saibamos quais são nossos principais aspectos ambientais e a partir disto estruturamos medidas para evitar os impactos ambientais. O sistema tem isso como requisito primordial (Entrevistado 1).

As assertivas no quadro 3 possibilitam notar que se tem, como uma forma de desenvolver a administração da sustentabilidade ambiental, a preocupação em adquirir equipamentos que possibilitem menores impactos no ambiente natural. Um exemplo deste fato é a aquisição de filtros que possibilitam reduzir a emissão de poluentes gerados nas “caldeiras”.

Quadro 3 – Aquisições e Equipamentos

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
Na aquisição de novos equipamentos, a empresa sempre prioriza a instalação de equipamentos menos poluentes.	A compra não leva em consideração equipamentos menos poluentes.	A aquisição de equipamentos menos poluentes está impregnada na cultura da empresa.				6	6
A empresa busca constantemente a modernização tecnológica como forma de implementar melhorias no sistema de produção da fábrica, refletindo positivamente na qualidade dos produtos.	O comportamento quanto à tecnologia é reativo; não nota-se melhoria na qualidade dos produtos e não raro a empresa fica atrás dos concorrentes.	Há uma procura obstinada por um lugar de vanguarda em tecnologia. Havendo investimentos em processos, equipamentos, instalações, pessoal, com nítidas repercussões sobre a qualidade.			1	5	6
Percebe-se que o incremento em equipamentos e novas tecnologias para minimização dos impactos ambientais têm influência positiva na qualidade e seus resultados.	Não há indicadores que correlacione os efeitos das alterações na gestão ambiental com a qualidade produtiva	Há indicadores que correlacionam os efeitos das alterações na gestão ambiental com a qualidade produtiva				4	8
Os equipamentos e sistemas de informação adotados permitem um eficiente controle de todo o sistema de produção da empresa.	Não há investimento em sistemas de informação	O sistema de informação de controle da produção é funcional e recebe investimentos de melhoria				5	7

Além deste ponto há uma preocupação com a adequação dos fornecedores aos padrões ambientais estabelecidos pela organização. A depender do tipo de fornecimento documentações (licenças ambientais, certificação dentre outras) que atestam o atendimento aos requisitos legais são exigidas. As assertivas no quadro 4 possibilitaram inferir que administração da sustentabilidade ambiental interferiu, positivamente, na qualidade das condições de trabalho, resultando em menor número de acidentes, como também, na disseminação de um processo investigativo que visa prevenir futuros acidentes. A fala de um dos entrevistados demonstra bem a situação.

Quadro 4 – Segurança e Saúde Ocupacional

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
A organização vem acompanhando a evolução dos conceitos ambientais, aplicando-os à melhoria das condições de trabalho, com o enfoque na saúde e segurança ocupacional.	A filosofia de melhoria contínua na gestão ambiental não está presente na cultura da empresa.	A filosofia de melhoria contínua na gestão ambiental está fortemente aplicada na cultura da empresa.				5	7
Há uma sensível redução do número de acidentes do trabalho associados aos incrementos de novas tecnologias adotadas.	As novas tecnologias adotadas não contribui no controle ou diminuição de acidentes de trabalho.	As novas tecnologias adotadas cooperam substancialmente no controle ou diminuição de acidentes de trabalho.			1	5	6
A estrutura da empresa é segura e ajustada para investigar e minimizar as consequências de pequenos incidentes com vistas à prevenção de potenciais acidentes causadores de danos ambientais.	Apenas acidentes claramente caracterizados são considerados; incidentes são ignorados, afinal, “há coisas mais importantes para fazer”	Quaisquer perturbações são motivo de consideração e análise; há consciência de que nada deve ser tolerado.			1	1	10

Além dos dados, os relatos dos entrevistados demonstram tão fato:

As coisas estão interligadas (gestão ambiental e saúde e segurança do trabalhador), e acabam se influenciando. Os cuidados com o meio ambiente reduzem os acidentes, pois o próprio treinamento, ao qual os funcionários são obrigados a fazer, para evitar acidentes ambientais, também influenciam no momento de evitar acidentes de trabalho (Entrevistado 4).

As assertivas, no quadro 5, que versam sobre a força de trabalho, possibilitam entender que a organização tem uma preocupação em desenvolver uma sistemática de treinamento, visando reduzir os riscos de danos ambientais, assim como melhorar o seu desempenho ambiental. Esse fato tem uma peculiaridade na usina, tendo em vista que há uma variação no quadro funcional, devido a sazonalidade da colheita da cana.

Quadro 5 – Gestão de Pessoas (treinamento, sensibilização e cultura organizacional)

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
Existem planos de treinamento dos envolvidos nos processos produtivos para melhor entendimento das práticas realizadas e estes com os objetivos organizacionais.	Não há treinamentos periódicos de conscientização para a execução das atividades. A empresa não tem esta preocupação.	Existes treinamentos periódicos de conscientização para a execução das atividades de maneira a garantir a mínima qualidade de saúde ocupacional.			1	3	8
Os padrões de qualidade adotados estão impregnados na identidade da organização (missão, visão, valores e objetivos), e a qualidade é uma prática e um compromisso de todos os empregados.	Não existe uma preocupação clara com a qualidade na identidade, o que reflete na Cultura e no comportamento dos funcionários.	A qualidade é facilmente identificada na identidade e impregnada na Cultura e no comportamento dos funcionários.			1	3	8
Ocorre o envolvimento dos funcionários para a implementação de medidas de desempenho visando melhorias no sistema de produção.	Não é prática da cultura da empresa a participação dos funcionários na implementação de medidas de desempenho.	Está inserida na cultura da empresa a participação dos funcionários na implementação de medidas de desempenho.			2	3	7
A empresa investe continuamente na capacitação de seus funcionários para prover melhoria da qualidade dos produtos.	Não há investimentos em treinamento que infere a qualidade do produto.	Há investimentos em treinamento para garantir qualidade satisfatória do produto				8	4
A análise e a minimização de potenciais impactos ambientais estão culturalmente difundidas.	Não há por parte dos funcionários preocupações com a variável ambiental dentro da organização.	Há por parte dos funcionários preocupações com a variável ambiental dentro da organização				1	11
Os funcionários são capacitados para evitar ao máximo ações prejudiciais ao meio ambiente, beneficiando a própria saúde dos funcionários e moradores do entorno.	Não existem treinamentos para a questão ambiental focado na própria saúde dos funcionários e moradores da região. Erros de produção são constantes e é inevitável a agressão ao ambiente.	Há treinamentos constantes na questão ambiental, focando na própria saúde dos funcionários e moradores da região.				5	7

Além dos dados, os relatos dos entrevistados demonstram tão fato:

Nossos funcionários passam por treinamentos periódicos de reciclagem. Além disso, existem as ITs (instruções de trabalho) que discrimina as atividades a serem desenvolvidas.[...] para o cumprimento das instruções deve ter um forte treinamento, mostrando como se faz. (Entrevistado 2).

Todo os que passam aqui pela Usina seja ele prestador de serviço, se é contratado para passar uma semana ou o próprio colaborador tem que passar por um treinamento. Hoje tem essa preocupação de fazer com que você, realmente, ao entrar na empresa já tenha algumas informações e se adequa à cultura da organização. (Coordenador de Gestão Ambiental).

A usina utiliza mecanismos de conscientização ambiental para efetivar sua administração da sustentabilidade ambiental. Um destes fatos são as palestras de conscientização e a “Semana de Meio Ambiente”, realizada anualmente, onde os funcionários e comunidade recebem a visita de palestrantes externos. “ hoje temos o auditório cheio de funcionários nas palestras da Semana de Meio Ambiente. Isso nem sempre foi assim, mas hoje as pessoas sabem da importância deste fato na empresa.” (Coordenador de Gestão Ambiental)

O Gerente Agrícola destaca que há uma disseminação da preocupação ambiental que envolve desde a alta direção aos outros funcionários do campo, onde o tema tem

grande importância. De acordo com as respostas apresentadas pode-se inferir que a cultura da usina considera a variável ambiental. Esse fato é importante, pois apenas treinamentos não reduzem os riscos de danos ao meio ambiente, os funcionários devem ter consciência da importância da preservação do meio ambiente.

As assertivas, quadro 6, possibilitaram evidenciar que a organização, tem preocupação com as demandas provenientes dos clientes, assim como utiliza as ações de sustentabilidade ambiental para promover seus produtos. Esse fato tem relevância como um dos pontos que o coordenador de gestão ambiental, destaca para a adoção da administração da sustentabilidade ambiental na organização.

Quadro 6 – Gestão de Marketing (imagem, produto e informações mercadológicas)

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
A competitividade da empresa se baseia na qualidade de seus produtos e a organização tem conseguido comunicar eficientemente essa qualidade ao consumidor final.	A boa qualidade não interfere na competitividade da empresa e o consumidor não tem informações sobre qualidade do produto, devido ao fato de não existir mecanismos que ressaltem a qualidade do produto. (ex.: propagandas)	A boa qualidade interfere na competitividade da empresa e há propagandas que ressaltam as qualidades do produto para os clientes			1	4	7
Os produtos entregues estão de acordo com padrão de qualidade requerido pelos clientes.	O cliente não tem interação com a empresa e não há mecanismos que visem avaliar a satisfação do cliente.	A qualidade é percebida pelo cliente, tendo em vista que há total satisfação.				5	7
A empresa possui informações do mercado e da organização, tal que a programação seja realizada com segurança e flexibilidade	Não há canais onde as informações do mercado sejam captadas para que ocorram mudanças no sistema produtivo.	há canais onde as informações do mercado são captadas para que seja gerada mudanças no sistema produtivo.		1		7	4
A gestão ambiental vem proporcionando vantagens competitivas à imagem institucional da empresa	Não há associação entre a imagem institucional da organização com práticas de preservação da natureza.	Há uma total associação entre a imagem institucional da organização com práticas de preservação da natureza				1	11
O padrão de qualidade especificado pela organização considera as práticas de gestão ambiental.	Durante o processo de especificação do produto a organização não considera a variável meio ambiente	A organização, ao especificar os requisitos para a produção de um determinado produto, sempre considera a variável meio ambiente.				4	8

Além das vantagens mercadológicas que os produtos com qualidade ambiental promovem, com a abertura de novos mercados, há outras vantagens. Outro benefício que a organização tem, por meio da administração da sustentabilidade ambiental nas suas atividades é um melhor relacionamento com os órgãos de fiscalização ambiental e a comunidade residente no entorno da usina.

Além disso, há a exploração da imagem comercial das certificações e dos prêmios conquistados que fazem referência a temática ambiental. As assertivas do quadro 7 possibilitaram verificar que há consideração da questão ambiental para definição do planejamento da produção. Isso pode ser percebido pelo fato de que a administração da sustentabilidade ambiental provoca uma reestruturação na maneira de exercer suas atividades.

Quadro 7 – Gestão da Produção

ASSERTIVA	CENÁRIO 1	CENÁRIO 5	1	2	3	4	5
A Gestão Ambiental influencia nos aspectos da programação da produção quando há tendência de danos ambientais.	Ao ser definida a programação da produção não considera a variável ambiental	Ao ser definida a programação da produção sempre considera a variável ambiental				6	6
A disposição das máquinas, no sistema produtivo, facilitam as práticas de gestão ambiental	A definição do layout, do sistema produtivo, não considera a variável gestão ambiental para ser formulado	Há consideração dos aspectos da gestão ambiental para a definição de qual layout irá ser utilizado no sistema produtivo.		1	2	4	5
A empresa está adequadamente estruturada para um rigoroso controle dos resíduos.	A organização não possui nenhum mecanismo que registre e controle os resíduos produzidos.	A organização possui mecanismos que registre e controle totalmente todos os resíduos produzidos.			1	5	6
A gestão ambiental interfere nos fluxos produtivos, por meio de ações que visam reduzir: desperdícios, refugos e possíveis poluentes.	As práticas de gestão ambiental prejudicam os processos/fluxos produtivos.	As práticas de gestão ambiental melhoram os fluxos produtivos.		1	1	3	7
O planejamento produtivo prioriza a produção de produtos que minimizem a geração de resíduos e impactos danosos ao meio ambiente.	Não há consideração de variável meio ambiente durante o planejamento da produção	Há consideração da variável meio ambiente durante o planejamento da produção			1	4	7
É feito com periodicidade a manutenção preventiva dos equipamentos.	Não existe manutenção periódica dos equipamentos. Eles acontecem somente quando ocorre uma falta.	Há manutenção periódica dos equipamentos.				2	10

Porém, ainda há entraves para uma melhor reestrutura do setor industrial no que se refere a adequações que a administração da sustentabilidade ambiental solicita. De acordo com o entrevistado 5: “Nossa área industrial é antiga e esse fato dificulta as adaptações do setor produtivo. Fato que não ocorre com as nossas filiais em Minas Gerais, que possuem uma planta nova e já é adaptada a realidade da gestão ambiental”.

Na usina, uma das atribuições do setor de meio ambiente é a gestão dos resíduos gerados. Para cada tipo de resíduo a usina possui uma ação específica, buscando reutilizar, como também proceder com a destinação adequada destes resíduos. No caso dos resíduos sólidos a empresa possui um sistema de coleta seletiva, que possibilita uma melhor organização e destinação dos resíduos gerados. Quanto a outros resíduos como o bagaço e a torta, estes possuem outra forma de destinação. Estes são reaproveitados, o primeiro na co-geração de energia, o segundo é destinado a fertilização do solo.

Os resíduos líquidos, por sua vez, também são reaproveitados. A vinhaça é utilizada na fertirrigação da área agrícola da usina. Essa ação possibilita reduzir custos produtivos, como também, reduzir impacto nos corpos hidrográficos, que além de não receberem esse resíduo, não perdem tanto volume de água, pois não se faz necessário a captação de água em regiões que recebem esse resíduo.

O maior problema, destacado nas entrevistas e que ainda não foi solucionado pela organização é a questão das queimadas. Contudo, há por parte da usina um sistema que busca desenvolver controle sobre os resíduos gerados e a organização obtém benefícios econômicos com tais ações, como no caso da vinhaça e do bagaço da cana.

Esse fato é percebido com a gestão dos resíduos que é realizada na organização, onde os mesmos servem de fertilizantes, no caso da vinhaça e da torta-de-filtro a serem utilizados na área agrícola. Outro fato que evidencia isso é a utilização do bagaço para a

co-geração de energia, onde a usina substitui a compra de energia elétrica, pela que é produzida em suas dependências. Isso acaba por gerar auto-suficiência energética.

Considerações Finais

O presente trabalho buscou realizar uma investigação e discussão sobre a administração da sustentabilidade ambiental em uma organização do setor sucroenergético. A pesquisa focou o processo de internalização da questão ambiental, assim como, a nova dinâmica que se desenvolveu a partir da inserção da sustentabilidade ambiental no sistema organizacional da usina.

Pode-se perceber que ao desenvolver a temática ambiental em seu sistema, a organização tem alterações em diversas áreas internas, como: gestão de pessoas, em que há uma demanda para ações de treinamento e conscientização sobre as novas adequações. Além desta área tem-se, também, a do sistema produtivo ou gestão da produção em que adaptações são realizadas para reduzir os impactos ambientais.

É fato que o processo de internalização da sustentabilidade ambiental, no setor sucroenergético, não é unânime dentre os produtores, pois ainda existem muitos problemas ambientais desencadeados no setor. A própria organização analisada, mesmo desenvolvendo ações de sustentabilidade ambiental, ainda gera danos ao ambiente natural. Entretanto, modificações são sentidas, tendo em vista, a nova imagem que o setor se propõe a desenvolver.

A discussão teórica proposta teve como base o trabalho de dois autores, Habermas e Luhmann. O uso de ambos serviu para entender como se desenvolve o processo de pressão para que o setor sucroenergético aderisse, mesmo parcialmente, a preocupação com a sustentabilidade ambiental da sua atividade. Essa parte é fundamental, no trabalho, pois de acordo com a tese habermasiana, antes do desenvolvimento da sociedade, em sistemas funcionalmente diferenciados, havia um entendimento que era compartilhado entre as pessoas. Esse local é denominado por ele de “mundo da vida”.

Contudo, no desenvolvimento da sociedade, principalmente a ocidental, houve um processo em que essas ações comunicativas de compartilhamento foram substituídas pela codificação. Para entender essa guinada usa-se a teoria de sistemas de Luhmann. O mesmo considera que em decorrência da complexidade existente no “mundo social”, os sistemas surgem como uma forma de reduzir tal complexidade e possibilitar a operacionalização de determinadas funcionalidades. Diante deste fato os sistemas emergem como sendo mecanismos “auto-fechados” que interagem com outros sistemas, por meio da seleção comunicativa, baseada em códigos. Isso acaba por desencadear uma “pseudo compreensão” da realidade existente no mundo fora dos sistemas.

O “auto-fechamento”, para Habermas (1992), é a raiz das patologias da sociedade moderna. Pois, segundo o autor, a perda da pluralidade comunicativa acaba por parcelar a realidade e o entendimento sobre a mesma. Tal fato incapacita os sistemas de compreenderem a dinâmica ocorrida no mundo que os circunscreve. O uso desta crítica habermasiana nos possibilitou entendermos que a “pseudo compreensão” foi a chave para a problemática ambiental que emergiu como ponto de discussão na sociedade do século XX.

A evidenciação dos problemas ambientais surge não no sistema, pois o mesmo é incapaz de detectá-lo, mas sim nos espaços que estão fora deles e que resgatam o que ocorre no mundo da vida. Estes espaços são denominados, por Habermas (1997) como esfera pública. Neste ambiente, as pessoas interagem de forma comunicativa, resgatando o compartilhamento de entendimentos sobre determinados assuntos. O autor destaca que na esfera pública demandas das esferas privadas ou íntimas dos participantes, são postas para o debate plural e diante disto os demais participantes passam a entender e discutir sobre o fato. As discussões acabam por desencadear uma opinião pública sobre o tema debatido.

Como forma de denunciar os problemas desencadeados pela racionalidade econômica e, principalmente, para evidenciar os problemas ambientais, o movimento ambientalista desenvolve uma “esfera pública ambiental”. Esta por sua vez, passa a debater, publicamente, os problemas ambientais vividos pela sociedade moderna.

Dos debates concretizados na esfera pública ambiental emerge um entendimento de que a interação entre sistema e ambiente externo ou entorno, deve ser repensada. Diante deste fato surge a ideia de sustentabilidade, ou seja, dar sustentação ao mecanismo de intercâmbio sistema/ambiente externo, porém, considerando variáveis até então não consideradas. Para o caso da problemática ambiental, tem-se a sustentabilidade ambiental que é o mecanismo adotado para que o sistema, no momento de sua interação considere as limitações existentes no ambiente natural.

A dinâmica desenvolvida pelos debates da esfera pública ambiental, não se restringem a sociedade civil, a mesma passa a invadir outros campos, como o debate político sobre o meio ambiente. O debate político sobre a problemática ambiental e as iniciativas que dela decorrem, como a criação de leis e de órgãos ambientais mostram que há uma internalização do que é debatido na esfera pública, para o interior do sistema. Contudo, a internalização não se limita ao campo político, outros sistemas também acabam por, utilizando um termo luhmanniano, “irritar-se”. Esses são o sistema mercado e, conseqüentemente, o sistema organização empresarial.

O sistema mercado passa, por meio das críticas geradas na esfera pública, internalizar as preocupações com o meio ambiente. Esse fato desencadeia em demandas para as organizações. Estas, por sua vez, devem adotar alterações internas visando reduzir os impactos ambientais derivados das suas atividades. Para reduzir os impactos as organizações adotam a administração da sustentabilidade ambiental, como forma de equilibrar a interação entre organização (sistema) e ambiente natural.

O instrumental teórico utilizado neste trabalho permite sugerirmos que no campo organizacional o uso da teoria habermasiana, baseada em uma comunicação discursiva, possibilita ampliar o campo interpretativo existente de um mundo externo a organização (sistema). Seu uso pode vim a desencadear uma maior aproximação entre a organização e os fatos que ocorrem no mundo da vida e desta forma reduzir as “irritações” provenientes do ambiente/entorno.

A crítica de Habermas ao fechamento dos sistemas possibilita repensar a forma como ocorre a interação entre a organização empresarial e o seu entorno, que é altamente dinâmico. Isso reflete na incapacidade do funcionalismo sistêmico de interagir com a dinâmica, desencadeando, em muitas vezes, prejuízos para a própria organização. A dinâmica pode ser percebida, pelas alterações que ocorrem, tanto no mercado, que passa

a demandar uma qualidade ambiental para o produto, quanto o Estado que passa a desenvolver legislações específicas sobre a temática ambiental.

Diante deste fato é que a administração da sustentabilidade ambiental, a ser desenvolvida no campo organizacional, se torna ainda mais importante. Essa importância não se limita apenas ao setor sucroenergético, mas também aos demais setores que necessitam modificar sua postura, pois como percebemos o “auto-fechamento” sistêmico, acaba por limitar a percepção dos riscos que a ação entrópica desencadeia, para a própria manutenção das atividades produtivas.

Referências

ARAÚJO, R. M. S. de. **Análise da gestão ambiental em empresas agroindustriais de usinas de açúcar e álcool no Mato Grosso do Sul**. 2001. 122p. (Dissertação de mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

CMUMAD (Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento). **Nosso futuro comum**. 2ª Rio de Janeiro: FGV, 1991.

EGRI, C. P.; PINFIELD, L. T. Organizations and the Biosphere: Ecologies and environments. In: CLEGG, Stewart; HARDY, Cynthia; NORD, Walter R. **Handbook of organization studies**. London: Sage, 1997.

EPELBAUM, M. **A influência da gestão ambiental na competitividade e no sucesso empresarial**. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção. São Paulo: Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2004.

ESTEVES, J. P. **Niklas Luhmann: uma apresentação**. Texto publicado em 1993. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/estebes-pissarra-luhmann.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2009.

FEDOZZI, L. A nova teoria de sistemas de Niklas Luhmann: uma leitura introdutória. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997.

FREYRE, G. Nordeste; aspecto da influencia da canna sobre a vida e a paizagem do nordeste do Brasil.. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1937.

_____. **Casa-grande & senzala**. 12. ed. bras. ; 13. ed. em lingua portuguesa. [Brasilia]: Ed. Universidade de Brasilia, 1963

FURTADO, C. **Formação econômica do Brasil**. 33. ed São Paulo Nacional 2004.
HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

_____. **Teoría de la acción comunicativa**, II: crítica de la razón funcionalista. Madrid: Taurus, 1992.

_____. **Direito e democracia**: entre faticidade e validade, v. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. HOLANDA, S. B. de. **Raízes do Brasil**. [26. ed.] São Paulo: Cia. das Letras, 1995.

KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, n. , p.123- 136, 2004.

LEIS, H. R. **A modernidade insustentável**: as críticas do ambientalismo à sociedade contemporânea. Florianópolis: Edufsc, 1999.

LUHMANN, N. **Social systems**. Stanford: Stanford University Press, 1995.

_____. **Organización y decisión**. Autopoieses, acción y entedimiento comunicativo. México: Anthropos, 1997. MAIMON, D. **Passaporte verde**: gestão ambiental e competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

MCCORMICK, J. **Rumo ao paraíso**: a história do movimento ambientalista. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1992.

NASCIMENTO, L. F.; LEMOS, A. D. da C. e MELLO, M. C. de. **Gestão socioambiental estratégica**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. M.. **O que há de complexo no mundo complexo?** Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. *Sociologias*, Porto Alegre, n. 15, p.182-207, jan-jun, 2006.

PORTER, M. e VAN DER LINDE, C. Green and Competitive: Ending the Stalemate, **Harvard Business Review**, v.73, n.5, pp. 120-134, 1995.

PORTILHO, F. Consumo verde, consumo sustentável e a ambientalização dos consumidores. In: **Encontro nacional da ANPPAS**, 2., 2004, Indaiatuba. Anais... . Indaiatuba: Anppas, 2004. p. 1 - 21. Disponível em: <<http://www.anppas.org.br>>. Acesso em: 19 mar. 2008.

SEIDL, D.; BECKER, K. H. Organizations as distinction generating and processing systems: Niklas Luhmann's contribution to organization studies. **Organization**, London, v. 1, n. 13, p.9-35, abr. 2006a.

SEIDL, D.; BECKER, K. H. (Ed.). Niklas Luhmann and Organization Studies. **Denmark: Copenhagen Business School Press**, 2006b.

SACHS, I **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2000.

_____. **Rumo à Ecosocioeconomia**. Teoria e prática do desenvolvimento. São Paulo: Cortez, 2007. SANCHES, C. S. Gestão ambiental proativa. **RAE** - v.40, n.1. p. 76-87. jan/mar, 2000.

VIOLA, E. J.. A multidimensionalidade da globalização, as novas forças sociais transnacionais e seu impacto na política ambiental do Brasil (1989-1995). In: FERREIRA, Leila da Costa; VIOLA, Eduardo J.. **Incertezas da sustentabilidade na globalização**. Campinas: Unicamp, 1996.

YOUNG, C. E. F.; LUSTOSA, M. C. J. **Meio ambiente e competitividade na indústria brasileira**. 2001. Disponível em: www.ie.ufrj.br/gema. Acesso em: 30 de abril, 2006.

Capítulo 5

VALIDAÇÃO DISCURSIVA DE PROCEDIMENTOS DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA EM TEMPO REAL

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima
Mariangela Rebelo Maia

Resumo:

Neste artigo discutem-se as ações comunicativas para a melhoria de processos e inovação nas organizações de saúde, analisando o impacto que a informação e tecnologia podem causar. Os sistemas sociais reduzem a complexidade do mundo da vida, na proporção que excluem possibilidades e selecionam outras. A proposta neste trabalho é a criação de uma enciclopédia colaborativa de procedimentos que fazem parte do cotidiano das ações da Estratégia Saúde da Família (ESF). Os processos de argumentação, discurso e o agir comunicativo serão utilizados para embasar os conhecimentos adquiridos com o processo de criação dos verbetes na enciclopédia. As equipes do saúde da família podem ser beneficiadas de ações discursivas entre seus participantes. Sugere-se a criação de verbetes na enciclopédia para os principais procedimentos da ESF como modo de abrir espaço de discussão colaborativa e em tempo real sobre o melhor modo de agir em cada um deles. O processo de criação dos verbetes pode funcionar também como espaço pragmático de construção de protocolos, proporcionando a inclusão de inovações tecnológicas.

Introdução

A ampliação da atenção primária na Atenção à Saúde, no Brasil, proporcionou uma expansão da Estratégia Saúde da Família (ESF)⁴ aonde as ações exigem dos profissionais uma atuação como “operador do cuidado”, por isso, necessitam assumir o diálogo como produtor de vínculo, acolhimento e responsabilização dos atores envolvidos (MERHY; ONOCKO, 1997).

⁴ A Estratégia de Saúde da Família visa à reorganização da Atenção Básica no País, de acordo com os preceitos do SUS. Além dos princípios gerais da Atenção Básica, a ESF deve: ter caráter substitutivo em relação à rede de Atenção Básica tradicional nos territórios em que as Equipes de Saúde da Família atuam; atuar no território, realizando cadastramento domiciliar, diagnóstico situacional, ações dirigidas aos problemas de saúde de maneira pactuada com a comunidade onde atua, buscando o cuidado dos indivíduos e das famílias ao longo do tempo, mantendo sempre postura pró-ativa frente aos problemas de saúde-doença da população; desenvolver atividades de acordo com o planejamento e a programação realizados com base no diagnóstico situacional e tendo como foco a família e a comunidade; buscar a integração com instituições e organizações sociais, em especial em sua área de abrangência, para o desenvolvimento de parcerias; e ser um espaço de construção de cidadania (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2009, p. 337).

A Estratégia Saúde da Família é um modelo de atenção à saúde, implantado no Sistema Único de Saúde (SUS) como forma de reorganizar os serviços de saúde, reorientando o processo de trabalho, estabelecendo sua atuação através de uma Equipe Multiprofissional (Equipe ESF) composta por: médico, enfermeiro, auxiliar ou técnico de enfermagem, agente comunitário de saúde (ACS), cirurgião-dentista, auxiliar em saúde bucal. Cada equipe fica responsável pelo cuidado de no máximo 4 mil pessoas⁵, sendo o recomendado, a média de 3 mil pessoas por ESF.

Essa nova dinâmica organizacional requer uma reconstrução na produção do conhecimento, não mais hierárquica e que ultrapasse o modelo horizontal. Uma construção colaborativa, estabelecida em rede, o que lhe confere um caráter *autopoietico*. E para tal, propõe-se a aplicação da Teoria do Agir Comunicativo, de Jurgen Habermas, na construção de uma produção comunicativa voltada ao entendimento e consenso no contexto de protocolos de cuidados à saúde. Alguns conceitos habermasianos, como sua concepção ético discursiva, são pragmáticos nas Ciências Sociais, mas na Saúde ainda são pouco explorados e utilizados.

Durante muito tempo, as organizações investiam em avanços tecnológicos para a garantir melhoria nos processos e inovações no serviço. Com a evolução da internet, esse cenário da web 1.0 estática, sem interatividade, deu lugar à web 2.0 mais interativa, dinâmica, propiciando maiores relações e, conseqüentemente, estimulando um aumento na discursividade.

O processo de construção aberto e colaborativo, movimenta um campo antes inabalável. A enciclopédia *online* é uma fonte de consulta fácil e extremamente acessível, o que facilita a disseminação e apropriação de informações. Por isso, a sua utilização para procedimentos que fazem parte do cotidiano das ações da Estratégia Saúde, pode facilitar a troca de experiências, aumentando a discursividade entre os atores envolvidos na Atenção Primária à Saúde. A razão comunicativa pensada por Habermas, potencializa a ideia de argumentos e discursos dentro de qualquer área do conhecimento que tenha espaços democráticos para ampliar a participação.

Sendo assim, a enciclopédia em tempo real torna-se uma importante ferramenta para melhoria e inovação nos serviços e ações da ESF.

Ações comunicativas para melhoria do processo e inovação nas organizações de saúde

No âmbito das organizações complexas, o “discurso pode ser uma esfera de aprendizagem, pois o aprendizado é socialmente determinado por interações subjetivas e intersubjetivas entre os atores no processo de interação mediado pela linguagem em contextos específicos” (LIMA; CARVALHO; LIMA, 2010).

Os atos de fala revelam uma atitude reflexiva, visam fins ilocucionários. Ou seja, são constituídos de determinada força associada a um significado, a ilocução pode ter a força de uma declaração. Portanto, o saber proposicional contido no modo específico de empregar o saber, decide sobre o sentido de racionalidade. Distingue os tipos de

⁵ Este número pode ser diferente de acordo com a localidade, porém é o preconizado pelo Departamento de Atenção Básica do Ministério da Saúde. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/smp_como_funciona.php?conteudo=esf>. Acesso em 8 de setembro de 2016.

interações de acordo com o mecanismo de coordenação da ação da fala. A linguagem natural pode ser usada apenas como meio para a transmissão de informações ou como fonte da integração social, agir estratégico e agir comunicativo, respectivamente. Neste caso, a força consensual do entendimento linguístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que nesse (no agir estratégico) o efeito de coordenação, depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação a qual é veiculada, através de atividades não linguísticas.

No agir comunicativo, os atores têm que abandonar o enfoque objetivador de um agente orientado pelo sucesso, que deseja produzir algo no mundo, e assumir o enfoque performativo de um falante, o qual procura entender-se com uma segunda pessoa sobre algo no mundo. Sem essa re-orientação, que leva em conta as condições do uso da linguagem voltada ao entendimento, não se tem acesso ao potencial das energias de ligação existentes na linguagem. No agir estratégico a constelação do agir e do falar modifica-se: as forças ilocucionárias de ligação enfraquecem; a linguagem se encolhe, transformando-se num meio de informação (HABERMAS, 1990, p. 74).

No agir comunicativo, o agente intenciona-se para o intersubjetivo. O entendimento se tem através da união dos participantes pela validade pretendida de suas ações de fala ou tomando em consideração dissensos constatados. Pois, os atores se colocam como ouvintes e falantes e enquanto esse que fala é também ouvinte e não visa sucesso de sua fala, tal coisa é obtida cooperativamente, onde se tem a linguagem natural como fonte de integração social, que visam suas forças ilocucionárias visando um entendimento para coordenar as ações.

Pode-se assim dizer, que Habermas tem a intenção de desenvolver um conceito de sociedade que incorpore as perspectivas do sistema e da teoria da ação. O pensamento metafísico tradicional é caracterizado para Habermas como um pensamento da identidade, uma forma de idealismo centrado na filosofia da consciência e separando a teoria da práxis.

A abordagem discursiva desloca as perspectivas da discussão argumentativa, com a inclusão dos participantes, não apenas para evidenciar valores internos, mas também para ampliar interações com o entorno. Portanto, a discursividade tem o potencial de enfrentar os problemas decorrentes da redução da dinâmica da comunicação nos sistemas, com a inclusão das perspectivas dos seus participantes. (LIMA; CARVALHO, 2011, p.51).

O entorno parece conserva mais características do mundo da vida do que os sistemas. De acordo com a teoria habermasiana, o indivíduo interage não só com o mundo da vida, mas também com as pessoas do mundo da vida, construindo racionalidades comunicativa e discursiva. No processo argumentativo ideal, todos os integrantes do discurso participam, todas as vontades subjetivas são expressas, todas as críticas e ponderações são consideradas, todas as consequências práticas são antecipadas e todos os efeitos colaterais de uma possível ação são pesados, conforme descrito por Habermas (2003, p.120).

Um exemplo prático, da importância na aplicabilidade do discurso argumentativo como instrumento para o avanço e melhoria dos processos organizacionais na saúde, seria no processo construtivo dos protocolos assistenciais. As diretrizes do Sistema Único de Saúde devem manter uma relação direta com as diretrizes assistenciais, de cuidado, de

atenção, de organização dos serviços, de acompanhamento e avaliação, entre outras. E a discussão para a validação de protocolos clínicos, terapêuticos e preventivos, pode contribuir para o aprimoramento de técnicas e desenvolvimento de novas práticas nos processos de trabalho e nas ações em saúde.

Muitos protocolos estão baseados em evidências científicas, sendo elaborados a partir do conhecimento de profissionais experientes e especialistas em determinada área. Estabelecendo, assim, condutas, fluxos, procedimentos clínicos, rotinas de cuidados e das ações de determinado serviço de saúde. Os protocolos podem ser de natureza clínica e/ou de organização dos serviços, conforme a definição a seguir, contida em um documento do Ministério da Saúde:

Os protocolos são recomendações desenvolvidas sistematicamente para auxiliar no manejo de um problema de saúde, numa circunstância clínica específica, preferencialmente baseados na melhor informação científica. São orientações concisas sobre testes diagnósticos e tratamentos que podem ser usados pelo médico no seu dia-a-dia. Esses protocolos são importantes ferramentas para atualização na área da saúde e utilizados para reduzir variação inapropriada na prática clínica. Cada protocolo clínico deve ser delineado para ser utilizado tanto no nível ambulatorial como hospitalar (BRASIL, 2008).

Porém, a falta de discursividade nas elaborações dos protocolos, pode inviabilizar o uso de algum protocolo a determinada realidade. A estrutura inflexível de tomada de decisões precisa ser repensada dentro lógica da Atenção Primária. É preciso criar um ambiente onde os atores envolvidos discutam, de forma aberta, o que é válido dentro de uma determinada área do conhecimento. Portanto, a discursividade torna-se elemento fundamental para melhoria e inovação de processos organizacionais. A construção do conhecimento traz, nesta perspectiva, uma valorização das relações interpessoais de todos os envolvidos, proporcionando um aprendizado capaz de transformar a própria práxis.

Enciclopédia colaborativa de procedimentos da Estratégia Saúde da Família

Na sociedade em rede da atualidade, o conceito de enciclopédia também sofreu modificações para acompanhar as necessidades sociais. A palavra enciclopédia (do grego *enkyklopaideia*, formada por *enkyklos* = circular e *paideia* = educação, cultura), originalmente, significava um sistema em círculo completo de educação, ou seja, “uma formação abrangente que incluía todos os ramos do saber (CAMPELLO, 2008, p. 9). As enciclopédias antigas possuem organização sistemática dos assuntos, ordenado em fascículos com o conteúdo de diversas artes e ciências. Modernamente, pela quantidade de equipes existentes no Brasil, a criação de uma Enciclopédia Virtual (*online*) para discutir procedimentos da ESF beneficiaria as ações e serviços de saúde. O debate entre colaboradores membros das ESF – possibilita a troca de saberes e de experiências diferentes sobre o mesmo procedimento. E pode gerar uma ação cooperativa na busca por um consenso nos protocolos de atendimento.

Muito “saber empírico” se perde, pela falta de publicação dos atores envolvidos, conseqüentemente, práticas e saberes não são divulgados. A prática discursiva através de uma enciclopédia *on line*, pode ou não, atribuir-lhes um caráter científico. E a proposta habermasiana do Agir Comunicativo oferece aos sujeitos envolvidos uma emancipação

através da produção comunicativa voltada ao entendimento, no contexto do cuidado em saúde.

Habermas considera que ao buscarem algo no mundo, os sujeitos já possuem competência comunicativa, pois são providos de fala e ação. A constituição do ser é tipicamente uma dialética social, em que predomina relações intersubjetivas que tornam possível um entendimento (HABERMAS, 2012).

As interações usuais são interações comunicativas, porém nem sempre são suficientes e podem levar ao conflito. É a partir desse conflito que a teoria de Habermas recorre ao discurso como um procedimento comunicativo para que os atores sociais continuem a interação comunicativa através de argumentos para chegar a um entendimento.

Ancorada na comunicação e na produção argumentativa para validação não só dos discursos, mas também das ações, a discursividade entre membros da ESF tem pretensões de validade. A diversidade de argumentos pode agregar mais legitimidade e riqueza ao entendimento.

Habermas pretende enfatizar que a construção da autonomia moral não é uma atribuição do indivíduo, mas sim, de todo o coletivo:

[...] os processos de entendimento mútuo visam um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento. O acordo não pode ser imposto à outra parte, não pode ser extorquido ao adversário por meio de manipulações: o que manifestamente advém graças a uma intervenção externa não pode ser tido na conta de um acordo. Este assentimento sempre em convicções comuns. (HABERMAS, 2003, p.165).

A proposta do diálogo entre os atores envolvidos na ESF, sugere a elaboração de verbetes com a lógica de uma razão com caráter emancipatório. Como a rotina de serviços e procedimentos exigem protocolos, estes devem ser discutidos entre seus pares. Se os protocolos forem somente normas de agir, serão contrários à visão habermasiana, que critica esse tipo de racionalidade imposta ao sistema, o que considera como razão instrumental ou prática.

Discurso, agir comunicativo e racionalidade na argumentação

Habermas considera o discurso como uma ação social, comunicativa e consensual que se dá através da linguagem e é orientada para o entendimento mútuo de participantes. Todo discurso é um agir comunicativo, mas nem todo agir comunicativo é um discurso. O discurso é um procedimento – jogo argumentativo da busca da verdade – e também um “processo comunicacional que, em relação com o objetivo de um acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer a condições inverossímeis” (HABERMAS, 2003, p.111).

A teoria do discurso tem perspectiva, não de esclarecimento, mas de uma dinâmica interativa, sendo um processo de aprendizagem. Através do discurso, se chega a um acordo quanto à legitimidade das normas e também quanto à validade das proposições e isso conduz a organização social. Sendo a finalidade dos atos ilocucionários, independentemente dos meios linguísticos, o entendimento.

Para iniciar um discurso temos que sair dos contextos da ação e da experiência: nos discursos não intercambiamos informações, mas argumentos que servem para

justificar ou rejeitar pretensões de validade problematizadas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2006, p. 64).

Para Habermas a argumentação é um procedimento do discurso, que surge quando se tem um conflito. E somente uma argumentação em forma de discurso permite o acordo de indivíduos quanto à validade das proposições ou à legitimidade das normas (DURÇO, 2008).

No campo dialético, o discurso argumentativo visto como procedimento visa formar uma interação submetida a uma regulação especial. E Habermas distingue três aspectos do discurso argumentativo: o plano lógico dos produtos (resultado da argumentação), o plano dialético dos procedimentos (modo de argumentar) e o plano retórico dos processos (forma de comunicação) (ALVES, 2009; CAVALVANTE, 2001). No campo retórico, o discurso argumentativo visto como processo visa satisfazer condições ideais para a comunicação. Onde as estruturas de uma situação ideal da linguagem simétrica, sem repressão e desigualdade é o que interessa para evitar distorções na comunicação.

No agir comunicativo um indivíduo é motivado racionalmente pelo outro para uma ação de adesão – e isso em virtude de efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita (HABERMAS, 2003, p.79). A teoria do agir comunicativo é um ato de fala, a validade passa pelo discurso e adquire validação.

O desenvolvimento da consciência moral dos indivíduos também precisa ser considerado para que a discussão aconteça e leve ao entendimento; “as questões morais jamais se colocam por causa de si mesmas; elas surgem com o interesse de conseguir orientações para a ação” (HABERMAS, 2003, p.213).

Para Habermas o racional de uma emissão é a apresentação de razões. Ao compartilhar do mundo da vida, falante e ouvinte compartilham também suas intenções, o que ele chama de racionalidade comunicativa.

De acordo com Lodéa (2009) “ao falar da racionalidade comunicativa, Habermas faz uma distinção entre dois tipos de comunicação: a ação comunicativa ordinária e o discurso”. Na ação ordinária acontece uma troca de informações. E no discurso existe “a problematização das pretensões de validade, que no cenário ordinário não puderam ser resolvidas pela falta de argumentos e capacidade crítica”. Sustentadas pelo “jogo linguístico utilizado para chegar ao consenso”, uma refere-se a opiniões e a outra a normas (LODÉA, 2009, p. 72).

O conceito de racionalidade de Habermas está baseado no diálogo, vinculado a uma perspectiva de entendimento com todos os sujeitos capazes de linguagem e ação. Essa forma de racionalidade refere-se à utilização comunicativa de um saber proposicional, que visa ao consenso dos diversos participantes através da força do melhor argumento, sem qualquer tipo de coerção ou repressão. Pode-se afirmar, portanto, que Habermas defende que o conceito de racionalidade comunicativa tem de ser adequadamente desenvolvido por meio de uma teoria da argumentação. Partindo-se daquilo que Habermas considera como argumentação:

Chamo argumentação ao tipo de fala em que os participantes tematizam as pretensões de validade que se tornam duvidosas e tratam de aceitá-las ou recusá-las por meio de argumentos. Uma argumentação contém razões que estão conectadas de forma sistemática com as pretensões de validade da manifestação ou emissão problematizadas. A força de uma argumentação se mede num

contexto dado pela pertinência das razões (Habermas, 1987, p.37. In: Alves, 2009).

Quando as pretensões de validade são postas em dúvida, tanto o falante quanto o ouvinte agem somente para alcançar o entendimento, demonstrando que suas afirmações de validade são satisfatórias. Alves (2009) considera que para a opinião ser dita como racional, “basta que ela seja aceita por boas razões no interior de um contexto de justificação”.

A racionalidade comunicativa procura consolidar a comunicação como única possibilidade para o entendimento propiciando a exclusão do agir instrumental. Porém, em um caráter mais amplo, não contemplando somente o conhecimento da linguagem, mas incluindo o ético e o expressivo.

Habermas (1990) estabelece como o uso da linguagem busca o entendimento e a pretensão de validez (p. 72):

[...] o entendimento através da linguagem funciona da seguinte maneira: os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de suas ações de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Através das ações de fala são levantadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo. A oferta condita num ato de fala adquire força obrigatória quando o falante garante, através de sua pretensão de validez, que está em condições de satisfazer essa pretensão, caso seja exigido, empregando o tipo correto de argumentos.

Os atores envolvidos, capacitados de conhecimento, podem iniciar um discurso que, por sua vez, exige do falante a sustentação de seus argumentos e a verdade do conteúdo discutido. Para se alcançar racionalmente o consenso, as coações internas devem ser anuladas, só assim, através de uma situação ideal de fala o consenso racional diferencia-se do enganoso (ALVES, 2009).

A ética direciona a discussão para a busca de um entendimento, mas não necessariamente chegará a um consenso, pois pode ser dissenso. “Só um processo de entendimento mútuo intersubjetivo pode levar a um acordo que é de natureza reflexiva; só então os participantes podem saber que eles chegaram a uma convicção comum.” (HABERMAS, 2003, p. 88).

Validação discursiva: o esforço comunicativo para a validade dos argumentos

Nas interações comunicativas, “as pessoas envolvidas se põem de acordo para ordenar seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validez” (HABERMAS, 2003, p.79). Portanto, toda essa dinâmica argumentativa precisa passar por um processo de validação para que o argumento seja aceito na comunidade científica. O ato de fala é esclarecedor, porque revela a intenção do falante e tem pretensão de validade. Nas ações da fala, utilizamos a outra pessoa para concretização da ação. O outro é o fator motivacional das ações linguísticas. Ao afirmar algo, todos têm pretensão de validade naquilo que diz. Existem quatro tipos de pretensões objetivas de validade colocadas pelos atos de fala (LUCHI, 1999): a) *Compreensibilidade* (quem fala pretende que as conexões simbólicas empregadas sejam compreendidas, o que supõe domínio da mesma língua e exige esforço para alcançar clareza semântica); *Verdade* (afirmações e constatações pretendem que os

conteúdos afirmados existam na realidade objetivada - uso cognitivo da linguagem); c) *Veracidade* (expressões revelam a pretensão daquilo que o sujeito esteja sentindo, manifestando desejos e sentimentos - uso expressivo da linguagem); d) *Correção* (se a expressão do falante é normativa, as normas devem ser justificadas ou a manifestação será incorreta - uso normativo da linguagem).

É possível sintetizar nossas considerações introdutórias afirmando que a teoria da competência comunicativa constitui, nada mais, nada menos, do que a reconstrução do sistema de regras que um falante competente tem de dominar se pretender fazer jus ao postulado da simultaneidade entre o nível comunicativo e metacomunicativo da comunicação (SIEBENEICHER, 1989, p. 91).

Quando discutimos sobre razões práticas, debatemos sobre razões que pretendem uma validade universal. (PINZANI, 2009, p. 127). O mundo da vida aparece como ponto de partida comum para a Ação Comunicativa e para a Ética Discursiva. Então, no mundo da vida são encontradas as regras e normas sociais de conduta a partir das quais, pretende-se a legitimidade moral das ações:

[...]os atos de fala não servem apenas para a representação (ou pressuposição) de estados e acontecimentos, quando o falante se refere a algo no mundo objetivo. Eles servem ao mesmo tempo para a produção (ou renovação) de relações interpessoais, quando o falante se refere a algo no mundo social das interações legitimamente reguladas, bem como para a manifestação de vivências, isto é, para a auto-representação, quando o falante se refere a algo no mundo subjetivo a que tem um acesso privilegiado. (HABERMAS, 2003, p. 167).

Para Habermas (2003), quem rejeita um argumento em uma relação comunicativa ideal está contestando pelo menos um desses três aspectos do discurso: validade, correção ou sinceridade. Ele apresenta as diferentes pretensões de validade que surgem em relação aos enunciados teóricos, práticas ou expressivos (pretensões de verdade, legitimidade, veracidade).

Com relação à pretensão de legitimidade de enunciados morais, necessitamos de um princípio que nos permita distinguir as razões válidas das inválidas (PINZANI, 2009, p. 128). O imperativo categórico pode ser entendido como um princípio que exige a possibilidade de universalizar as maneiras de agir e as máximas, ou antes, os interesses que elas levam em conta (e que, por conseguinte, tomam corpo nas normas da ação) (HABERMAS, 2003, p. 84). Para a aceitação e validação do conhecimento, Habermas apresenta dois princípios: o da Universalização (U) e o princípio do discurso (D). No princípio de universalização (U) de Habermas, podem ser consideradas válidas somente as normas que possam ser aceitas por todos os concernidos, atendendo assim à base lógica para poder garantir a validade universal dos procedimentos. E se distingue do princípio da ética do discurso (D), que diz que uma norma só pode ser considerada válida quando todos aqueles que possam ser concernidos por ela cheguem (ou possam chegar), enquanto participantes de um discurso prático, a um acordo quanto à validade desta norma, isto é, atende à necessidade de comunicação participada, para permitir um consenso, ao mesmo tempo, lógico e democrático (PINZANI, 2009, p. 128). Sendo assim, entende-se que há que se ter uma “pré-disposição” para discussões racionais é que podem participar. Com isso, Habermas rompe com as ideias de que o indivíduo seja capaz de fundamentar monologicamente as normas morais fundamentais, partindo para a interação e a cooperação.

Gonçalves e Lima (2014, p. 921) afirmam que “ as atuais dinâmicas comunicacionais mudam a forma de validação da informação, pois é possível visualizar e discutir essa dinâmica uma vez que prevalece a autoridade do argumento e, não, o argumento da autoridade”. Para os autores, “essas mudanças são parte de processos na esfera cultural que variam de acordo com a época em que se vive e das tecnologias disponíveis em cada sociedade”.

A pessoa, a sociedade e a cultura são os componentes estruturais do mundo da vida, onde os sujeitos passam a entender o mundo vivido por meio da prática de um discurso centrado nos aspectos significativos de suas vivências. Os conhecimentos e as práticas adquiridas ao longo da trajetória de vida dos sujeitos “se evidenciam em um movimento dialético de desconstrução e reconstrução, ganhando direcionalidade e força” (OLIVEIRA, 2011). O ser humano se desenvolve em torno de três dialéticas: o uso da linguagem, a dialética de interação e a dialética do trabalho. No mundo da vida é onde se dá o agir social, mas cada pessoa tem um interesse e a única forma de organizá-los é através da interação social, fortalecendo a construção social do conhecimento.

Produção de conhecimento no trabalho colaborativo

A construção colaborativa coletiva proporciona uma mudança nas relações sociais e na forma de produção do conhecimento. Para Jiménez (2008), “nos últimos 20 anos, surgiram pelo mundo formas alternativas de se ‘fazer ciência’ cuja característica mais importante é sua íntima relação com a solução de problemas de comunidades locais ou regionais”.

[...]Projetos como aqueles descritos aqui fornecem um senso de progresso na direção certa, na direção do desenvolvimento verdadeiro. Chamamos essa forma de geração de conhecimento “Modo 3”, para diferenciar dos demais modelos de ciência, o Mertoniano (Modo 1) e o de Gibbons (Modo 2). O Modo 3 é um modelo de produção de conhecimento cuja característica distintiva é um compromisso de estar a serviço da humanidade (JIMÉNEZ, 2008, P. 49).

Considerando essa nova forma de fazer ciência como uma resposta à necessidade de tornar a pesquisa científica mais participativa, mais vinculada aos grupos que pode afetar seus resultados, incorporando ao processo decisório todas as pessoas que podem ser diretamente afetados por seus produtos e não somente os pesquisadores.

Essa perspectiva se enquadra nas questões relacionadas às ações da Estratégia Saúde da Família. O princípio da descentralização⁶ é uma diretriz do Sistema Único de Saúde, exatamente para dar lugar a uma municipalização no processo de gestão, partindo-se da premissa de que aquele que vivencia o problema, tem melhores elementos na busca por soluções.

Embora, como já discutido anteriormente, a determinação de protocolos e validação dos procedimentos terapêuticos ainda esteja enraizada no molde 1 de produção

⁶ O princípio da descentralização político-administrativa da saúde foi definido pela Constituição de 1988, preconizando a autonomia dos municípios e a localização dos serviços de saúde na esfera municipal, próximos dos cidadãos e de seus problemas de saúde. O Brasil apresenta grandes diversidades econômico-sociais, climáticas e culturais que tornam a descentralização administrativa fundamental: ela possibilita que os municípios assumam a gestão da saúde em seus territórios de acordo com as necessidades e características de suas populações.

Disponível em: <<http://sistemaunicodesaude.weebly.com/municipalizao.html>>.

de conhecimento, principalmente pelo fato dos problemas propostos e serem resolvidos por uma comunidade específica (gestores do serviço).

No modo 2, a produção do conhecimento é cada vez mais um processo socialmente distribuído, respondendo às necessidades do mercado, mas não às necessidades da sociedade; assumindo uma característica descendente (de baixo para cima).

O modo 3 de produção de conhecimento não possui necessariamente as características de heterogeneidade e transitória, mas é socialmente mais responsável e reflexiva, com iniciativa ascendente (de cima para baixo). “Implementando formas alternativas de aprendizagem e pesquisa que se adaptam melhor às condições sociais e econômicas do segmento a que serve (JIMÉNEZ, 2008, P. 55).

Kunneman (2015) afirma que para influenciar ou redirecionar a construção de novos conhecimentos científicos e inovações tecnológicas, os profissionais e as organizações precisam assimilar os recursos morais dos movimentos locais, conectá-los com conhecimentos científicos e incorporá-los nos processos de trabalho organizacional.

Considerações Finais

As práticas de saúde precisam rever seu *Ethos* nessa reorganização dos serviços de saúde, a ampliação da atenção primária proporcionou uma expansão da Estratégia Saúde da Família aonde as ações exigem dos profissionais uma atuação como “operador do cuidado”, por isso necessitam assumir o discurso como produtor de vínculo, acolhimento e responsabilização dos atores envolvidos. Na teoria da ação comunicativa de Habermas, a validade dos regulamentos, das decisões, dos fins e dos meios, não pertence mais aos indivíduos autônomos e sim a uma comunidade linguisticamente interativa. Dessa forma, o esforço argumentativo para validação dos procedimentos terapêuticos proporciona melhoria e inovação numa perspectiva pragmática.

A interação comunicativa é baseada num processo de argumentação, onde a busca por melhores argumentos tem um peso decisivo. Portanto, de acordo com a teoria habermasiana, o indivíduo interage não só com o mundo da vida, mas também com as pessoas do mundo da vida, construindo racionalidades comunicativa e discursiva. Através de um discurso válido, os sujeitos envolvidos são capazes de atingir um entendimento nas ações.

A discursividade sobre procedimentos da ESF em tempo real, permite a construção de um o espaço virtual de agregação e materialização dos discursos, como uma ferramenta inovadora e facilitadora para os serviços de saúde. A construção colaborativa do conhecimento promove uma mudança nas relações sociais, tornando-as mais ágeis, acessíveis e participativas.

Referências

ALVES, Marco Antônio Sousa. Racionalidade e argumentação em habermas. **Kínesis**, v. I, n. 2, Outubro-2009, p. 179 – 195.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Grupo Hospitalar Conceição/Gerência de Ensino e Pesquisa**. Diretrizes Clínicas/Protocolos Assistenciais. Manual Operacional. Porto Alegre: 2008. 11 p.

_____. O SUS de A a Z. Garantindo saúde nos municípios. Série F. **Comunicação e Educação em Saúde**. 3 ed. Brasília - DF. 2009.

CAMPELLO, Bernadete S. Enciclopédias. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo T. **Introdução às fontes de informação**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

CAVALCANTE, A. R. A racionalidade comunicativa de Jürgen Habermas. **Educação e Filosofia**, v. 15, n. 29, p. 255-257, jan./jun. 2001.

DEMO, Pedro. **A Força sem Força do Melhor Argumento**: Ensaio sobre “novas epistemologias virtuais”. Editora IBICT, Brasília, 2010.

DURÇO, Karol Araújo. **Tensões entre discursividade e eficácia no processo civil**: aplicação da contraposição habermasiana entre razão instrumental e razão Comunicativa ao direito. Dissertação. Vitória: UFES, 2008.

GONÇALVES, Márcio; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro. Validação discursiva da informação. **Linguagem & Ensino**, Pelotas, v.17, n.3, p.901-925, set./dez. 2014.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. A informação como instância de integração de conhecimentos, meios e linguagens. Questões epistemológicas, consequências políticas. In: GONZALEZ de GÓMEZ, M. L.; ORRICO, E. G. D. (orgs) **Políticas de memória e informação**: reflexos na organização do conhecimento. Natal (RN): Editora da UFRN, 2006, p. 29-84.

HABERMAS, Jürgen. Consciência moral e agir comunicativo. 2 ed. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro, 2003.

_____. **Pensamento Pós-Metafísico**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

_____. **Teoria do agir comunicativo**. Tradução de Paulo Astor Soethe. 3 ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012. 1 v.

JIMENEZ, Jaime. Pesquisa socialmente responsável: podemos falar de um Modo 3 de produção de conhecimento? **Reciis**, v. 2, n.1, p. 48-56, jan./jun.2008. Disponível em:

<<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/145/139>>. Acesso em: 15 set. 2016

KUNNEMAN, Harry. Humanistic information studies: a proposal. **Logeion: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v.1, n.2, mar. 2015/ago. 2015, p. 5-22.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro; CA. VALHO, Lidiane dos Santos; LIMA, José Rodolfo Temório. Notas para uma administração discursiva das organizações. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010.

LODÉA, André Luiz. **Entendimento e linguagem**: uma compreensão da teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas. Universidade de Passo Fundo, Paraná, v. 26, n. 1, p. 55- 79, 2010. Disponível em: <<http://revistas.unicentro.br/index.php/guaiaraca/article/viewFile/1848/1616>>. Acesso em: 18 ago 2016.

LUCHI, José Pedro. **A Superação da Filosofia da Consciência em J. Habermas**. A questão do Sujeito na Formação da Teoria Comunicativa da Sociedade. Ed. Pontifícia Universitá Gregoriana: Roma, 1999.

MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana. **Agir em saúde**: um desafio para o público. São Paulo: Hucitec, 1997.

OLIVEIRA, Raimunda Nonato da Cruz. O agir comunicativo no contexto das práticas de educação em saúde pública: um estudo à luz da teoria da ação comunicativa de J. Habermas. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 106, p. 267-283, abr./jun. 2011.

PINZANI, Alessandro. **Habermas**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SIEBENEICHER, Flávio Beno. **Jurgen Habermas**: razão comunicativa e emancipação. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989. p. 153.

Capítulo 6

DEMOCRACIA DELIBERATIVA E A AVALIAÇÃO DE IMPACTOS REGULATÓRIOS

Annalina Camboim de Azevedo
Clóvis Ricardo Montenegro Lima
Dilza Ramos Bastos

Resumo:

O trabalho aborda o conceito de esfera pública como estrutura comunicacional do agir para o entendimento e sua transformação estrutural. A esfera pública é vista assim como lócus apropriado para a redução de assimetrias da informação no processo de tomada de decisão sobre a adoção de medidas regulatórias. A partir da argumentação de Habermas, são abordadas a regulamentação internacional e a avaliação de impactos regulatórios e suas implicações como questões que dependem do acesso à informação para sua efetivação em relação aos objetivos da intervenção estatal e para o adequado atendimento à sociedade.

Introdução

Este artigo trata da apropriação da esfera pública como lócus para as discussões do processo de regulação no contexto internacional, coordenado pela Organização Mundial do Comércio (OMC) e da conseqüente necessidade de avaliação de seus impactos, que demandam acesso à informação para alcançar a máxima efetividade.

Tratamos da avaliação de impacto regulatório como ferramenta para a identificação de efeitos positivos e negativos da ação regulatória, que demanda o levantamento de dados e a discussão com as partes interessadas, procurando, em seu processo, garantir a qualidade da discussão e o fluxo das informações entre os participantes, no intuito de levar o Estado a atuar eficazmente nas suas intervenções.

A informação é vital para que haja democracia por meio da participação dos cidadãos nos processos de decisão, contudo para reduzir a assimetria de informações entre os atores públicos e privados, faz-se necessária a ampliação de participação qualificada nos processos de regulação pública e estatal. Para as autoridades regulatórias a informação é estratégica, pois determina a efetividade de sua ação nos mercados e promove a diminuição dos efeitos danosos que porventura existam na implementação de novas regras.

Todavia, como resolver os problemas discursivamente? Isto é: como mediar a multiplicidade das falas, tendo em vista o entendimento. O objetivo não é o consenso mais sim o entendimento – uma arena discursiva do agir orientado para o entendimento. Como defendido por Habermas, o agir comunicativo racional na esfera pública é capaz

de oferecer as condições necessárias para haver tolerância e convivência, de modo a articular as questões de modo racional?

Esse é um desafio para as autoridades regulatórias, em sua missão de melhorar as relações de produção, de trabalho e de consumo. Assim se faz também necessário avaliar os impactos econômicos, sociais e ambientais provocados pela regulação, visando promover mais transparência e participação das partes interessadas no processo decisório sobre alternativas regulatórias.

Posteriormente, abordamos a esfera pública como lócus para o tratamento das assimetrias informacionais, baseado na teoria do agir comunicativo, a partir de sua transformação estrutural, considerada como independente do Estado e do mercado. Sendo uma estrutura comunicativa e mediadora entre o Estado, o sistema político e os setores privados do mundo da vida, a esfera pública tem potencial comunicativo. Nesse processo, a informação é o fator preponderante, pois a discursividade sustenta as liberdades comunicativas igualitárias e legitima o processo de normatização. Entretanto, questiona-se quanto à possibilidade de garantir as chances igualitárias, face à tensão, conflito e disputa política nas discussões, como também justificar ou negar as pretensões de validade.

Por fim, tratamos do agir comunicativo na esfera pública como ação comunicativa para promover o acesso a informações e discussão com argumentos que solucionem as assimetrias da informação.

A regulação e a avaliação de impactos regulatórios: as assimetrias da informação

O capitalismo mercantil propiciou o domínio privado, diferenciando as esferas culturais e consolidando a esfera pública burguesa constituída por indivíduos privados que debatiam questões dos diversos domínios da sociedade, em especial sobre a regulação da sociedade civil e a administração do Estado. Entretanto, na sociedade moderna surge um novo tipo de esfera pública, não mais subordinada aos controles políticos e ideológicos das autoridades que tradicionalmente se legitimam. Para Habermas, a nova esfera tem como ideal a livre interação do domínio e das restrições sociais externas, formando um ideal de humanidade constituído por liberdade, solidariedade mútua e igualdade. Nela há tensão entre esse ideal e o que está socialmente estabelecido, desempenhando a função de integração social e a “função política como instância crítica de racionalização da dominação política e do poder administrativo do Estado”. A nova esfera pública é assim um espaço para o debate regulatório, pois “à medida que a economia capitalista foi-se expandindo, tornou-se cada vez mais evidente que a reprodução material teria de ser orientada por alguma regulação que fosse além da mão invisível do mercado”. (WERLE, 2013, p. 155-159).

O termo sociedade⁷ pode ser descrito como um grupo de indivíduos que vivem por vontade própria sob normas comuns. Para o funcionamento pleno de uma sociedade

⁷ A sociedade não é um mero conjunto de indivíduos vivendo juntos, em um determinado lugar, mas define-se essencialmente pela existência de uma organização, de instituições e leis que regem a vida desses indivíduos e suas relações mútuas. Algumas teorias distinguem a sociedade, que se define pela existência de um contrato social entre os indivíduos que dela fazem parte, e a comunidade que possui um caráter mais natural e espontâneo. (JAPIASSÚ; MARCONDES, 2001, p. 251).

é necessário, portanto, o estabelecimento de regras que transmitam seus valores, sejam esses de cunho político ou social. Tais regras conferem ordem e organização ao funcionamento de um grupo, promovendo ajustes técnicos, econômicos e comportamentais para a convergência com as políticas estabelecidas.

Este sistema de regras pode ser de caráter voluntário, como as normas técnicas. Estas determinam padrões de produção, de operação, de taxonomia, etc., cujo objetivo é padronizar claramente o objeto para otimizar o seu uso. Há também os padrões de referência, como as unidades de medida, que determinam valores para as diversas unidades do Sistema Internacional de Unidades. Essas regras, básicas e fundamentais para viabilizar a indústria e o comércio, fornecem instruções sobre como realizar ações em sociedade. Não pretendem agregar valor per se e sim servir como ferramenta para a melhor qualidade de um bem, serviço ou processo. Outras regras, de caráter obrigatório, como as leis, que por meio da regulação determinam comportamentos, proibindo ações que de alguma forma ameacem a segurança ou a saúde de um indivíduo, por exemplo. Incluem-se aí as questões relacionadas à proteção do meio ambiente, necessário à preservação do ser humano.

No que concerne ao regulamento técnico, os objetivos são de caráter bastante complexo. Essas regras tornam requisitos técnicos, na sua maioria previamente estabelecidos por normas técnicas, compulsórios, pois têm caráter de lei. Pretendem não apenas a definição da melhor forma de ação em relação a um produto, serviço ou processo, mas também tornam dada ação mandatória. De fato, mudam o comportamento de uma sociedade em relação àquela ação. Tais mudanças objetivam a melhoria das relações de produção, de trabalho e de consumo, traduzindo-se na constituição de uma sociedade melhor. Trataremos aqui dessas regras de caráter compulsório, cuja tomada de decisão para seu estabelecimento deve considerar todos os aspectos inerentes ao seu cumprimento e os efeitos decorrentes, além da participação das partes interessadas cujos impactos serão também obrigatoriamente sofridos.

A discussão para o estabelecimento de regulação técnica e procedimentos de avaliação da conformidade se dá no âmbito internacional e é regida na Organização Mundial do Comércio (OMC), mais especificamente por meio do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (Agreement on Technical Barriers to Trade – TBT, conhecido como Acordo TBT). O Acordo TBT visa ao tratamento das regras para preparação, adoção e aplicação dos regulamentos técnicos, procedimentos de avaliação da conformidade e normas técnicas, pretendendo garantir a eficiência da produção e o respeito às normas internacionais, permitindo que cada país tome as medidas necessárias para assegurar qualidade aos bens comercializados. A adoção dos regulamentos técnicos e dos procedimentos de avaliação da conformidade torna-se fator determinante para a conquista da competitividade e de novos mercados.

O Acordo TBT determina que os Países Membros da OMC restrinjam sua atividade de regulamentação técnica ao cumprimento dos chamados “objetivos legítimos”, dentre os quais se encontram a proteção da saúde humana e animal, do meio ambiente, a segurança, a prevenção de práticas enganosas e o trato não discriminatório a outros Países Membros (OMC, 1999). Ou seja, no âmbito do Acordo TBT, o regulamento técnico objetiva o estabelecimento de diretrizes para produção de bens agrícolas e industriais relacionadas à qualidade, aplicáveis a características do produto e aos métodos e processos de produção que resultem em características específicas do produto.

Esses regulamentos e normas técnicas são notificados ao referido Acordo na qualidade de proposta, ou seja, quando o texto do documento ainda está em fase de discussão para aprovação da versão a ser adotada oficialmente pelo país proponente. A divulgação entre os Países Membros da OMC deve acontecer nos casos em que as propostas em questão apresentem algum tipo de impacto no comércio exterior, ainda que sejam elaboradas para adoção doméstica, pelo país autor da proposta.

Para tratar desses impactos no comércio exterior, há alguns anos a discussão relativa à avaliação dos impactos econômicos, sociais e ambientais provocados pela regulação de Estado vem ganhando espaço nos fóruns internacionais e em muitos governos individualmente, sendo sua implantação recomendada pelo OMC. A ideia é considerar a avaliação de impactos como parte do processo de regulação, no intuito de promover mais transparência e participação das partes interessadas no processo decisório sobre alternativas regulatórias. E para a adequada avaliação de impactos regulatórios é essencial o estudo de dados para a construção de cenários que identifiquem efeitos, positivos e negativos provenientes dessas novas regras de comércio de bens e serviços, com a devida participação da sociedade.

Para tanto, o acesso estruturado e otimizado a dados dos setores privados monitorados pelos diversos órgãos do Governo Brasileiro é primordial. No entanto, as bases de dados estruturadas, nos setores público e privado, ainda atendem somente a uma pequena parte da demanda por informação, especialmente, se considerarmos a adoção da prática de avaliação de impactos regulatórios. A partir de tal circunstância, entendemos que o ambiente regulatório no Brasil enfrenta barreiras relativas ao acesso a informações essenciais para a definição das melhores alternativas regulatórias, acarretando uma baixa efetividade da intervenção estatal no País.

Como resultado da falta de dados que comprovem a necessidade de determinada regulação, o Estado, muitas vezes, impõe uma carga regulatória mais pesada do que deveria, criando dificuldades para a indústria, como, por exemplo, a perda de competitividade. Ademais, a falta de coerência entre os problemas de mercado e as medidas estabelecidas para solucioná-los pode levar ao não atendimento dos objetivos regulatórios. E, em paralelo, pode promover distorções de mercado como a exclusão de empresas de menor porte que não conseguem assimilar os custos adicionais decorrentes de novas regras, tais como certificações, marcações e etiquetagem de produtos.

Vale destacar, tal como afirma Proença (2014), que “[...] a rede de atores da regulação é caracterizada pelas interdependências assimétricas, pela incerteza e pela complexidade das questões que demandam a regulação”. Tais interdependências apontam para a interdisciplinaridade⁸ existente entre as diferentes autoridades reguladoras, que atuam em campos diversos como a Saúde, as Telecomunicações, os Transportes e tantos outros. Daí, depreendemos as diferentes necessidades informacionais nas pesquisas ex-ante para a regulação de um produto ou de um setor produtivo, no sentido de evitar equívocos no ato de regular, tal como a oneração injustificada de um processo produtivo.

Outro aspecto se refere à prática atual de regulação. Por um lado, os instrumentos de regulação são usados de forma pontual, com o objetivo de solucionar problemas específicos de um setor determinado, sem levar em conta todas as informações necessárias para a decisão sobre a melhor alternativa para resolver o problema. E, por

⁸ Pombo (1994) diz que a interdisciplinaridade é uma relação dialógica entre duas disciplinas.

outro lado, tal decisão é tomada muitas vezes considerando somente uma visão parcial do problema, sem o envolvimento de todas as partes interessadas. Falta discursividade no processo de regulação, com base num agir comunicativo que se apoie "na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente" (HABERMAS, 2002, p. 72).

Muitas vezes, a solução de um problema por meio de regulação pode representar a criação de outros tantos, daí o cuidado no uso desse instrumento. Pois mesmo que os mercados regulados apresentem a correção do problema, e se alcance o resultado desejado com a medida tomada, muitos danos podem ter sido causados durante o processo de ajuste, alguns desses irreversíveis, como a exclusão de empresas do mercado.

A falta de informação relevante – informação confiável, a tempo e a hora - para a tomada de decisão sobre regulação é um problema para o Estado, no sentido de diminuir sua efetividade. A avaliação de impactos regulatórios é uma das ações tomadas na direção de tornar o arcabouço regulatório brasileiro mais efetivo e menos oneroso para o Estado, para os setores produtivos e, conseqüentemente, para o cidadão.

Assim, alguns países se adiantaram e iniciaram trabalhos voltados para o aprimoramento de seus processos reguladores. O Reino Unido foi um dos precursores na iniciativa de estudar com mais cautela os impactos decorrentes de regulações, incorporando em suas atividades os procedimentos estabelecidos por um documento denominado Avaliação de Impacto Regulatório – AIR (Regulatory Impact Assessment – RIA), desenvolvido pela Comissão Europeia, que tem o objetivo de categorizar os potenciais impactos causados por uma regulação, a sua real necessidade, a capacidade de atingir os objetivos desejados e aspectos relacionados ao cumprimento da regulação, procurando avaliar eventuais efeitos colaterais de sua implementação.

Na prática, a avaliação de impactos propõe ações na linha da eliminação de regulamentos obsoletos, do desenvolvimento de estruturas de fiscalização com abordagem baseada em riscos, com a publicação e a revisão de códigos de conduta, a criação de bases de dados compartilhadas, promovendo a inclusão relativa a inovações tecnológicas de informação, comunicação e outras necessárias ao melhor desempenho das partes interessadas, além da simplificação de procedimentos relativos à regulamentação técnica.

É importante ressaltar que a AIR não é a solução de um problema, nem a decisão em si, mas contribui para seu alcance, pois promove o conhecimento sobre a complexidade envolvida nas questões relacionadas à regulação, fornecendo um método para a coleta de dados e para a avaliação sobre os prós e contras da proposta regulatória. Os benefícios de uma AIR são relacionados à melhoria da compreensão dos impactos reais de uma proposta de regulação, incluindo seus benefícios e custos, à integração de objetivos múltiplos de uma política governamental, ao aprimoramento da transparência nas fases de consulta e à prestação de contas do governo para com a sociedade.

Para tanto, é preciso reunir evidências, informações de diferentes fontes, desde o conhecimento e a experiência dos técnicos envolvidos, a consultoria a especialistas das áreas afetadas pela medida, pesquisas, até consultas a bases de dados estruturadas e confiáveis, de diferentes áreas e, em muitos casos, pode ser necessária a construção de bases de dados primários sobre os diferentes objetos de estudo. As pesquisas de AIR ainda consideram documentos específicos, relatórios de mercado, estatísticas de governo e do

setor privado, pesquisas na internet etc.. As evidências devem ser qualitativas e quantitativas. Sendo essa última, tão aprofundada quanto possível, em termos de valor de mercado, benefícios e custos. Deve-se avaliar a necessidade de evidências para cada caso, fazendo uma análise proporcional sobre o tipo e grau de impacto em relação aos esforços necessários para sua evidenciação. É comum que impactos mais significativos demandem mais esforço para quantificá-los, entretanto, o nível de detalhes deve ser proporcional ao tempo e recursos disponíveis.

Surge aí o primeiro aspecto da assimetria da informação, que se dá no nível do Estado, do regulador. Sobre isso, destacamos a afirmação de Lima:

Uma das principais contribuições das teorias econômicas de regulação diz respeito à descrição e discussão das características do mercado, entre elas a assimetria de informações dos agentes econômicos. É esta assimetria, as diferenças entre as informações dos agentes econômicos, uma das principais demandas de regulação dos mercados. Este trabalho indica a informação como ferramenta na regulação dos mercados. Se a assimetria de informações requer regulação, os procedimentos de produção, intermediação e uso de informações podem reduzir as desigualdades entre os agentes do mercado.” (LIMA, [2005], [p. 2]).

Lima ainda afirma que:

A não-existência de informações corretas e suficientes para orientar a decisão dos agentes econômicos limitam sua capacidade de agir de modo eficiente, sendo fonte de mau funcionamento dos mercados e perda de bem-estar. Nos mercados de saúde é certamente a informação imperfeita a falha de mercado mais importante, por trazer incerteza e assimetria de informações. (ARROWS, apud SANTACRUZ. 2001.).

A necessidade de acesso à informação confiável para evidenciar impactos torna-se difícil na medida em que as bases de dados estruturadas existentes não são suficientes para atender à demanda por informação das autoridades reguladoras, em especial no Brasil. A complexidade desses instrumentos reguladores reside nos efeitos causados pelas mudanças provocadas no cumprimento de tais regras, que interagem com outros sistemas de regras regidos pelas forças do mercado, com base nas questões econômicas e por ecossistemas, regidos pelas forças da natureza. Esses, tanto quanto o sistema elaborado pelo homem, adaptam-se na medida em que são alterados, sendo o seu funcionamento extremamente sensível a mudanças, podendo ocasionar danos irreversíveis.

Há ainda outro aspecto da assimetria da informação relativo às partes interessadas. Para atacar esse problema, as autoridades reguladoras constituem comissões técnicas, de caráter consultivo, formadas por representantes de associações de classe, dos setores privados, da academia, de estudantes, de organizações não governamentais e até de pessoas físicas que desejem participar do processo. Em algumas situações, quando o consenso não é atingido, pode ser necessária a realização de audiências públicas ou painéis setoriais, que passam a ter caráter decisório, constituindo-se em esferas públicas autônomas.

[Lembramos que] qualquer acordo obtido comunicativamente depende de uma tomada de posição em termos de sim/não com relação a pretensões de validade criticáveis [...] A dupla contingência a ser absorvida por cada formação de interação assume, no caso do agir comunicativo, a forma especialmente precária de um risco de dissenso, sempre presente e embutido no próprio mecanismo de entendimento; e todo dissenso implica grandes custos (HABERMAS, 2002, p. 85).

Por fim, são realizadas as consultas públicas, que tratam da publicação da minuta resultante das discussões para comentários finais das partes interessadas.

A esfera pública

A esfera pública é uma “estrutura comunicacional do agir orientado pelo entendimento”. Ela não pode ser entendida como uma instituição ou organização, pois não constitui uma estrutura normativa que possa diferenciar competências e papéis. Também não se constitui sistema, já que mesmo tendo limites internos, possui “horizontes abertos, permeáveis e deslocáveis”.

Esfera ou espaço público é um fenômeno social elementar, do mesmo modo que a ação, o ator, o grupo ou a coletividade [...] Pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados, a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfiadas em temas específicos. Do mesmo modo que o mundo da vida tomado globalmente, a esfera pública se reproduz através do agir comunicativo, implicando apenas o domínio de uma linguagem natural; ela está em sintonia com a compreensibilidade geral da prática comunicativa cotidiana. (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 92).

Geralmente a vemos em espaços concretos e o público ali presente, mas com as possibilidades de integração remota via mídia, fica mais evidente a “generalização do contexto, a inclusão, o anonimato, etc.”. Todavia, isso exige maior explicação e renúncia do uso de linguagens especialistas ou códigos especiais, bem como é necessário que algumas decisões sejam reservadas a instituições que tomam resoluções.

A “qualidade” de uma opinião pública constitui uma grandeza empírica, na medida em que ela se mede por qualidades procedimentais de seu processo de criação. Vista pelo lado normativo, ela fundamenta uma medida para a legitimidade da influência exercida por opiniões públicas sobre o sistema político. (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 93-94).

Nos anos 1960, Habermas apontava uma transformação estrutural da esfera pública, no sentido dela estar voltada aos meios de produção privados e de visar os interesses dos proprietários. Para ele tal situação era uma distorção que gerava o monopólio do capital.

No artigo intitulado *A esfera pública 50 anos depois*, Lubenow (2012, p. 193) afirma que “ao tematizar o poder da mídia e suas novas dinâmicas de comunicação de massa, Habermas busca suprir seu próprio déficit sobre os reais potenciais de democratização de uma esfera pública influenciada e controlada pelos *mass media*”, considerando também que Habermas mantinha sua opinião sobre uma influência negativa exercida pelos meios de comunicação de massa sobre a esfera pública.

Em 1962, Habermas publica sua obra *Mudança estrutural da esfera pública*⁹, considerada o ponto de partida da discussão sobre esfera pública. Interessado nos aspectos normativos, ele tenciona obter um modelo, um tipo ideal, configurando uma esfera pública burguesa, esclarecida e politizada. Desse modo a esfera pública é: independente da lógica do mercado e do Estado; capaz de impulsionar por sua política a democratização das formas pré- burguesas de dominação; capaz de racionalizar o poder mediante a publicidade; e basear-se no discurso crítico e racional. Todavia, sendo a esfera pública

⁹ Título original: Strukturwandel der Öffentlichkeit.

dominada “pelos meios de comunicação de massa e infiltrada pelo poder torna-se um cenário de manipulação da busca por legitimidade.” A esfera pública surge assim como espaço público de discussão e crítica, mas que foi reorientada para a publicidade que é articulada para manipulação (LUBENOW, 2010, p. 194).

Ainda nos anos 1980, Habermas inicia mudanças significativas e a esfera pública se apresenta então como constitutiva do mundo da vida garantindo autonomia e proteção em relação ao sistema administrado. É mais ofensiva ao âmbito político, porém há maior ênfase nos processos de institucionalização. Portanto, ao publicar a obra *Teoria da Ação Comunicativa*¹⁰, em 1981, Habermas relaciona sistema e mundo da vida, voltando aos temas da esfera pública e dos meios de comunicação. “A esfera pública tem agora as funções de proteger e garantir a autonomia do mundo da vida frente aos imperativos sistêmicos, bem como a função simbólica de integração social: a solidariedade nascida da cooperação” (LUBENOW, 2010, p. 200). Ela tem assim uma posição de mediadora entre sistema e mundo da vida, contudo “os meios de comunicação de massa são instrumentos de ‘colonização’ do mundo da vida, impedindo o potencial emancipatório” – eles hierarquizam as possíveis comunicações e estabelecem barreiras.

No prefácio da nova edição, de 1990, da obra *Mudança estrutural da esfera pública*, Habermas volta à questão da influência e da manipulação dos meios de comunicação de massa, como causa da despolítica da esfera pública, reconhecendo limitações e restrições da idealização de um modelo de esfera pública (LUBENOW, 2010, p. 201). Em 1992, Habermas publica a obra *Direito e democracia*¹¹, na qual repensa sua concepção de esfera pública considerando que ela se dá a partir do jogo linguístico e nesse sentido as instituições promoveriam as necessárias interações. A política seria um processo que envolveria negociações e formas de argumentação, bem como o sistema dos direitos precisava ser configurado em constituições históricas, sendo implementado em ordens institucionais (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 10). Desse modo, Habermas desenvolve um modelo sociológico voltado à questão do fluxo oficial do poder prescrito pelo Estado de direito, que “depende principalmente da capacidade da sociedade civil em desenvolver impulsos vitais através de esferas públicas autônomas e capazes de ressonância”, o que possibilitaria introduzir no sistema político conflitos existentes na periferia” (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 58). Cabe ressaltar que Habermas esclarece que:

[...] hoje em dia, o termo “sociedade civil” não inclui mais a economia constituída através do direito privado e dirigida através do trabalho, do capital e dos mercados de bens [...]. O seu núcleo institucional é formado por associações e organizações livres, não estatais e não econômicas, as quais ancoram as estruturas de comunicação da esfera pública nos componentes sociais do mundo da vida. A sociedade civil compõe-se de movimentos, organizações e associações, os quais captam os ecos dos problemas sociais que ressoam nas esferas privadas, condensam-nos e os transmitem, a seguir, para a esfera pública política. (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 99).

A esfera pública é vista assim como uma estrutura comunicativa e mediadora entre o Estado, o sistema político e os setores privados do mundo da vida, tendo potencial de comunicação pública, de formação discursiva de opinião e da vontade política da sociedade civil - como um espaço social. Nela existem conflitos relacionados ao controle

¹⁰ Título original: *Theorie des kommunikativen Handelns*.

¹¹ Título original: *Faktizität und Geltung: Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaates* (Frankfurt, 1992). v. 2.

dos fluxos comunicativos que envolvem também o sistema político e administrativo e através dela a sociedade percebe, filtra e sintetiza os temas, os argumentos e as contribuições que são levados aos processos institucionalizados de resolução e decisão. É o meio pelo qual os conflitos existentes na sociedade civil chegam ao sistema político, influenciando e direcionando os processos de regulação e de circulação do poder (LUBENOW, 2010, p. 236). Essa é uma nova concepção que se insere na teoria deliberativa da democracia, constituindo-se uma ampliação do conceito até então esboçado nas obras já publicadas por Habermas. A força legitimadora do procedimento é a base argumentativa de fundamentação discursiva que se desenrola na esfera pública. Isto é, a discussão e a argumentação são a base para a legitimidade dos procedimentos, pois garantem liberdades comunicativas igualitárias, tendo em vista também legitimar o processo de normatização. As decisões legítimas são reguladas por fluxos comunicativos que se iniciam na periferia e chegam aos procedimentos próprios à democracia.

A esfera pública é assim um espaço irrestrito de comunicação e de deliberação pública que não pode ser pré-estabelecido ou limitado em seus temas, contribuições, conteúdos de agenda política e indivíduos/grupos que a constituem. Não possui fronteiras pré-estabelecidas, mas sim certa autolimitação construída durante a identificação, seleção e interpretação dos temas e das contribuições que surgem nas esferas públicas autônomas e que são levados aos foros formais e institucionalizados do sistema político e administrativo. Nesse caráter procedimental de justificação da legitimidade, se realiza sua normatividade, tendo “influência mais efetiva nos contextos formais e institucionalizados de deliberação e decisão políticos” (LUBENOW, 2010, p. 235). A administração estatal não possui monopólio do saber, recorrendo assim ao sistema das ciências ou a outras agências. Por outro lado, a sociedade civil tem capacidade limitada para elaboração, mas tem possibilidade de mobilizar um saber alternativo mediante avaliações técnicas especializadas. Ela não tem perda de autonomia por ter autolimitação (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 106).

Entretanto, há críticas por se verificar a subversão do princípio da publicidade crítica, para uma publicidade manipulativa, “e a conseqüente despolitização da esfera pública operada pela intervenção estatal e a influência dos meios de comunicação de massa” (LUBENOW, 2012, p. 189-190). Haveria problemas quanto às exigências normativas da publicidade, racionalidade e igualdade na dinâmica da esfera pública. Existem pressupostos idealizados no sentido de garantir uma pressuposição fática para que haja chances igualitárias em relação a pressupostos pragmáticos contrafactuais, porém há tensão, conflito e disputa política nas discussões para justificar ou negar pretensões de validade.

Após sua obra *Direito e democracia*, Habermas aborda as “controvérsias acerca da esfera pública e da política deliberativa, a relação entre esferas informais do mundo da vida e as esferas formais do sistema político institucionalizado, e o modo como no seu bojo se articula essa mediação” (LUBENOW, 2010, p. 250). Ele pondera quanto à capacidade da esfera pública, sob o domínio dos meios de comunicação de massa, de participar efetivamente e influenciar os processos de decisão do sistema político. Isto é, a questão está em quais as reais chances da sociedade civil de exercer influência sobre o sistema político.

[Habermas pretende] mostrar que a sociedade civil pode, em certas circunstâncias, ter opiniões públicas próprias, capazes de influenciar o

complexo parlamentar (e os tribunais), obrigando o sistema político a modificar o rumo do poder oficial. No entanto, a sociologia da comunicação de massas é cética quanto às possibilidades oferecidas pelas esferas públicas tradicionais das democracias ocidentais, dominadas pelo poder e pela mídia. Movimentos sociais, iniciativas de sujeitos privados e de foros civis, uniões políticas e outras associações, numa palavra, os agrupamentos da sociedade civil, são sensíveis aos problemas, porém os sinais que emitem e os impulsos que fornecem são, em geral, muito fracos para despertar a curto prazo processos de aprendizagem no sistema político ou para reorientar processos de decisão. (HABERMAS, 1997. v. 2, p. 106-107).

Portanto, apesar da associação existente no núcleo da sociedade civil, que institucionaliza os discursos para solucionar problemas e transformá-los em questões de interesse geral nas esferas públicas, essa associação não é o elemento mais evidente, considerando-se o domínio dos meios de comunicação de massa e das grandes agências.

Finalmente, podemos dizer nas palavras de Habermas, ainda em sua obra *Direito e democracia*, que “as garantias dos direitos fundamentais não conseguem proteger por si mesmas a esfera pública e a sociedade civil contra deformações. Por isso, as estruturas comunicacionais da esfera pública têm que ser mantidas intactas por uma sociedade de sujeitos privados, viva e atuante” (HABERMAS, 1997. v. 2, p.102).

Esfera Pública, Agir Comunicativo e Política Deliberativa

Entendendo a regulação como uma instância social, integrada e condicionada pelos processos históricos e políticos que afetam a sociedade, muito além da ação do Estado que tem por finalidade a limitação dos graus de liberdade que os agentes econômicos possuem no seu processo de tomada de decisão, podemos compreender a esfera pública como um *locus* para a eliminação das assimetrias de informação.

[...] Habermas, orientado pelo modelo normativo de uso público da razão, desenvolve uma concepção procedimental de política deliberativa, que, sem desconsiderar a dimensão estratégica e instrumental da esfera pública, recupera a dimensão epistêmica da democracia: a aceitabilidade racional gerada numa prática argumentativa voltada para o entendimento mútuo. (WERLE, 2013, p. 153).

Tal como Habermas apontava uma transformação estrutural da esfera pública, no sentido dela estar voltada aos meios de produção privados, visando os interesses dos proprietários e acarretando uma distorção que gerava o monopólio do capital, Polanyi (1980) entende que isso provoca desarticulação da sociedade e por isso mesmo compromete seu próprio funcionamento. Para Habermas a crítica procedimental da razão comunicativa e intersubjetiva é o meio para compreender as sociedades modernas e formular respostas adequadas às relações humanas em suas várias instâncias, especialmente na política, nas relações sociais e, por conseguinte, na ética.

A teoria da ação comunicativa é uma decorrência do desenvolvimento do conceito e da teoria da razão comunicativa, que se distingue da tradição racionalista encontrando a racionalidade nas estruturas de uma comunicação linguística interpessoal, ao invés de encontrá-la na estrutura do cosmos ou do objeto conhecido (HABERMAS, 1991). Habermas defende uma suposição sobre a identidade - nós aprendemos quem somos, como agentes autônomos, a partir das nossas relações básicas com os demais agentes. Esta estrutura de feedback baseia-se no argumento da chamada pragmática universal -

todos os atos de fala tem o telos¹² inerente - o objetivo da compreensão mútua, e que seres humanos possuem a competência comunicativa para estabelecer tal compreensão.

Ainda de acordo com Habermas (1989), o conceito do agir comunicativo corresponde às "ações orientadas para o entendimento mútuo", em que o ator social inicia o processo da comunicação e é produto dos processos de socialização que o formam, em vista da compreensão mútua e consensual. Paralelamente, o conceito de agir estratégico compreende as práticas individualistas em certas condições sociais, ou a utilização política de uma força, ou as "ações orientadas pelo interesse para o sucesso".

Habermas defende o modelo da democracia deliberativa, baseado na participação da sociedade civil e em um consenso entre cidadãos racionais, onde a linguagem é um canal de viabilização para tal modelo. Para ele, a linguagem é a maior possibilidade de relação sem dominação, ou seja, um instrumento capaz de estabelecer uma relação onde aos atores é conferida a liberdade de ação, de compreensão da mensagem, de interpretação para a tomada de decisões por sua livre e espontânea vontade.

Atualmente, como abordado, o termo “sociedade civil” não inclui somente a economia constituída pelo direito privado e dirigida pelo trabalho, capital e mercados de bens. É constituída por associações e organizações livres, não estatais e não econômicas, que são a base das estruturas de comunicação da esfera pública nos componentes sociais do mundo da vida. E ao desempenharem seus papéis, percebendo os problemas sociais que ocorrem nas esferas privadas e os transmitindo para a esfera pública, carecem de um ambiente de transparência.

A discussão prática acontece quando o modo de agir carece de fundamentação de natureza coletiva e os membros de uma sociedade têm que chegar a uma decisão comum. Eles têm que tentar se convencer mutuamente de que é do interesse de cada um que todos ajam assim. Neste processo cada um indica ao outro as razões por que ele pode querer que um modo de agir seja tornado socialmente obrigatório. Cada pessoa tem de poder convencer-se de que a norma proposta é, na circunstância dada, igualmente boa para todos. A ética de discussão pode criar os argumentos que justificam e que legitimam os processos de decisão para a ação coletiva e os acordos práticos entre as pessoas. (LIMA, [2005], [p. 8]).

A prática da transparência dos processos regulamentadores, portanto, deve ser alcançada. Com este intuito, é recomendada e reconhecida pela Organização Mundial do Comércio (OMC), mais especificamente no Acordo TBT, em seu Artigo 10¹³, que cada País Membro se responsabilize pela manutenção de um centro de informação para disseminação das propostas de regulamentos e normas técnicas nacionais entre seus Países Membros. Tal processo ocorre em obediência à regra da transparência, qual seja o princípio que rege a disseminação de informação entre os Países Membros da OMC, determinando que todos divulguem seus documentos regulamentadores com fim de promover comentários sobre suas propostas, no sentido de evitar práticas protecionistas (THORSTENSEN, 2001).

Neste contexto, abordamos a questão dos regimes de informação. Para Braman [1 p. 52], hoje teríamos um único regime de informação, global (por envolver atores estatais

¹² Palavra grega para a "finalidade" ou o "objetivo".

¹³ Transcrição do original do Acordo TBT: “Article 10 - Information and Assistance: Information about Technical Regulation, Standards, and Conformity Assessment Procedures. 10.1 Each member shall ensure that an enquiry point exists which is able to answer all reasonable enquires from other members and interested parties in other Members as well as to provide the relevant documents...” (OMC, 1999).

e não estatais) e emergente (por estar em formação). É estabelecido, nesse quadro, dois importantes processos de convergência de políticas (“policy Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (Technical Barriers to Trade - TBT). Este estabelece a criação de estruturas disseminadoras das informações concernentes às propostas de regulamentação técnica elaboradas em nível nacional por seus membros. A necessidade de transparência não se resume meramente em proporcionar conhecimento sobre tais informações, mas, principalmente, em possibilitar que cada membro possa participar nestes processos com intuito de evitar a criação de barreiras técnicas ao fluxo do comércio exterior, sejam de caráter técnico ou pela falta de proteção aos consumidores. transfer”, “legal convergence”, or “legal globalization”): a) entre esferas de políticas que previamente agiam como jurisdições relativamente autônomas, a saber, informação, cultura e comunicação; b) entre Estados nacionais, que passariam por processos analógicos de reestruturação jurídico-regulatória.”

A formação do Regime, então, é o processo pelo qual novas formas políticas emergem fora do campo da política. Ela ocorre quando um fator interno ou externo da área de questões [issue areas] requer transformações jurídicas ou regulamentares; no caso da política de informação ... inovação tecnológica e os processos consequências da globalização têm sido fatores particularmente importantes para estimular a transformação do regime global de política de informação. (BRAMAN, 2004, p.20, tradução nossa).

Como características explícitas do regime de informação global emergente, as quais seriam “consensualmente aceitas”, Braman enumera: a transparência, como uma meta política; a inclusão das redes, dos mercados e das organizações, como estruturas sociais que necessitam de regulamentação, e a aceitação de responsabilidades compartilhadas entre os setores público e privado, como formas de governança; o poder informacional como forma dominante de poder (BRAMAN, 2004, p.32).

Sistematizando as ações de transparência, a OMC recomenda que seus países membros adotem a prática da avaliação de impactos regulatórios para a efetividade das ações regulatórias, considerando a adequada participação das partes interessadas. Na avaliação de impactos, a ausência de informação relevante nos processos decisórios de regulação causa prejuízos de diversas ordens. Ao Estado, pode provocar prioritariamente uma distorção de seu papel, que deve ser de intervenção adequada à solução dos problemas de mercados e agentes econômicos, observando sempre os efeitos de suas ações na sociedade. Provoca ainda prejuízos financeiros ocasionados pelo emprego indevido de recursos públicos na implementação de regulamentações equivocadas, que não solucionam o problema que gerou a intervenção estatal. Sobre isso Dowbor, afirma:

A esta situação de desigualdade informacional, corresponderia, portanto, o maior desafio da revolução informacional: “a partilha da informação, da qual a apropriação privada e o monopólio social são também uma fonte de ineficácia e de paralisia mesmo para aqueles que a monopolizam” (DOWBOR, 1997, p. 237).

Portanto, a apropriação adequada da esfera pública, como possibilidade para o estabelecimento dos fluxos de informação para o exercício da cidadania permite o uso da intervenção estatal na promoção do equilíbrio entre os interesses públicos e privados. Desse modo a esfera pública, por ser independente, é capaz de impulsionar a democratização da informação, baseando-se no discurso crítico e racional. Deve-se, contudo, observar as possibilidades de manipulação e captura regulatória. Stigler (1971)

aborda esta questão, ao citar a teoria reconhecida como “de captura”, onde é afirmado que o Estado deixaria de ser visto, no papel de agente regulador, como uma entidade cuja atuação econômica estava fundamentalmente voltada para o bem público. Neste aspecto, tanto legisladores encarregados das normas que orientam a atividade regulatória, quanto burocratas responsáveis pela implementação e fiscalização do acompanhamento destas normas estariam sujeitos a cooptação por parte de grupos que procuravam garantir interesses próprios, com os prejuízos de bem estar social.

As relações entre os cidadãos baseiam-se no reconhecimento recíproco e são vivenciadas na vida quotidiana possibilitando assim diferentes experiências entre indivíduos estranhos. Porém, isso não garante que o mesmo aconteça nas deliberações públicas efetivas. Habermas (1997, v. 1, p. 167-168) afirma que compete às pessoas decidirem se exercerão sua livre vontade e se estão dispostas a mudar, indo além dos seus próprios interesses em prol do entendimento quanto a normas capazes de serem aceitas por todos. A questão é, portanto, se há espontaneidade no uso público da liberdade comunicativa, pois essa não pode ser forçada pelo direito.

O uso público da razão (e sua tradução numa política deliberativa) passa tanto pela institucionalização dos procedimentos discursivos e a garantia do universalismo do sistema de direitos fundamentais, quanto pelo enraizamento na auto-compreensão ético-política dos cidadãos membros de uma comunidade política, o que torna inevitável a impregnação ética de qualquer comunidade jurídica e de qualquer processo democrático de concretização dos direitos fundamentais. Isso implica, por sua vez, que nas democracias constitucionais modernas existe uma tensão insuperável na definição dos limites da tolerância: entre o universalismo (abstrato) dos direitos fundamentais (institucionalizados) de uma comunidade políticojurídica de cidadãos livres e iguais, e o particularismo dos cidadãos que se sentem membros de uma comunidade política concreta que compartilha valores, linguagem, tradições e narrativas comuns. (WERLE, 2013, p. 172).

A ética e a política, ao colocar o comum como horizonte de reflexão, abrem outras questões sobre as tendências generalizantes dos planos regulatórios de dispositivos e regimes de informação.

Considerações Finais

Habermas apresenta proposta de temáticas *versus* audiência, falante *versus* ouvinte, para a definição dos papéis do agente na ação. Ações coordenadas e coletivas que exigem planejamento. As ações não controladas pelos participantes, mas pelos meios, em sistemas controlados pelos meios.

Lima afirma que:

A possibilidade da construção do entendimento pode e deve ser aprendida como modo de formação discursiva das solidariedades. Habermas (1989) propõe o empreendimento intersubjetivo através da ética de discussão, que deriva da concepção construtivista da aprendizagem, na medida em que compreende a formação discursiva da vontade como uma forma de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir estratégico para a ética da discussão, uma mudança das falas no espaço social. (LIMA, [2005], [p. 7]).

É preciso incorporar, ainda, outro aspecto importante da Teoria do Agir Comunicativo – a sua tipologia dos mundos. Partindo de um mundo exterior, Habermas (apud ARAGÃO, 2002) postula a existência de um mundo social e de um mundo subjetivo para referendar as funções apelativa (reguladora) e expressiva. Entendendo o

mundo social como um acordo intersubjetivo entre os atores sociais, composto por valores éticos e morais, a função apelativa pode ter suas sentenças julgadas como justas ou incorretas pelos agentes receptores. Da mesma forma, entendendo o mundo subjetivo como aquele particular ao falante, as sentenças expressivas poderão ser julgadas como sinceras ou verazes.

A partir do exposto, procura-se demonstrar a dimensão pragmática do pensamento de Habermas, ao afirmar a linguagem como meio de exteriorização do pensamento, de explicitação de ideias, como via de compreensão e meio de construção de uma ação social. Sua posição traz ao campo de reflexões um outro mundo, o subjetivo, considerando os fundamentos racionais das normas sociais, extrapolando a dimensão cognitiva da linguagem, atingindo as dimensões apelativa e expressiva.

Complementamos com a afirmação de Dowbor:

A mediação das relações entre o poder visto no sentido amplo, e a sociedade civil, se faz por meio da informação. Neste sentido, a democratização do acesso à informação, a geração de estruturas de informação menos manipuladas, e estruturadas em redes descentralizadas, tornam-se essenciais [...] (1997, p. 478) [...] uma sociedade pode se dotar de um amplo poder de auto-regulação sem se enterrar em autoritarismo e burocracias, simplesmente porque uma sociedade informada obriga empresas e governo a respeitarem as regras do jogo. Batalhar as regras de transparência em cada instituição, reforçar e democratizar o poder da comunicação e gerar instrumentos instrucionais de participação de atores sociais diversificados nas diversas instâncias de decisão torna-se assim hoje um eixo fundamental de transformação da sociedade (1997, p. 566).

A esfera pública é um espaço de discussão e de ação coletiva onde a argumentação pode justificar e legitimar as intenções individuais e os acordos. Esse empreendimento intersubjetivo resulta de uma concepção construtivista da aprendizagem, fazendo com que se aja com responsabilidade e com discernimento formando uma vontade coletiva. Tal empreendimento influencia o estabelecimento de limites e o intercâmbio entre o mundo da vida, a economia e o Estado.

Uma base essencial para a regulação e a avaliação de seus impactos regulatórios pode ser o agir comunicativo apoiado em atos de entendimento para que racionalmente os acordos sejam obtidos. As assimetrias da informação precisam também ser reduzidas, sendo a esfera pública uma possibilidade viável para ampliação da discursividade com vistas à tomada de decisão sobre alternativas regulatórias, já que a falta de informação relevante e confiável representa um problema para o Estado por diminuir sua efetividade e aumentar custos para os setores produtivos e, conseqüentemente, para o cidadão.

Referências

ARAGÃO, Lucia. **Habermas: filósofo e sociólogo do nosso tempo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002.

BRAMAN, S.. *The Emergent Global Information Policy Regime*. Houndsmills, uk, Palgrave Macmillan, 2004.

DOWBOR, Ladislau. Governabilidade e descentralização. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, v. 118, n. 1, jan./jul. 1994.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**, volume 2. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. 354 p.

HABERMAS, Jürgen. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002. 271 p.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. **Dicionário básico de filosofia**. 3. ed. ver. ampl. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001. 296 p.

LIMA, Clóvis Ricardo M. de. **Assimetria de informações e regulação de mercados**. [2005?]. Disponível em: <<http://www.rp-bahia.com.br/biblioteca/pdf/ClóvisMontenegroDeLima.pdf>>. Acesso em: 4 jul. 2015.

LUBENOW, Jorge Adriano. A esfera pública 50 anos depois: esfera pública e meios de comunicação em Jürgen Habermas em Homenagem aos 50 Anos de Mudança Estrutural da Esfera Pública. **Trans/Form/Ação**, Marília, v. 35, n. 3, p. 189-220, set./dez., 2012.

LUBENOW, Jorge Adriano. Esfera pública e democracia deliberativa em Habermas: modelo teórico e discursos críticos. **Kriterion**, Belo Horizonte, nº 121, Jun./2010, p. 227-258.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO COMÉRCIO (OMC). **The Legal Texts – Results of the Uruguay Round of Multilateral Negotiations**, Cambridge University Press, 1999.

POLANYI, Karl. **A Grande Transformação**. Rio de Janeiro, Ed. Campus, 1980.

POMBO, O. **Epistemologia da interdisciplinaridade**. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL INTERDISCIPLINARIDADE, HUMANISMO, UNIVERSIDADE. 2003. **Anais...** Porto: Universidade do Porto, 2003. p. 1-18. (Cátedra Humanismo Latino). Disponível em: <http://www.humanismolatino.online.pt/v1/pdf/C002_11.pdf>. Acesso em: 20 maio 2011.

PROENÇA, J. **Rede de regulação: a integração informacional como instrumento de melhoria regulatória**. Disponível em: <<http://www.regulacao.gov.br/artigos/rede-de-regulacao-a-integracao-informacional-como-instrumento-de-melhoria-regulatoria>>. Acesso em: 5 set. 2014.

STIGLER, George J. The Theory of Economic Regulation. **Bell Journal of Economics and Management Science**, 2, p. 3-21, Spring 1971. Reimpresso em: STIGLER, George J. (ed.). **Chicago Studies in Political Economy**, Chicago, The University of Chicago Press.

THORSTENSEN, V..**OMC – Organização Mundial do Comércio: as regras do comércio internacional e a nova rodada de negociações multilaterais**. São Paulo: Aduaneiras, 2001.

WERLE, Denilson Luis. Razão e Democracia: uso público da razão e política deliberativa em Habermas. **Trans/Form/Ação**, Marília, v. 36, p. 149-176, 2013. Edição Especial. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31732013000400010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 jul. 2015.

Capítulo 7

A INTERAÇÃO RACIONAL ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E PACIENTES COMO DISCURSO ÉTICO

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima
Mariangela Rebelo Maia

Resumo:

Pretende-se discutir como a ética do discurso pode ser usada na reconstrução racional das relações entre profissionais de saúde e pacientes, especialmente como modo de redução da assimetria de informações entre eles. Através do confronto entre a razão instrumental e a razão comunicativa de Jürgen Habermas, faz-se uma crítica do uso da linguagem como instrumento de poder social e discute-se a possibilidade deste uso como modo de reconhecimento e autonomia. No entendimento mútuo linguístico entre pacientes e profissionais, a argumentação busca a validade pelo reconhecimento intersubjetivo. Nas sociedades contemporâneas há um excesso de informação sobre saúde, que dificulta o entendimento entre profissionais e pacientes. Por um lado, pode-se ter profissionais não competentes para interagir pela linguagem com seus pacientes. Por outro, ter pacientes superinformados e expostos à falta de correção e de não objetividade na apresentação dos enunciados. Conclui-se que discursos entre profissionais e pacientes, são parte importante das boas práticas de saúde e de uma relação humanística entre os atores.

Introdução

Na busca por uma situação ideal de diálogo, entre profissionais de saúde e pacientes, a assimetria comunicativa pode ser amenizada pela intersubjetividade, pelo reconhecimento de que a falta do conhecimento técnico é compensada pela informação sobre o que se sente e como se sente. Esse saber leigo é tão importante quanto o saber técnico.

No Artigo 196, da Constituição Federal (1988), “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. As dicotomias: direito e dever, saúde e doença, universal e individual, igual e prioritário, estão todos revelados, ainda que implicitamente, neste enunciado. E toda proposta dicotômica nos remete a escolhas e consequentemente, perdas. Sendo assim, essas questões relacionadas ao mundo da vida, necessitam de uma fundamentação ética e sua aplicabilidade na sociedade.

A relação entre profissional de saúde e pacientes é permeada por diversos fatores intrínsecos e extrínsecos¹⁴, acordos práticos precisam ser (re)estabelecidos diante desse deslocamento informacional.

O uso da linguagem na relação profissional-paciente

O trabalho, o poder e a linguagem compõem o nexos objetivo que permite compreender as ações sociais. Na visão habermasiana, a linguagem é “médium intranscendível” de todo sentido e toda validade, pois ela é base de todo pensar, agir e argumentar; expressados na sua dimensão pragmática, quando os sujeitos interagem discursivamente (Habermas, 1990). “A concepção de linguagem como ação supera a visão de que ela seria algo passivo, descritivo, onde a realidade viria primeiro e a linguagem serviria para descrevê-la” (LIMA; RIVIERA, 2009).

Na prática, os discursos dos profissionais de saúde estão permeados de utopia do conhecimento e controle das doenças. Para Ayres (2007) mesmo que se priorize a patogênese, com seus sinais e sintomas; deve-se rever a exclusividade como critério normativo de sucesso das práticas de saúde. O fracasso dos diálogos entre profissionais e pacientes apoia-se na dificuldade em se comunicar ou das pessoas em compreender, criando uma dicotomia falante versus ouvinte.

Por isso, os atos de fala assumem uma importância fundamental para coordenar ações na competência conversacional. A Teoria dos Atos de Fala foi elaborada por Austin¹⁵ e, posteriormente, desenvolvida por Searle. E sua grande contribuição para a linguística foi considerar a linguagem como forma de ação. Para Austin, trabalhar a linguagem é condição de possibilidade para melhor conhecer a realidade (OLIVEIRA, 1996). O estudo da teoria da ação social de Habermas baseia-se no exame pragmático-formal da linguagem realizado por Austin, que entendia a linguagem como forma de ação: “todo dizer é um fazer”.

Sendo assim, a Teoria dos Atos de Fala tem importância significativa para a pragmática (ramo da linguística que estuda a linguagem no contexto situacional), que analisa os fatores linguísticos e extralinguísticos que contribuem para a produção de sentido em uma situação comunicativa. Essa reflexão sobre os diversos tipos de ações humanas que se realizam por meio da linguagem (atos de fala) assumem uma importância fundamental para coordenar ações na competência conversacional.

¹⁴ Caprara et al. (2001) afirmam que os médicos, em 53% das consultas, não verificam a compreensão do paciente sobre as indicações terapêuticas. Pelo que se refere à comunicação entre médicos e pacientes, a pesquisa mostra que no começo da consulta quase todos os médicos tentam estabelecer uma relação empática com o paciente. Apesar disso uma série de problemas surge de forma evidente: 39,1% dos médicos não explicam de forma clara e compreensiva o problema, bem como em 58% das consultas, o médico não verifica o grau de entendimento do paciente sobre o diagnóstico dado. Dados estes que poderiam estar interferindo em uma melhor relação médico-paciente, cuja natureza da interação irá depender de como acontece o encontro de ambos. Encontro que está sendo influenciado por vários fatores como: o setting terapêutico, os aspectos psicossociais do paciente com seu adoecer (suas expectativas, medos, ansiedades, etc.), suas experiências anteriores de outros médicos, bem como, pelos próprios profissionais, com a sua personalidade, seus fatores psicológicos (estresse, ansiedade, frustração, etc.) e seu treinamento técnico (experiência profissional e habilidades comunicacionais).

¹⁵ John Langshaw Austin (1911-1960) ministrou um curso, em 1955, na Universidade de Harvard. Suas 12 conferências foram publicadas e constitui sua obra mais importante, intitulada *How to do things with words*.

Nesta perspectiva de linguagem como ação, distinguem-se três categorias de enunciados de fala: as afirmações, as declarações e as promessas. Inicialmente, Austin classifica os atos de fala em **PERFORMATIVOS** (usados para realizar algo e não o descrever) e **CONSTATATIVOS** (usado para descrever fatos e eventos, verdadeiros ou não, podendo ser bem ou malsucedido dependendo das circunstâncias e consequências dos atos). Mais tarde, percebe que essas duas classificações se permeiam e classifica os atos de fala de forma mais completa em: **LOCUCIONÁRIOS** (em que se diz algo - é o ato de enunciação de uma sentença), **ILOCUCIONÁRIOS** (agir ao dizer algo - ato constituído de determinada força associada a um significado, que pode ser uma promessa, um julgamento, uma pergunta, uma declaração, etc.) e **PERLOCUCIONÁRIO** (efeito que o ato gerou sobre o interlocutor – consiste no efeito do dito do interlocutor – é possível que o falante diga “eu previno”, “eu argumento”, mas não é possível “eu convenço”).

A saúde como direito de todos e dever do Estado é um ato locucionário, a interação, mediada pela linguagem, entre profissionais de saúde e pacientes pode ser ilocucionária ou perlocucionária.

No caso do uso comunicativo da linguagem, os falantes perseguem objetivos ilocucionários, ou seja, procuram chegar a um acordo dizendo algo (ação). No caso do uso estratégico da linguagem, os falantes perseguem objetivos perlocucionários, uma vez que não agem procurando chegar a um acordo baseado na força do melhor argumento, mas são, antes, orientados ao sucesso (DUTRA; FELDHAUS, 2009).

A “comunicação sistematicamente distorcida” entre médico e paciente, por exemplo, mostra que a precariedade de comunicação traz inúmeras consequências que comprometem a eficácia das ações com resultados insatisfatórios, como por exemplo: o desentendimento, a desconfiança, as distorções de ideias e situações de dominação.

A pragmática universal de Habermas se apoia na teoria dos Atos de fala, mas conduz uma interpretação diferente. De acordo com Habermas (2003, p.80) a teoria de Austin estabelece uma conexão dos atos de fala como pretensões de validade:

Graças à base de validade, da comunicação voltada para o entendimento mútuo, um falante pode, por conseguinte, ao assumir a garantia de resgatar uma pretensão de validade criticável, mover um ouvinte à aceitação de sua oferta de ato de fala e assim alcançar para o prosseguimento da interação um efeito de acoplagem assegurando a adesão.

O significado verbal do ato de fala revela a intenção do falante, facilitando a identificação do tipo de ação realizada através dele. Assim, nesse sentido, admite-se um componente ilocucionário na fala do agente. Habermas (2003) apoia em três níveis de validação intersubjetiva do sucesso de um discurso:

- a) Na aceitação do interlocutor, de que o projeto de mundo e de vida que orienta esse discurso é correto do ponto de vista ético, moral e político;
- b) Na proposição de enunciados aceitáveis intersubjetivamente como expressão da realidade, ou seja, ambas as partes consideram que os fatos são tidos como verdadeiros; e,
- c) Na sua capacidade de expressar autenticamente a perspectiva subjetiva daquele que profere o discurso.

A mudança na relação profissional de saúde e paciente deve-se pela obtenção de informações provenientes da mídia, principalmente, a internet. O acesso à internet para saber sobre aspectos médicos e obter informações sobre saúde é uma das razões mais

comuns para conectar-se (HELMAN, 2009, p. 297). Seja para procurar informações para problemas de saúde específicos, seja para se comunicar com outras pessoas que têm a mesma condição, seja para esclarecimento com profissionais, a busca de informações sobre saúde é uma realidade cada vez mais crescente. Afetando diretamente a relação profissional de saúde e paciente. Se essa relação for meramente instrumentalizada, dispensará interações.

Distanciando os sujeitos de suas referências essenciais de interação comunicativa e favorecendo a legitimação de uma dominação oculta, devido a substituição da integração social por falsas consciências ideológicas.

A ética do discurso proposta por Habermas é cognitivista, ou seja, considera possível conhecer a verdade no campo da ética. Estabelecendo que certas proposições ligadas à moral são verdadeiras ou falsas. O cognitivismo implica na crença de que a razão pode ser um guia adequado do que é moralmente correto ou incorreto. Em Comentários à ética do discurso, de 1991, na página 96, Habermas afirma:

Tendo como ponto de referência uma comunidade comunicativa alargada de forma ideal, a teoria moral abandona também todos os conceitos pré-sociais de pessoa. A individuação é apenas o reverso da socialização. Só por meio de relações de reconhecimento recíproco é que uma pessoa pode constituir e reproduzir sua identidade. Até o âmago mais interior da pessoa está internamente ligado à periferia mais externa de uma rede extremamente ramificada de relações comunicativas. A pessoa só se torna idêntica a si própria em proporção à sua exposição comunicativa. As interações sociais que formam o Eu também o ameaçam-atraves das dependências em que ele se implica e das contingências a que ele se expõe. A moral actua como fonte de equilíbrio para esta susceptibilidade inerente ao próprio processo de socialização.

Ética do Discurso nas relações

Um dos mais importantes acontecimentos na filosofia do século XX foi a virada linguística (linguistic turn). A guinada linguística retira a filosofia da consciência e coloca a filosofia da linguagem como centro do cenário filosófico. “A partir da linguagem compreende-se que o acesso ao mundo dos fenômenos ou das coisas não se dá mais de forma direta pela consciência, mas de forma indireta, mediante as proposições linguísticas” (CASAGRANDE; CASAGRANDE, 2011, p. 134).

A mudança de paradigma da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem é visível na ética do discurso de Habermas. Na teoria da ação comunicativa de Habermas, a validade dos regulamentos, das decisões, dos fins e dos meios, não pertence mais aos indivíduos autônomos e sim a uma comunidade linguisticamente interativa.

A linguagem deixa de ser coadjuvante e passa a ser a principal forma de interação entre as pessoas, na busca de entendimento. Sendo assim, entre profissionais de saúde e pacientes, a ética do discurso baseia-se na necessidade de uma relação intersubjetiva para atenuar os pressupostos de univocidade das mensagens.

Segundo Guido Almeida (1989) o discurso é apresentado por Habermas como uma espécie de comunicação ou de fala, que objetiva fundamentar pretensões de validade das opiniões e normas em que se baseia implicitamente a outra espécie de comunicação ou fala, o “agir comunicativo” ou “interação”. Portanto, é por possuir um aspecto intersubjetivo que o discurso se classifica como uma espécie do gênero comunicação.

O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico porque a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente. Somente no agir comunicativo é aplicável o princípio de que os limites estruturais da linguagem compartilhada intersubjetivamente conduzem os atores a abandonar o egocentrismo de uma orientação pautada pelo fim racional de seu próprio sucesso e a se submeter aos critérios públicos da racionalidade do entendimento (HABERMAS, 2004, p. 118).

Uma vez que o agir comunicativo depende do uso da linguagem dirigida ao entendimento, ele deve preencher condições mais rigorosas. Os atores participantes tentam definir cooperativamente os seus planos de ação, levando em conta uns aos outros, no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns da situação. O agir comunicativo distingue-se, pois, do estratégico, considerando que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente (HABERMAS, 1990, p. 72).

Muitas vezes, as mensagens sobre saúde colocam a comunicação humana como “objeto” controlado pela razão instrumental. Outro erro muito comum no campo saúde é colocar o foco na abordagem técnico-científica. Conforme, bem estabelece Ayres (2007), êxito técnico e sucesso prático não são eventos intercambiáveis; originam-se e destinam-se a esferas relativamente distintas da experiência. Por este motivo, torna-se muita mais fácil “definir o que é prevenir agravos do que seja promover saúde”.

Validade das informações sobre saúde

Para Lyotard (2002) o saber deve ser compreendido de duas formas distintas: o prescritivo (narrativo) e o denotativo (científico). O saber narrativo não atribui valor à sua própria legitimação, enquanto o saber científico precisa buscar o seu critério de legitimidade através dos seus argumentos e provas.

Há impregnação de uma racionalidade inadequada à compreensão das demandas sociais. Somente uma reconstrução comunicativa pode estabelecer trocas linguísticas desprovidas do cientificismo hegemônico.

O conceito de racionalidade de Habermas está baseado no diálogo, vinculado a uma perspectiva de entendimento com todos os sujeitos capazes de linguagem e ação. Essa forma de racionalidade refere-se à utilização comunicativa de um saber proposicional, que visa ao consenso dos diversos participantes através da força do melhor argumento, sem qualquer tipo de coerção ou repressão. Pode-se afirmar, portanto, que Habermas defende que o conceito de racionalidade comunicativa tem de ser adequadamente desenvolvido por meio de uma teoria da argumentação. Partindo-se daquilo que Habermas considera como argumentação:

Chamo argumentação ao tipo de fala em que os participantes tematizam as pretensões de validade que se tornam duvidosas e tratam de aceitá-las ou recusá-las por meio de argumentos. Uma argumentação contém razões que estão conectadas de forma sistemática com as pretensões de validade da manifestação

ou emissão problematizadas. A força de uma argumentação se mede num contexto dado pela pertinência das razões (Habermas, 1987, p.37).

A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão (HABERMAS, 2004, p. 119).

O convencimento da validade de afirmações problemáticas requer argumentos. Convincente é tudo aquilo que se pode aceitar como racional. Ora, a aceitabilidade racional depende do processo de argumentação, que deve permanecer aberto a qualquer tipo de objeções relevantes e a todas as melhorias impostas pelas circunstâncias. Tal prática de argumentação inclusiva e perpetuada depende de uma ideia de 'desconfinamento' de formas atuais de entendimento sobre espaços sociais, tempos históricos e competências profissionais (HABERMAS, 2007, p. 56).

O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Não tem sentido querer empreender um discurso sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa (HABERMAS, 2003, p. 126).

No agir orientado para o entendimento são especificadas as condições para um acordo a ser alcançado na comunicação. Habermas (2003, p. 164) observa que a ideia fundamental do agir orientado para o entendimento mútuo é a motivação racional de um pelo outro para uma ação de adesão. Isso acontece em virtude do efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita, enquanto que no agir estratégico um atua sobre o outro para ensejar a continuação desejada de uma interação.

Habermas (1990, p. 88) destranscendentaliza o reino do inteligível a partir do momento em que desenvolve a força idealizadora da antecipação nos pressupostos pragmáticos inevitáveis dos atos de fala, portanto, no coração da própria prática do entendimento - idealizações que se manifestam também e de modo mais visível na argumentação. O resgate de pretensões de validade criticáveis impõe idealizações, as quais, caídas do céu transcendental para o chão do mundo da vida, desenvolvem seus efeitos no meio da linguagem natural. Nela se manifesta também a força de resistência de uma razão comunicativa que opera contra as deturpações cognitivo-instrumentais das formas de vida modernizadas seletivamente.

Considerações finais

No processo de socialização humana o uso da linguagem é fator decisivo para o entendimento. Habermas evidencia que a linguagem ou os atos de fala são os únicos meios confiáveis para se ter certeza da verdadeira intenção do proponente. E os indivíduos devem obedecer a regras e princípios que os orientem para o entendimento, que Habermas chama de consenso.

Habermas vincula o problema da racionalidade à necessidade de desenvolvimento de uma teoria de argumentação. Nossas ações morais são executadas através de proferimentos linguísticos e na argumentação eles devem ser verdadeiros e ter coerência com o mundo da vida.

A ação comunicativa dentro da esfera do mundo da vida, efetivou-se uma guinada pragmática da linguagem, cujas formas de racionalidade estão relacionadas com diferentes pretensões de validade e que são desenvolvidas em diferentes formas de argumentação.

Sendo assim, considera-se que Linguagem, Argumentação e Racionalidade são processos interligados. É no mundo da vida que os sujeitos, falantes e ouvintes, em suas práticas comunicativas levantam pretensões de validade, que tem como finalidade chegar ao entendimento. Na argumentação por meio da linguagem, os sujeitos oferecem razões para a elucidação de pretensões de validade. E toda comprovação explícita de pretensões de validade demandam a forma de comunicação que cumpre os pressupostos da argumentação.

Portanto, conclui-se que discursos entre profissionais e pacientes são parte importante das boas práticas de saúde e de uma relação humanística entre os atores. A relação assimétrica pode ser atenuada por acordos práticos terapêuticos, de conduta ou de orientação. E a Teoria do Agir Comunicativo, de Habermas, evidencia que qualquer problema pode ser resolvido pela linguagem natural, não técnica.

Referências

AYRES, José Ricardo de Carvalho Mesquita. Sujeito, intersubjetividade e práticas de saúde. **Ciênc. saúde coletiva**, vol.6, n.1, p.63-72. 2001.

ALMEIDA, Guido. Nota preliminar do tradutor. In: **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

CAPRARA, Andréa; RODRIGUES, Josiane. A relação assimétrica médico-paciente: repensando o vínculo terapêutico. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 1, p. 139-146. 2004.

CAPRARA, A; RODRIGUES, J.; MONTENEGRO, B. J. Building the relationship: medical doctors and patients in the Family Medicine Programme of Ceará, Brasil. **Congress Challenges of Primary Care-Oriented Health Systems: Innovations by Educational Institutions, Health Professions and Health Services**, Londrina. 2001

CASAGRANDE, Cledes Antonio; CASAGRANDE, Euclides Fábio. A ética discursiva e o caráter procedimental do discurso prático em Habermas. **Conjectura**, v. 16, n. 3, p. 131-145. set./dez. 2011.

FELDHAUS, Charles; DUTRA, Delamar José Volpato. Habermas e a sociologia médica: saúde, Estado e direito. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, v. 99, p. 113-133. 2009.

HABERMAS, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa I: Racionalidad de la acción y racionalización social. Tradução de Manuel Jiménez Redondo. Madrid: Taurus, 1987.

_____. **Pensamento pós-metafísico**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; 1990.

_____. **Comentários à ética do discurso**. Lisboa: Instituto Piaget, 1991

_____. **Consciência moral e agir comunicativo**. 2 ed. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro, 2003.

_____. **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. São Paulo: Loyola, 2004.

_____. **Entre naturalismo e religião**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2007.

HELMAN, Cecil G. **Cultura, saúde e doença**. Tradução: Ane Rose Bolner. 5 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 432p.

LIMA, M.C.; RIVERA, F.J.U. Agir comunicativo, redes de conversação e coordenação em serviços de saúde: uma perspectiva teórico-metodológica. **Interface - Comunic., Saude, Educ.**, v.13, n.31, p.329-42, out./dez. 2009.

LYOTARD, Jean-François. **A Condição Pós-moderna**. Trad. Ricardo Corrêa Barbosa. Rio de Janeiro: José Olympio, 2002.

OLIVEIRA, M. A. **Reviravolta linguístico-pragmática na filosofia contemporânea**. São Paulo: Edições Loyola, 1996. 427 p.

Capítulo 8

BIBLIOTECÁRIOS EM HOSPITAIS: O OLHAR CRÍTICO E HUMANÍSTICO DA PROFISSÃO

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Márcio da Silva Finamor

Resumo:

Mostra uma perspectiva crítica e humanística da profissão do bibliotecário. Utilizando a abordagem da teoria dos sistemas do sociólogo Niklas Luhmann, uma vez que as organizações de saúde são consideradas complexas, o que nos permitiu entender as contradições e dificuldade das relações e trazer para esse ambiente ambíguo pressupostos da teoria discursiva, do agir comunicativo e humanístico com base no filósofo Jürgen Habermas como uma forma especial de conceber ações comunicativas e discursivas dentro deste ambiente restrito. Conclui-se que as perspectivas dessa visão crítica e humanística desse profissional são emergentes e necessárias, mas que requerem uma reconfiguração na formação do bibliotecário, ensino em consonância com esse raciocínio e a aquisição de novas competências como a competência comunicativa, assim como, a criação de eixos sobre informação em saúde e ciências da saúde em sua formação.

Introdução

Neste artigo, mostra uma perspectiva humanística do bibliotecário e chama a atenção para uma abordagem crítica do seu agir profissional – em qualquer ambiente – e, principalmente nas organizações de saúde. A parte prática de sua profissão, modelos e exemplos ligados a organização de saúde encontra-se no artigo: (FINAMOR, M. S; LIMA, C.R. M. Bibliotecários em Hospitais: práticas informacionais). Recomenda-se primeiro a leitura deste artigo teórico para saber como agir e como olhar metodologicamente para as organizações de saúde considerados complexos, somente assim, esse profissional saberá colocar em prática os serviços informacionais criados e utilizados. Sem essa base teórica o seu agir nesse ambiente será conduzido sem a precisão e eficiência necessária para o apoio nas equipes multiprofissionais de saúde.

O agir do bibliotecário em organizações de saúde (hospitais) com base no sistema de saúde canadense onde o legado existente nesta cultura – em hospitais públicos – a existência de Bibliotecários dentro da equipe multiprofissional em saúde no apoio ao desenvolvimento de protocolos médicos. Esse profissional trabalha junto com enfermeiros, psicólogos, médicos, terapeutas, isto é, com a equipe em geral da rede de saúde em suas respectivas áreas médicas, assim como com os pacientes. Os bibliotecários fazem parte das equipes multiprofissionais dos hospitais, como um acontecimento rotineiro na equipe, utilizando e criando serviços de informação nesses ambientes,

coletando informações de pacientes, para o apoio e a tomada de decisão dos médicos, fazendo pesquisas médicas e coletando evidências médicas em diferentes e relevantes suportes.

O sistema de saúde tem obtido sucesso e se destacado como um modelo em todo o mundo. Sobre essa gestão, constatou-se que o sistema de saúde é um fato incontestável, e, a observação do *modus-operandi* do bibliotecário na rede de equipe e a sua própria existência nesse ambiente; aqui no Brasil é inexistente. Além dessa certificação, foi constatado que o bibliotecário nas equipes aumentou o ganho para a saúde, o ganho econômico em um sistema público, aumentou a eficácia no sistema e no apoio às práticas médicas, sendo esse profissional denominado no Canadá de bibliotecário médico, clínico ou saúde. Nesse sistema, não existe uma rejeição aos bibliotecários nesses ambientes como poderia ser esperado devido ao estereótipo de que bibliotecário só trabalha em bibliotecas. Pelo contrário, eles sabem que precisam e necessitam desse profissional para: o apoio em tomadas de decisões; o uso e mediação das informações específicas; na busca de evidências médicas; e no desenvolvimento de protocolos médicos.

Consideramos o ambiente hospitalar complexo por exigência da situação vivida e das práticas profissionais e atitudinais dos envolvidos. É um ambiente onde acontecem excessivas relações dialógicas de cuidados, de sentimentos, de informações sobre vida e acontecimentos do paciente, de pensamentos e atitudes humanas. Com isso, consideramos que colocar em prática a aplicabilidade de conceitos humanísticos em ambientes complexos requer maiores esforços éticos e morais para os sujeitos, além de práticas que visem à construção de vínculos afetivos e efetivos sobre ações que resultem em bem-estar dos envolvidos, no sentido existencial, e melhoria das práticas da profissionalização dos bibliotecários em informação sobre saúde. Para atingir esse objetivo, é necessário nos apropriarmos de duas correntes filosóficas: habermasiana (humanista) e luhmanniana (anti-humanista).

Para conduzirmos o bibliotecário a senda deste caminho é preciso maior acuidade no setor da saúde e por consequência um olhar proveniente do trabalho informacional de diferentes disciplinas e setores, como, por exemplo, o olhar sobre a teoria dos sistemas do sociólogo Niklas Luhmann, para conhecermos o desenvolvimento de sistemas e seu subsistema: que permiti entender a complexidade das relações nesse ambiente. Consideramos que o bibliotecário dentro de seu ambiente de trabalho pode agir em diferentes interfaces de serviços de informação. Pois, nas organizações complexas, existe a demanda sistêmica e seus subsistemas; inevitavelmente necessitamos de nos apoderar da teoria de Luhmann – nesse caso de serviços de informação dentro do sistema. Esse subsistema – especializado – é onde o bibliotecário necessita especializar-se para desenvolver as atividades sociais, comunicacionais e informacionais dentro do sistema. Dado que, para Luhmann, o hospital é o paradigma da organização complexa.

De encontro a essas teorias, iremos adotar a teoria dos sistemas no viés metodológico e na forma de observar os sistemas e subsistemas das organizações complexas. Diferenciando dos sistemas complexos das organizações, reduzindo a complexidade do ambiente para então, conceber ações comunicativas (aumentando a comunicação interna), gerando dessa forma, os subsistemas especializados de serviços informacionais, para então através das interações entre os sujeitos mediante linguagem corroborar com a socialização dos profissionais e pacientes. Isto é, entender a constituição

de uma organização é entender a constituição do seu sistema, que pode ser pensado em termos luhmannianos.

Dito isso, entramos na parte teórica do filósofo Jürgen Habermas como potencial para colocar em prática as ações comunicativas eficazes no ambiente sistêmico das organizações – através do discurso e da teoria do agir comunicativo¹⁶ (atos de fala) – onde o profissional bibliotecário pode adquirir essas competências. Por conseguinte, enfatizamos: como aumentar a dinâmica comunicacional nas organizações complexas? Proporcionando o aumento das interações na rede de equipe dentro do sistema limitado. Habermas, sobre como agir socialmente e como pensar na construção da sociedade e nas estruturas sociais, se apropria da teoria de Luhmann para agir dentro das organizações complexas.

Neste artigo, possuí sua base nas áreas da Ciência da Informação e Estudos Humanísticos da Informação. Tem como finalidade melhores aproveitamentos do uso social das interações e das informações, da sua produção, da colaboração e apoio a tomadas de decisão, vantagens sociais e comunicacionais. Sendo o início para a criação de uma sólida ponte para a uma efetiva contribuição nas organizações de saúde. Mas, para isso, é preciso mais que sua contribuição técnica e teórica, é preciso interagir para construir a informação no contexto das relações, isto é, na intersubjetividade¹⁷, na rede de equipe de saúde e na atenção aos pacientes, ou seja, o agir comunicativo, discursivo e interações como uma forma especial de agir do bibliotecário, com o uso da linguagem verbal entre os envolvidos como o princípio do processo de argumentação intersubjetiva. Por isso, o olhar dos bibliotecários para esse desafio e, ao mesmo tempo, condições para ações do bibliotecário no horizonte humanístico e crítico.

Críticas de Habermas à Teoria de Sistemas de Luhmann

Essa teoria dos sistemas não conduz a sociologia pela senda segura da ciência. Ela se apresenta antes como sucessora de uma filosofia que se dispensou. Ela quer herdar conceitos fundamentais e formulações de problemas da filosofia do sujeito e, ao mesmo tempo, ultrapassar a capacidade de resolução de problemas daquela. De modo que ela procede a uma mudança de perspectiva que torna inútil a autocrítica de uma modernidade em luta consigo mesma. A teoria sistêmica da sociedade, aplicada a si mesma, não pode deixar de ter uma atitude afirmativa face ao incremento de complexidade das sociedades modernas. O que interessa é saber se com essa reorientação da herança da filosofia do

¹⁶ O conceito do agir comunicativo refere-se à interação de pelo menos dois sujeitos capazes de falar e agir estabelecendo uma relação interpessoal (seja por meios verbais ou extraverbais). Os atores buscam um entendimento da situação para, de maneira concordante, coordenar seus planos de ação e, com isso, suas ações (HABERMAS, 2012a, v. 1, p. 166).

¹⁷ Segundo (GOYARD-FABRE, 2002, p. 483), “a intersubjetividade é necessariamente o campo no qual, sobre fundo de integração social, a razão “discursiva” e “comunicacional” apresenta, visando a outros e numa busca de consensualidade, uma conduta “processual” de argumentação e de justificação”. Já para Japiassú e Marcondes (2006), a intersubjetividade é a interação entre diferentes sujeitos, que constitui o sentido cultural da experiência humana. O problema da intersubjetividade está relacionado à possibilidade de comunicação, ou seja, de que o sentido da experiência de um indivíduo, como sujeito, seja compartilhado por outros indivíduos. Trata-se de noção encontrada contemporaneamente na fenomenologia e na filosofia analítica da linguagem com o objetivo de superar o subjetivismo e o solipsismo. A objetividade de vários sujeitos concordando quanto ao sentido de algo ou quanto a um resultado determinado (JAPIASSÚ; MARCONDES, 2006).

sujeito, efetuada de modo distanciado, os problemas característicos da herança transitam para a teoria dos sistemas, nomeadamente aqueles que desde a morte de Hegel provocaram a dúvida acerca da razão centrada no sujeito como princípio da modernidade (HABERMAS, 1998, p. 336).

Luhmann, que não tem à sua disposição a concepção da intersubjetividade gerada por meio da linguagem, só pode imaginar tal engrenagem de acordo com o modelo de inclusão das partes contidas no todo, essa figura de pensamento que ele considera “humanista” e dela se distancia (HABERMAS, 1998, p. 343).

Estruturas suprassubjetivas da linguagem iriam entrosar a sociedade e os indivíduos entre si de um modo demasiado estreito. Uma intersubjetividade da compreensão mútua entre atores produzida por via de expressões com significados idênticos e aspirações de validade criticáveis seria um elo demasiado forte entre sistema social e sistema psíquico, bem como entre sistemas psíquicos diversos. Os sistemas só devem ter influência uns sobre os outros de modo contingente; ao seu movimento falta toda e qualquer regulação interna. Por isso Luhmann tem de começar por reduzir a linguagem e o agir comunicacional a formatos tão pequenos que não lhe permitem ver o entrosamento interno entre reprodução cultural, integração social e socialização (HABERMAS, 1998, p. 345).

Um efeito da objetivação aparece, em todo o caso, na medida em que a teoria dos sistemas penetra no mundo da vida¹⁸, introduzindo nele uma perspectiva metabiológica a partir da qual ela própria aprende a entender-se a ela própria como um sistema inserido num meio- circundante-com-outros-sistemas-num-meio-circulante – como se o processo do mundo somente se processasse mediante diferenças sistema/meio ambiente (HABERMAS, 1998, p. 349-350).

No contexto habermasiano existe uma forma peculiar da ação comunicativa que é o discurso. Por meio do uso da linguagem, com o ato de falar, as pessoas interagem em uma experiência de agir comunicativo. Quando somos levados a ações instrumentais, isto é, a realizar coisas com objetivos comuns, aí começa a ação comunicativa. Nesse contexto os atos interacionistas passam a gravitar em torno do objetivo estabelecido, resultando em um pequeno sistema, o sistema-alvo. Esse processo é a chave para se entender o desenvolvimento das organizações sistêmicas e o potencial qualitativo da comunicação estabelecida em um determinado sistema.

Facilitar a discursividade dentro dos sistemas é a principal tarefa de um gestor de organizações que deseje estabelecer meios para que as pessoas discutam no sentido habermasiano, ou seja, aumentando a dinâmica comunicacional, intensificando as interações dos participantes do sistema e ampliando a sua complexidade. Para Habermas, aumentar a interação dentro do sistema mediado pela linguagem é o próprio agir comunicativo. Favorecer o agir comunicativo, ao que parece, é uma demanda das organizações, e o discurso uma possibilidade que facilita a comunicação entre as pessoas.

¹⁸ O termo “mundo da vida” foi introduzido por Husserl e Habermas recorreu a este conceito para construir a ideia de que também o agir comunicativo está contido no mundo da vida (Habermas, 1990b, p. 86). O mundo da vida está diretamente implicado no processo de vida social. O tecido das ações comunicativas alimenta-se de recursos do mundo da vida e é, ao mesmo tempo, o meio através do qual se reproduzem as formas de vida concretas (fatos). O mundo da vida se reproduz através de ações comunicativas de forma que valores, normas e especialmente o uso da linguagem orientada para o entendimento mútuo sejam postos sob o fardo da integração apenas numa sociedade que satisfaça as exigências intencionalistas de uma socialização comunicativa pura (HABERMAS, 1990, p. 292).

De acordo com a teoria dos sistemas, há uma hipercomplexificação social vinculada à diferenciação funcional das esferas do agir e do vivenciar. Isso implicaria o desaparecimento de uma moral de conteúdo hierárquico, válida para todas as conexões de comunicação, e o surgimento de sistemas sociais operacionalmente autônomos, reproduzidos com base nos seus próprios códigos e critérios, embora condicionados pelos seus meios ambientes respectivos. Além do mais, haveria uma moralização social, tendo em vista que o código moral “respeito/desprezo” se reproduziria difusa e fragmentariamente, não se construindo a partir dele uma generalização congruente de expectativas (LUHMANN, 1990, apud NEVES; NEVES, 1996).

Partindo dessa conjectura, o primeiro desafio nas condições da discursividade dentro do sistema está no aspecto da moral: justiça e solidariedade com o outro. Habermas trabalha com a noção da discursividade para que se promova o entendimento na perspectiva de o outro ser reconhecido, aceito e tratado com dignidade e, dessa forma, ter a possibilidade de aprender e de engendrar pelo desenvolvimento moral e humanístico.

A ética do ponto de vista do discurso prático considera que a solidariedade, a justiça e o bem comum são representações fundamentais que podemos reduzir às condições de simetria e às expectativas de reciprocidade presentes na prática comunicativa normal, voltada para o entendimento. Sua estratégia consiste em alargar e generalizar as pressuposições das atividades comunicativas, estendendo-se a uma comunidade de comunicação que abrange todos os sujeitos humanos capazes de falar e de agir. Daí ser possível dizer que o discurso prático pode pôr em movimento um tipo de vontade racional apto a garantir o interesse de todos os indivíduos particulares, principalmente o interesse na compensação de sua vulnerabilidade, sem romper o laço social que une objetivamente os indivíduos (LUBENOW, 2011, p. 64).

Todas as morais se movimentam em torno dos princípios relativos à igualdade de tratamento, à solidariedade e ao bem-estar geral. Estas são noções fundamentais na igualdade de tratamento, e as solidariedades fundam-se, de fato, no reconhecimento recíproco de sujeitos responsáveis, que orientam a sua ação por pretensões de validade. No que se refere à abstração dos conteúdos de uma moral universalista a partir dos pressupostos gerais de comunicação, a estratégia do discurso ético revela-se promissora na medida em que o discurso oferece precisamente uma forma de comunicação mais exigente e transcende as formas concretas da vida (LUBENOW, 2011, p. 63-64).

Para Habermas, as questões morais fornecem compreensões ou inteleções sobre regras e normas que garantem o melhor modo de nos portarmos a fim de proteger e compensar a extrema vulnerabilidade das pessoas humanas, a qual deriva de formas de vida socioculturais. A carência de proteção deriva do fato de que os sujeitos humanos são seres que se individualizam pelo caminho de uma socialização, isto é, são sujeitos que possuem a faculdade da fala e da ação e se constituem ao mesmo tempo como indivíduos e como membros de uma comunidade linguística à proporção que crescem em um mundo da vida compartilhado intersubjetivamente (SIEBENEICHLER, 2010, p. 13-14).

As possibilidades do discurso dentro dos sistemas são favoráveis. É preciso em primeiro lugar considerar o outro em sua integridade e individualidade, isto é, aceitar o outro como ele é (mundo da vida) em todos os seus aspectos de vida, social, cultural, de conhecimento, dentro do sistema, e ao mesmo tempo abrir as possibilidades de discursos: do falar, do ouvir e do argumentar no interior do sistema.

A importância do mundo da vida se dá quando essa tendência é percebida para um desmembramento dentro do sistema versus mundo-da-vida no nível de uma história sistemática de formas de entendimento mútuo. A irresistível ironia do processo histórico-mundial de esclarecimento se torna evidente: a racionalização do mundo-da-vida possibilita uma *elevação da complexidade sistêmica*, que se torna tão hipertrofiada a ponto de deslanchar imperativos sistêmicos que estouram a capacidade do mundo-da-vida que eles instrumentalizam (HABERMAS, 1987, p. 155, *itálico nosso*).

A relevância de compreender Luhmann e de apoiar as práticas comunicacionais é significativa para o trabalho informacional e comunicacional dos bibliotecários nas organizações complexas. Habermas lida com a interação mediada pela linguagem, tornando usual a relação que consiste em agir comunicativamente em qualquer ambiente complexo ou não. Por vezes somos levados a ações instrumentais, isto é, a fazer coisas com objetivos comuns tendo uma ação estratégica – algum propósito –, e daí se manifesta uma situação persuasiva. O conjunto dessa indução se dá na ação comunicativa e no agir estratégico, tendo um acordo tácito prático em torno do propósito, um ponto finalístico que nos leva a uma ação estratégica sistêmica. Em função desse acordo estratégico há uma redução da complexidade da ação comunicativa e as pessoas passam a direcionar as falas para o telos estabelecido. Ou seja, as interações pela linguagem passam a transitar em torno de um objetivo estabelecido, construindo um pequeno sistema que é o sistema dominante, uma vez que se reduziu a complexidade estabelecida, e edificando um sistema alfa. Toda vez que constituímos um sistema, aumentamos a complexidade comunicacional, e isso é a base para entender as organizações, o seu desenvolvimento e a de remodelar os imperativos do sistema. Esse olhar é importantíssimo para a acuidade do bibliotecário. É aí que esse profissional irá trabalhar dentro desse sistema para construir um subsistema específico a fim de lidar, tratar, disseminar e realizar outras atividades relacionadas com os serviços, produtos informacionais e comunicacionais. Passando a praticar as intervenções humanísticas e sociais.

O discurso é uma forma especial de agir comunicativamente, é um procedimento linguístico (uma regra argumentativa ou um procedimento argumentativo). Nas organizações sistêmicas existem restrições e conflitos. Quando ocorrem essas situações, é determinante que existam diálogos para a resolução do problema. Ademais, o discurso facilita as interações e as comunicações dentro dos sistemas. Em processos de ações comunicativas, o potencial para criar novas informações discursivamente por meio de diálogos é notável. Com isso, a dinâmica social nessa perspectiva não é um processo que nasce e morre, e sim uma dinâmica que ocorre dentro do sistema, ou seja, é um processo social e contínuo de interação entre pessoas.

A função do bibliotecário nesse campo requer o conhecimento dos sistemas e do seu entorno, bem como a redução e aumento da complexidade dentro do sistema para criar serviços especializados em informação que atendam às demandas e necessidades informacionais dentro da complexidade dos sistemas de saúde. Os serviços prestados e criados pelos bibliotecários nas organizações saúde constituem instrumentos que reduzem a dificuldade de entendimento entre participantes – profissionais de saúde e pacientes – aumentando a comunicação e as relações intersubjetivas dentro do sistema. Com os serviços adequados e especializados na perspectiva das relações complexas neste ambiente, podem proporcionar que a ocupação do bibliotecário nesses serviços devem possibilitar os meios de mediações e relações infocomunicacionais, produzindo a redução

da complexidade do seu entorno considerado complexo e de difícil interlocução. E com as interações mediadas linguisticamente passa a aumentar a complexidade do ambiente: somente assim para ir além dos limites sistêmicos.

Permite, por exemplo, que o bibliotecário promova reconstruções racionais pelo uso de seu conhecimento informacional, do ambiente onde está inserido e das particularidades dos sujeitos, permitindo uma forma diferenciada do uso da razão comunicativa ancorado na prática discursiva que é a *competência comunicativa*¹⁹. Pois, se os integrantes utilizam atos de fala, nada impede que comecemos um jogo argumentativo e ações argumentativas, proporcionando entendimentos e reconstruções racionais e a amplificar a complexidade. Ou seja, o agir comunicativo é uma demanda e a ação comunicativa dentro do sistema é o potencial para conseguirmos formas de discurso dentro desse sistema ancorados no mundo da vida dos sujeitos. Para ir além dos limites sistêmicos requer à guisa intersubjetiva e linguística do ser. O discurso é uma potência que facilita a tarefa de comunicar-se e interagir no ambiente complexo.

Trabalho em Hospitais: uma possibilidade de trabalho do Bibliotecário para ir além dos limites sistêmicos

O ambiente hospitalar enquadra uma equipe de multiprofissionais que contempla a articulação das ações e dos saberes dos diversos profissionais inseridos nesse ambiente, promovendo a integralidade dos cuidados de saúde. Esse ambiente, considerado complexo, requer dos profissionais um esforço maior no agir organizacional e relacional para lidar com a rotina do dia a dia. As ações dos profissionais sobre a condição humana de diferentes perspectivas sociais dentro desse sistema complexo trazem para eles grandes desafios no quesito das relações e nas funções e condições de atender às demandas sobre os procedimentos da saúde e da qualidade do viver dos pacientes. E desafios maiores ainda para o profissional bibliotecário: no agir e no conhecer esse ambiente e sua estrutura complexa. Os aportes teóricos aqui citados provêm desse alicerce teórico e dão subsídios para esse profissional operar com ações transformadoras e abastecidas de competências nesse ambiente ambíguo e incerto na perspectiva comunicacional e social.

¹⁹ Competência comunicativa é racional integradora: comunicativa, argumentativa e discursiva. Habilidade essa que pode ser aprendida e aperfeiçoada e na qual esse profissional está à disposição para argumentação e discussão, sendo de fundamental importância para o entendimento, mas não apenas para escolhas racionais. Esta opção normativa pela escuta do outro e do debate consensual é importante para uma crítica da administração instrumental das organizações e do fazer laboral do bibliotecário (SILVA; FERNANDES; LIMA, 2013, p. 129-130, grifo nosso). Essa competência não trata de simplesmente reunir ou votar em opiniões, mas, conforme as propostas de Habermas, da abertura de espaços argumentativos em vista de construir coletivamente soluções tanto racionais como consensuais; soluções resultantes de uma comunicação em que todos foram ouvidos e igualmente considerados, portanto, com as quais todos estão comprometidos com boas relações pessoais e de um bom trabalho. Não se trata de um saber dado, inscrito em algum manual que pode simplesmente ser lançado, ou de uma racionalidade inata que precisa ser simplesmente ativada, mas de uma competência que pode ser aprendida, de como estabelecer modos discursivos e inovadores de integração social (SILVA; FERNANDES; LIMA, 2013). A competência comunicativa está na capacidade de se impor e agir para interagir com os outros. Longe do estereótipo do bibliotecário, mas sim no retrair esse profissional em habilidades de se interagir e comunicar em qualquer ambiente e nos complexos, no sentido de integrar-se socialmente e socializar-se: essência da competência comunicativa. Ou seja, o bibliotecário é competente comunicativamente quando consegue, nas interações mediadas pela linguagem, constituir-se, integrar-se e socializar-se. Esse processo exige mais do que um esforço funcional, é uma competência social, essencialmente social. E não uma competência meramente funcional – que são as técnicas instrumentais – do conhecimento do bibliotecário.

Podemos compreender que as atividades informacionais e comunicacionais do bibliotecário na perspectiva da teoria sistêmica podem ser vistas como um processo que visa à expansão desse ambiente complexo que é o ambiente hospitalar, e dessa forma esse profissional pode introduzir *serviços informacionais e comunicacionais* como um subsistema social especializado e complexo, já que envolve grande número de relações profissionais e de pacientes. Esse serviço informacional é como um subsistema que atende às amplificações da complexidade sistêmica e ao mesmo tempo reduz a complexidade. Ao olhar esse sistema complexo para o aumento da complexidade através dos serviços informacionais, o bibliotecário pode agir com mais segurança diante das ações comunicativas e informacionais mediadas pela linguagem natural, gerando assim os subsistemas a partir do entendimento da constituição da organização para a constituição do seu sistema interno e específico.

Luhmann ensina-nos que as organizações são construídas a partir da redução da complexidade na relação com o meio ambiente. Assim, uma organização consiste sempre em escolher meios de executar um objetivo entre muitas possibilidades. Essa redução da complexidade nas organizações acontece especialmente por reduzir a comunicação no seu seio, como a estrutura da informação flui em torno das escolhas feitas, e a racionalização nas organizações é sempre uma escolha orientada para um fim, observando-se os imperativos do *poder* e do *dinheiro* (LUHMANN, 1996, *apud* LIMA, 2015).

A contribuição de Luhmann para as organizações e os processos comunicacionais está no renovar a teoria dos sistemas com base numa mudança paradigmática: passar da distinção do *todo* e das *partes* para a distinção entre *sistema* e *mundo da vida*, tendo como referência o conceito de complexidade. Luhmann estabelece a distinção fundamental entre sistema e entorno. Esse esquema “sistema-entorno” pode abrir caminho para um conceito de mundo que ultrapassa o universo ontológico das coisas, uma vez que na perspectiva sistêmica não se consegue atingir a unidade do mundo porque essa unidade não pode ser pensada como soma, agregado ou espírito. Quando se tenta pensar o mundo, fazem-se operações para chegar a esse resultado mediante uma diferenciação que se inicia no sistema (SIEBENEICHLER, 2006, p. 42).

Luhmann (2009) *apud* KUPLICH, 2015) elucida que quando se passa a compreender a complexidade como um conceito de observação e descrição tem-se em conta a figura de um observador, que observa essa complexidade. Quando um sistema seleciona e incorpora algo que estava fora dele, reduz a complexidade do mundo e aumenta sua própria complexidade. No sistema social, para tanto, é necessário que ele produza subsistemas (diferenciação funcional), permitindo lidar com maior número de relações entre os elementos que os constituem. A complexidade do ambiente pode irritar, mas é o sistema que seleciona, das possibilidades, as novas relações que irá dar conta, produzindo novos sentidos, *autopoiésis*.

Uma vez que os sistemas sociais se constituem e existem pelo sentido, eles reproduzem esse sentido, e não existe pensamento nessa teoria, e sim na comunicação. O sentido organiza a complexidade externa trazendo a comunicação para que ela possa ser entendida pelo sistema psíquico e pelo sistema social, que opera e se produz pela comunicação (mediada pela linguagem). A sociedade é a comunicação: um sistema amplo dentro de vários sistemas que se agrupam através da comunicação. Os indivíduos estão no entorno do sistema social e no centro dele está a rede de comunicações intersistêmicas,

o que significa também que é uma operação peculiar da sociedade: a comunicação, que se produz e reproduz através da rede definido por ela própria de comunicação a comunicação.

As diferenças entre sistema e mundo ambiente colocam de lado as premissas ontológicas comuns de um mundo do ente racionalmente ordenado, de um mundo de objetos representáveis, referido a sujeitos do conhecimento, ou de um mundo de estados de coisas existentes e representáveis por intermédio da *linguagem*. A massa herdada da *filosofia do sujeito* pode ser aceita e absorvida facilmente numa *teoria de sistemas* que se produzem a si mesmos de modo autorreferente. Por isso é difícil afirmar que uma contraposição paradigmática a esse naturalismo operante em nível filosófico, mas que se encontra em fase de realização, deveria ser buscada numa teoria da vida consciente, que tem o seu forte numa autodescrição não objetivista do homem em seu mundo. Nesse sentido, Habermas presume que a vida consciente do sujeito, em sua dupla posição, já se assemelhe demais à autoafirmação do sistema – autoafirmação que mantém os limites – em sua dupla relação: consigo mesmo e com o mundo ambiente (HABERMAS, 1990, p. 31-32).

Para Habermas, existe um paradoxo na teoria sistêmica, a saber, uma insuficiência teórica da forma como a teoria dos sistemas vem sendo utilizada pelos administradores que utilizam a ideia de sistemas abertos sem dar conta de entender, por um lado, a *autopoiésis* que é a organização permanente e, por outro, a complexidade permanente.

A imagem da inclusão inerente à teoria do sistema nada mais é do que o indivíduo isolado e solto que se descobre em múltiplos papéis e se vê confrontado com múltiplas possibilidades de escolha; e ele precisa tomar essas decisões sobre condições do sistema, das quais não pode dispor. Como membro da organização, coparticipante do sistema, o indivíduo atingido pela inclusão subjaz a *outro* tipo de dependência: o (membro) incorporado que precisa ajustar-se a meios de direção, tais como o *dinheiro* e o *poder administrativo*. Estes exercem um controle sobre o comportamento que *individualiza*, de um lado, por se adequar à escolha do indivíduo singular, dirigido através de preferências; e, de outro lado, o controle do comportamento também *standardiza* porque só permite possibilidades de escolha numa dimensão dada anteriormente (do ter ou do não ter, do mandar ou do obedecer). Além disso, a primeira decisão enreda o indivíduo numa rede de ulteriores dependências. Mesmo que o indivíduo singular se torne cada vez mais uma “unidade de reprodução do social”, não se pode simplesmente identificar a soltura e o isolamento com “emancipação bem-sucedida”: os indivíduos liberados tornam-se dependentes do mercado de trabalho e, através dele, da formação, do consumo, de regulamentações do direito social e da previdência e de outras ofertas do sistema e da sociedade. Inclusão crescente num número cada vez maior de sistemas de funções não significa um crescimento da autonomia, mas, quando muito, uma modificação no modo do controle social (HABERMAS, 1990, p. 230).

Essa imagem sugere uma teoria do sistema que visualiza no mundo da vida o substrato e a figura de uma sociedade tradicional, os quais se diluem, por assim dizer, sem deixar resto nos sistemas parciais diferenciados funcionalmente. Os sistemas de funções empurram os indivíduos socializados para os seus “ambientes” e esperam deles realizações que estejam de acordo com sua função específica. Na perspectiva dos subsistemas, encapsulados reflexivamente em si mesmos e dirigidos por códigos próprios, a individualização social aparece como a inclusão abrangente de sistemas de

personalidade, ao mesmo tempo delimitados, isto é, liberados e individualizados (HABERMAS, 1990, p. 228-229).

O fenômeno que é caracterizado como inclusão surge somente com a dissolução da sociedade da velha Europa, estratificada em estamentos, que colocara cada pessoa (mais precisamente: cada família) numa camada e somente numa. Quando se passou a uma diferenciação orientada primariamente por funções, foi preciso abandonar essa ordem, e em seu lugar surgem regulamentações do acesso. Como indivíduo o homem vive fora dos sistemas de funções. Mesmo assim, todo indivíduo precisa manter um acesso a cada sistema de funções. Cada sistema de funções inclui a totalidade da população, porém apenas em seus setores de conduta de vida relevantes para a respectiva função (HABERMAS, 1990, p. 229).

Para Habermas, essa descrição, feita nos moldes da teoria do sistema, não atinge bem o alvo – mesmo assim, temos a impressão de que ela não erra totalmente o alvo. Porém os estados de coisas por ela caracterizados só não são totalmente falsificados nas zonas marginais patológicas. A irritação desencadeada por essa descrição não é de natureza moral, pois tem razões empíricas. A estrutura de decisão, exigida pelos subsistemas comandados por meios, equivoca-se a partir do momento em que invade núcleos privados e públicos do mundo da vida. As realizações próprias impostas aos *sujeitos* diferem da escolha racional comandada por preferências próprias; aqui é preciso realizar uma espécie de autorreflexão *moral e existencial*, a qual não é possível sem que alguém assuma as perspectivas dos *outros*. Somente assim é possível produzir-se um novo tipo de ligação social entre os sujeitos individualizados. Os participantes precisam criar suas formas de vida integradas socialmente, reconhecendo-se reciprocamente como sujeitos capazes de agir de modo autônomo e, além disso, como sujeitos que são responsáveis pela continuidade de sua vida, assumida de maneira responsável (HABERMAS, 1990, p. 233).

A base da teoria dos sistemas de Luhmann é pertinente para entendermos a constituição dos sistemas e o seu entorno, visualizando os desafios e os limites que os sistemas impõem às relações pessoais e comunicacionais entre os sujeitos. Que incluem tanto os contatos do dia a dia entre as equipes multiprofissionais, dos afazeres de cada um, o que engloba os serviços de informação em seus subsistemas especializados – que podem ser denominados como *autopoiesis* – quanto os fluxos de informação e comunicação nesses ambientes. O bibliotecário, em seu agir informacional, pode criar nesses ambientes interfaces de serviços informacionais com um olhar mais apurado, especificando e especializando no quesito informacional das atividades de mediação da informação sobre saúde, diversificando seletivamente as informações relevantes para a equipe de saúde como para os pacientes e consumidores de informação em geral. Esse profissional, ao criar esses subsistemas de serviços informacionais especializados relacionados com a comunicação, busca acesso às informações e sua mediação que tangem na complexidade do ambiente e de seu entorno. Dessa forma ele estará aumentando a complexidade do sistema funcional e, com o olhar maduro e crítico das perspectivas das relações humanísticas, comunicacionais e da aquisição das competências aqui discutidas, com mobilidade suficiente para reagir às mudanças impostas pelo ambiente externo e interno sobre um modelo discursivo (das interações linguísticas) que parece ser incontestável o seu uso dentro do ambiente complexo.

Perspectiva Crítica e Humanística do Bibliotecário: nas organizações de saúde

Na complexidade dos ambientes médicos e dos estabelecimentos assistenciais de saúde uma diretriz transversal coexiste, constituindo um conjunto de ações sobre diversas práticas e condições na prestação dos serviços de saúde, assim como em diferentes níveis do sistema e subsistemas, formando, assim, uma construção coletiva de todos os atores envolvidos para a dinâmica do fazer informacional e comunicacional e estabelecendo a *priori* maestria na informação em saúde: adicionando os imperativos da cooperação interna.

A mediação da informação médica – pesquisas realizadas por sujeitos numa determinada época – obedece a regras e protocolos de pesquisa. A divulgação dos resultados definidos pela comunidade científica, com reconhecimento e legitimação, coloca o *médico* na condição central de legítimo da *informação médica*. Essa condição faz com que no “inconsciente” coletivo ele represente a autoridade máxima capaz de resgatar e ressignificar vidas humanas, o que o coloca num *locus* de responsabilidade social na produção e mediação da informação. No entanto, o profissional da saúde não pode dizer tudo sobre todas as dimensões da vida, ou, ainda, tudo o que espera ouvir o receptor-paciente. Ele, sozinho, com suas respostas científicas, não tem condições e *tempo* de atender às demandas tanto objetivas quanto subjetivas do receptor-paciente, necessitando estabelecer uma dialogia com um conjunto de “vozes” que transitam por outros saberes que interferem e agem no complexo processo interativo em busca dos procedimentos para a manutenção e qualidade do viver. *A interação médico-paciente pode ser explicada sob a ótica da teoria de sistema, já que esse contexto médico-paciente forma um pequeno e complexo sistema, que permite a visão do paciente tanto no seu lado aberto às mudanças quanto no seu lado conservador. Em qualquer sistema, se lida com a inovação (mudança), a conservação (autorregulação) e transformação segundo* (GOMES; VARELA, 2016, p. 11-13, *itálico nosso*).

Pode-se dizer que essa inovação lida com o campo das ideias e com a troca de informações para facilitar a aceitação pelo paciente, como, por exemplo, a coleta de informações novas sobre o caso. Nesse aspecto os desafios centralizam-se na capacidade do médico de convencer o paciente e de aproximá-lo e envolvê-lo no sistema por meio do diálogo; *e o bibliotecário coletando e registrando esses dados para a coleta e pesquisa de novas evidências médicas sobre o caso em particular*. Nessa esfera, o médico tenta equacionar as dificuldades para manter a viabilidade do sistema e alcançar um processo de autorregulação, uma vez que todo paciente participa de um sistema na busca da conservação dos valores físicos, emocionais e mentais. Assim sendo, esse processo de conservação tem como objetivo regular a inovação que será introduzida na vida do paciente e também na de sua família de modo que não se sintam ameaçados em sua estabilidade, integridade e sobrevivência (GOMES; VARELA, 2016, p. 13).

O processo e a mediação da informação nesse contexto se dá através da inter-relação de dispositivos técnicos, humanos, ambientais e semiológicos que permitem o compartilhamento e a construção do conhecimento entre o médico, paciente e o bibliotecário. Ao se discutir a mediação da informação há de se considerar os vários mecanismos e estratégias de comunicação que visam atingir não apenas os usuários das

informações, mas também desenvolver valores culturais, específicos, éticos e estéticos do *outro*, da relação e da informação, pois a maneira como essa informação é oferecida e captada é de vital interesse para a socialização da informação em saúde para os casos específicos, da equipe médica/saúde ou do público em geral (GOMES; VARELA, 2016, p. 1).

O vasto e complexo campo da informação em saúde revela que não existe uma parceria efetiva entre *bibliotecários* e outros profissionais de saúde, pois se faz necessária a interação e integração entre as atividades de cada um em busca do melhor atendimento às necessidades informacionais e demandas de saúde, nos moldes do que se denomina *Biblioteconomia Clínica*, dentre os seus processos, metodologias e instrumentos necessários para a realização de qualquer procedimento na organização, coleta, busca e mediação das informações nos modelos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia (CIOL; BERAQUET, 2009, p. 224-225).

Por um lado, inferimos que houve um grande avanço na busca pelo aperfeiçoamento dos diagnósticos através do uso das redes, novas tecnologias medicinais, tecnologias móveis e redes sociais. Essas ferramentas tecnológicas são extremamente importantes para o trinômio informação, comunicação e mediação. No entanto, por outro lado, muito se questiona sobre a mudança que toda essa tecnologia trouxe para nossa esfera. Isto é, na forma como os relacionamentos entre as pessoas se dão: como o do médico e do paciente que comporta uma distância de contato visual, de conversa, ausência da existência e interferência nessa relação pessoal. O exercício da medicina passou a incorporar o uso dessas tecnologias e isso desencadeou um processo de *afastamento* entre médico e paciente, enfraquecendo os aspectos *intersubjetivos* dessa relação. Esses significativos avanços tecnológicos ganharam tanta importância nas práticas médicas que acabaram por ofuscar a necessidade de aperfeiçoamento das atividades de comunicação (falar e ouvir), de observação, do trabalho coletivo e interdisciplinar nas práticas de saúde, as quais representam atitudes pautadas em valores humanitários fundamentais da relação do médico com o paciente. Nesse sentido, o profissional bibliotecário sobre a exigência do parâmetro das práticas humanísticas podem apoiar a equipe médica e pacientes no seu fazer da profissionalização, na prestação dos serviços informacionais e na relação com os demais (GOMES; VARELA, 2016).

Tal inserção proporcionaria um agir que resgata uma dimensão humana, colocando as pessoas para pensar, conversar, resgatando coisas do mundo da vida, de experiências, de conhecimentos. Para isso, é preciso estabelecer uma dinâmica comunicacional, que é oferecida através do discurso. Os profissionais e gestores, estabelecendo uma conduta discursiva, recuperando características sociais, culturais, personalidades e experiências profissionais das pessoas que trabalham, resgatam uma dimensão de um certo agir comunicativo e social.

Posto isso, entendemos que o resultante do:

[...] agir comunicativo compreende um processo cognitivo e um processo de interação entre sujeitos que desenvolveram *competências* de “fala”, capazes de distinguir quando influenciam estrategicamente outras pessoas ou quando têm como objetivo central alcançar o entendimento junto com os sujeitos dessa interação, *para estabelecer um consenso sustentado em argumentos racionais*, incessantemente renováveis diante de novos problemas e processos de aprendizagem. Desta reflexão sobre a natureza complexa de qualquer trabalho humano, ressalta-se que toda ação que recai sobre indivíduos, requer uma concepção filosófica consciente e criticamente construída. Essa posição

direcionará as ações a serem realizadas, tendo em vista possibilitar uma linha de trabalho em harmonia com seus propósitos. (GOMES; VARELA, 2016, p. 7, *itálico nosso*).

Desse modo, os empecilhos que ainda emperram o processo comunicacional e a produção da informação pela discursividade resultam, na maioria das vezes, da assimetria dos participantes; do esforço de cada um diante dos embates sociais ao lidar com outros indivíduos com raças e culturas diferentes; dos pólos de recepção de cada um; com respeito às condições pragmáticas da geração, e, principalmente, da inexistência de critérios comuns de aceitação e atribuição de valor, dos fatos ao que está sendo dito, construído, compartilhado pessoalmente, virtualmente ou no enunciado propriamente dito.

No caso da mediação da informação médica, ela pode ser prejudicada por alguns fatores da interação médico-paciente, como, por exemplo, as características da personalidade de cada um; a qualidade e validade da informação que se deseja transmitir ante a natureza do problema em foco; e também do modo como a instituição de saúde e o profissional da saúde recebem e acolhem o paciente, buscando atender às suas necessidades advindas do seu problema de saúde. Quanto às características de personalidade do paciente, se este se apresenta inseguro em relação a aspectos da sua própria identidade, e, portanto, com maior tendência à baixa autoestima, é mais dependente e bloqueia o contato com seus próprios sentimentos, já o médico, quando se sente com *status de superioridade* tanto pela formação quanto pela linguagem técnica e específica da medicina que possui, tende a reagir de modo impaciente ou autoritário diante do paciente e dos desafios impostos para a superação do problema de saúde e do desafio da relação intersubjetiva. O paciente normalmente se apresenta com temores diante do desconhecimento sobre a sua doença, suas causas e possíveis soluções, assim como em relação à confiabilidade na competência do profissional médico, o que intensifica a sua ansiedade. Sobre esse quesito, no que diz respeito à *qualidade da informação* acerca do problema e dos procedimentos a serem realizados, são fatores que podem prejudicar a interação médico-paciente: a forma como a instituição de saúde e o médico recebem os pacientes e respondem às suas demandas e o cuidado de *si* (GOMES; VARELA, 2016, p. 11, *itálico nosso*).

Uma vez que:

A informação está contida em todas as ações ligadas à saúde, assim, figura nas diversas triangulações que representam as diferentes instâncias da mediação médico-paciente, que se compreende neste estudo como uma zona de saber laboral. Mas, o exercício da Medicina impulsiona o seu próprio desenvolvimento enquanto campo científico que, por seu lado, demanda o uso da informação de qualidade e também gera novas informações no movimento de criação e inovação da ciência, representando a zona do saber científico. O saber laboral e o saber científico necessitam do substrato informacional especializado, sendo que, no caso do primeiro, em um nível de informações de caráter individual e familiar de cada paciente, que formam um conjunto de “informações primeiras” que interferem na interação positiva que pode assegurar o projeto terapêutico. Entretanto, a informação em saúde ganha uma dimensão ainda maior na contemporaneidade, não apenas pelas descobertas científicas, sofisticação de tecnologias e terapias existentes, proliferação de doenças e problemas de saúde, mas também pela expansão dos canais de socialização da informação especializada, dos meios de comunicação de massas e pela disponibilização de grandes volumes de informação na *web*. Muitas são as “vozes” sociais e científicas que se cruzam na busca e melhores condições de saúde. Entre essas “vozes”, pode-se situar a do profissional da

informação que também é buscado pelo emissor qualificado (médico) e pelo receptor (paciente) que, dentro de um emaranhado de emoções e atitudes, também deseja encontrar informações alternativas para identificar novas perspectivas de solução para o seu problema, o que anuncia a posição do paciente num tripé de mediação da informação médica. Esse contexto aponta a emergência de se firmar o lugar da mediação da informação nesse processo de busca de melhores condições de saúde. Também parece importante admitir e compreender dois tipos de triangulação existentes nas interações relacionadas às questões de saúde: **a triangulação médico-paciente-informação e a triangulação médico-paciente-profissional da informação**. Esta é uma nova dimensão acerca da informação na área da saúde que aponta a **mediação da informação** como uma zona de interseção entre os saberes científico, **laboral e sociocultural**, evidenciando-a como objeto de estudo e de **práticas interdisciplinares** que ressaltam a importância da intensificação da **dialogia** entre campos científicos como o da Medicina e da Ciência da Informação. (GOMES; VARELA, 2016, p. 18-19, grifo nosso).

Com isso, a capacidade de comunicação verbal e não verbal permite o avanço no estabelecimento da compreensão e do consenso em torno das hipóteses de diagnóstico e de tratamento, guardando o respeito às possíveis diferenças culturais entre o médico e seu paciente. Certamente essa mediação dar-se-á entre o médico e paciente/família. No entanto, na busca de **informações** que apoiem esse sistema de comunicação para a saúde, há outros **atores** que podem se integrar ao processo, formando uma triangulação que sustente e favoreça a dialogia promissora para o sucesso do sistema, podendo-se integrar ao sistema outros profissionais da saúde como enfermeiros e fisioterapeutas, assim como os profissionais da informação – arquivistas e **bibliotecários** –, o primeiro trabalha nos arquivos médicos e o segundo no assessoramento da busca, do acesso e mediação para o uso das informações especializadas, dentre outros. Por essa razão, quanto à existência de problemas relacionados à comunicação e disseminação da informação, e ao tratar da mediação da informação na área da saúde – informação em saúde e evidências médicas – acrescentam-se duas novas triangulações, a de médico-paciente-informação para **médico-paciente-profissional da informação**, para melhor compreender a dinâmica e complexidade desses processos e sua contribuição para o sucesso operacional e organizacional do sistema e subsistemas voltados para o apoio ao melhor diagnóstico, tratamento dos problemas de saúde e da qualidade de informação em saúde e serviços informacionais (GOMES; VARELA, 2016, grifo nosso).

O tratamento humanístico nas organizações de saúde é um diferencial inarredável e inovador nas relações “médicos-pacientes-profissional da informação”. Em vias de projeção: em um hospital onde a comunicação, as relações e o atendimento ao paciente ocorrem sem barreiras, com um envolvimento multidisciplinar, humanizador no fazer, pensar e agir na resolução dos problemas de saúde; em problemas organizacionais e sistêmicos, para o auxílio à saúde do paciente, do social e do labor humano. Podemos inferir que esse ambiente é livre e que se formam e desoprimem uns aos *outros*. Considera-se um ambiente em modelo horizontal, que se constitui flexível e mais dinâmico, sem proliferação de níveis hierárquicos nem autoritários da linguagem ou sequer autocráticos. Uma linguagem dialógica e discursiva entre as redes de equipes para o fazer de suas atividades é requisito crucial para ambientes complexos e para o agir dos profissionais, operando sobre estruturas vantajosas e adaptativas. É um ambiente onde se pode construir, praticar e experienciar a discursividade, desempenhando um conjunto de prioridades para os processos organizacionais sob o olhar humanístico e emancipador.

Nessa perspectiva, inferimos que o bibliotecário, ao adquirir os conhecimentos sobre a teoria dos sistemas na redução e aumento da complexidade, compreende que as organizações são um tipo de sistema, só que feito de pessoas que interagem em maior ou menor grau. Esse entendimento pode facilitar o olhar que esteja mal acurado para as ações e interações, colocando em prática o estabelecimento do discurso. Desta forma, torna-se possível e, mais que isso, necessário já que são as pessoas que constituem o sistema e elas estão imersas no mundo da vida, com suas crenças e valores que podem dificultar a interação. As ações comunicativas e humanísticas podem favorecer a comunicação entre as pessoas, resgatando a dimensão humana das organizações, ampliando as possibilidades de socialização, permitindo a discussão que subsidia a inovação e aprimoramento de processos, serviços e produtos, etc. Através desse conhecimento adquirido e do esforço para lidar com o *outro*, a interlocução do debate social passa para um nível integrador no que tange à reconstrução racional do ambiente de trabalho, bem como a criação do potencial de informações e sua emancipação na perspectiva crítica, integradora e humanística. Assim, recomendamos a aquisição e a aprendizagem da “competência comunicativa” para o bibliotecário como a possibilidade de agir dentro dos sistemas complexos e assim amplificando a comunicação dentro do sistema.

Além desse desafio, cabe ao profissional bibliotecário o aprendizado dessa competência e de novos requisitos práticos da profissionalização, como também o conhecimento das relações práticas e discursivas Habermasiana, do entendimento dos sistemas complexos, das relações humanísticas e dos estudos humanísticos das informação e comunicação. Existe também o papel de facilitador no processo de aprendizagem do usuário/paciente na condição de oferecer o desenvolvimento e autonomia dos sujeitos numa forma democrática e humana das relações. A abordagem humanista do bibliotecário traz como proposta que esse profissional, nas relações com os *outros*, se desenvolva sem intervenções, sem barreiras sobre os empecilhos morais, do poder, dentre outros. Também essa abordagem restaura as relações interpessoais e o crescimento da personalidade do indivíduo na construção e reconstrução da realidade factual de cada um numa perspectiva integradora.

Considerações Finais

O trabalho com a informação em saúde é uma forma de cuidar da saúde do paciente. Os processos e serviços informacionais para atender os profissionais de saúde e os pacientes visam trazer alguma forma melhorias no andamento cirúrgico, em leitos dos hospitais e no acolhimento em uma hora de dificuldade. A mediação da informação relevante e de qualidade em cada caso pode atenuar as aflições ligadas a esse momento e permitir fazer de um bom trabalho informacional que pode salvar vidas (ver exemplo no artigo prático). Acreditamos ser importante admitir e compreender as relações multiprofissionais na equipe de saúde, dentre eles, o bibliotecário como mediador da informação em saúde, criador e aperfeiçoador dos serviços informacionais, dessa forma, esse profissional é o elo de ligação entre a informação científica, com as práticas do dia

a dia e a socialização, intensificando as práticas sociais e comunicativas na perspectiva humanísticas e discursiva, configurando-se na triangulação: “médico-paciente-profissional da informação” com isso e através da competência comunicativa e das competências e habilidades adquiridas em sua formação, consideramos como uma proposta inicial de ação do bibliotecário na equipe médica/saúde.

Por outro lado, acreditamos ser importante que as escolas de biblioteconomia podem direcionar o seu ensino para novas competências e habilidades necessárias para ir além das bibliotecas e unidades de informação, conduzindo as disciplinas para um horizonte crítico e humanístico em sua formação, onde esse profissional ampliaria suas capacidades comunicativas, sociais, éticas e dialógicas, como a competência comunicativa, com o foco inicial nas áreas da filosofia, da linguística, da administração, da comunicação e da integração social sobre o alicerce do conceito intersubjetivo. E a capacitação específica na área da saúde, e das informações em saúde: termos e linguagens, dentre outros.

O favorecimento desse profissional na equipe de saúde contribuirá não só para o ensino e a pesquisa em evidências médicas, diagnóstico, buscas de informação, registros médicos eletrônicos, entre muitas outras atividades, como também no apoio aos médicos e pacientes, contribuindo para o desenvolvimento organizacional do âmbito da saúde conforme o modelo canadense. Esse profissional alinhado na equipe médico-hospitalar procura atender as equipes e os pacientes, tentando se focar na função de gestor de biblioteca e de unidades de informação: nessas duas funções ele será de grande equívoco. Seu trabalho é sair da biblioteca e estar nas equipes de saúde, o que implica mudanças pragmáticas e de paradigmas da profissão.

O bibliotecário deve estar sempre acompanhado do médico do paciente que está no caso ou de outros profissionais de saúde, e em hipótese nenhuma ele deve diagnosticar ou ajudar a diagnosticar um paciente. A função do bibliotecário é buscar, coletar e disseminar as informações para o médico do paciente ou do caso em particular sobre a doença através do levantamento de evidências médicas. Nesse ínterim, o bibliotecário necessita fazer uma autocrítica sobre o seu fazer laboral de hoje e do futuro e procurar remodelar e apreender novas competências profissionais e sociais para não ser um profissional desatualizado ante a competitividade e os desafios do mercado de trabalho.

As organizações de saúde são consideradas complexas, daí a importância do olhar acurado de Luhmann, onde podemos perceber as grandes influências e complexidade dos sistemas nas relações infocomunicacionais – informação, comunicação e social – no entorno da complexidade e nas quais a redução dessa complexidade se dá através de sistemas funcionais, dinâmicos e especializados por meio dos serviços informacionais e suas interfaces que podem ser criadas e introduzidas pelo bibliotecário nesse ambiente. A teoria dos sistemas de Luhmann e do agir comunicativo e discursivo de Habermas, amplia o modelo de formação do bibliotecário e principalmente o seu agir em novo campo: na equipe de saúde.

Uma vez que todo sistema implica a redução da complexidade, e esses sistemas têm certas restrições. As organizações de saúde constituem um tipo de sistema, só que se compõem de pessoas que necessitam de interação e de relações humanísticas, relações essas que são dificultadas pela complexidade do sistema e pelo imperativo poder e dinheiro. Por isso devemos apropriar-nos do modelo proposto por Habermas, um modelo dialógico, discursivo e comunicativo que requer a interação dos diferentes sujeitos, que

devem se reconhecer mutuamente, favorecendo uma existência digna e apresentando-se como um recurso necessário em um mundo cada vez mais complexo, intolerante e individualista.

Referências

CIOL, R.; BERAQUET, V. S. M. Evidência e informação: desafios da medicina para a próxima década. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 3, p. 221-230, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/775/644>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

DIB; S. F.; LIMA, C. R. M. de. Administração discursiva: uma nova perspectiva para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação & Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 92– 118, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/17204>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

GOMES, H. F.; VARELA, A. V. Mediação da informação na área da medicina: possibilidades de interlocução entre os saberes científico, profissional e sociocultural. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 3-22, jan/mar. 2016. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1529>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

GOMES, H. F. Ação e comunicação: contribuições de Hannah Arendt e Jürgen Habermas para a compreensão do locus da dialogia, da ética e do protagonismo no fazer informacional. In: XI COLÓQUIO HABERMAS & II COLÓQUIO DE FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO, 2016, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Salute, 2015. v. 1. p. 69-85.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1987.

HABERMAS, J. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1987.

HABERMAS, J. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002, 1990, 1998.

HABERMAS, J. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social volume I. Tradução Paulo Astor Soethe; revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. – São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012a.

LIMA, C. R. M. de. Language, discourse and humanism in health organizations. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, mar. 2015/ago. 2015, p. 23-37. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/1484/1662>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

LUBENOW, J. A. Sobre o método do discurso prático na fundamentação da ética do discurso de Jurgem Habermas. **Cadernos do PET Filosofia**. v. 2, n. 3, 2011. Disponível em: <<http://www.ojs.ufpi.br/index.php/pet/article/view/583/543.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2016. LUHMANN, N. **Introdução a teoria dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1999.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. M. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/sociologias/article/viewFile/5569/3180>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

SIEBENEICHLER, F. B. **Informação e Comunicação nas teorias de J. Habermas e N. Luhmann**. 2006. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/ClóvisdeLima/informao-e-comunicao-em-habermas-e-luhmann>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

SILVA, F. M. S. da; FERNANDES, G. C.; LIMA, C. R. M. de. Competência comunicativa: uma competência administrativa para o bibliotecário universitário contemporâneo. **Informações e Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 119 – 133, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/17205>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

Capítulo 9

A REGULAÇÃO DO MERCADO DE ANTIRRETROVIRAIS PARA PESSOAS COM AIDS: USO PÚBLICO DA RAZÃO E POLÍTICA DELIBERATIVA

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima
Mariangela Rebelo Maia

Resumo:

Neste artigo discute-se a regulação de mercado de medicamentos antirretrovirais (ARV) para pessoas com AIDS como conflito sobre uso público da razão. Por um lado, há o direito constitucional à saúde expresso e garantido por uma lei federal que obriga o Sistema Único de Saúde - SUS a fornecer os medicamentos para pessoas com AIDS. Por outro, há o regulamento do Ministério da Saúde sobre o consenso técnico dos médicos especialistas sobre padronização dos medicamentos a serem fornecidos. As recomendações técnicas do consenso terapêutico têm sido questionadas pelas pessoas com AIDS e suas organizações através de ações judiciais para garantir o fornecimento de medicamentos fora dos seus limites. A judicialização tem sido uma garantia de direitos individuais, mas confronta os direitos coletivos em uma sociedade desigual e com recursos escassos. Conclui-se que o discurso tem potência para solução racional de conflitos morais e políticos em decisões e ações.

Introdução

Neste artigo discute-se a regulação de mercado de medicamentos antirretrovirais²⁰ (medicamentos que dificultam a multiplicação do HIV) para pessoas com AIDS como conflito sobre uso público da razão. Por um lado, há o direito constitucional à saúde expresso e garantido por uma lei federal (9.313/1996) que obriga o Sistema Único de Saúde (SUS) a fornecer os medicamentos para pessoas com AIDS. Por outro, há o

²⁰ Os medicamentos antirretrovirais surgiram na década de 1980, para impedir a multiplicação do vírus no organismo. Eles não matam o HIV, vírus causador da aids, mas ajudam a evitar o enfraquecimento do sistema imunológico. Por isso, seu uso é fundamental para aumentar o tempo e a qualidade de vida de quem tem aids. Desde 1996, o Brasil distribui gratuitamente pelo SUS (Sistema Único de Saúde) o coquetel anti-aids para todos que necessitam do tratamento. Segundo dados de dezembro de 2013, 353 mil pessoas recebem regularmente os remédios para tratar a doença, sendo que o Ministério da Saúde estima que cerca de 797 mil pessoas vivam com HIV/Aids no Brasil. Atualmente, existem 22 medicamentos divididos em seis tipos. Os medicamentos Estavudina (D4T) e Indinavir (IDV) deixaram de ser distribuídos pela rede pública de saúde devido aos seus efeitos tóxicos. O Ministério da Saúde iniciou em 2014 a oferta da dose tripla combinada, o chamado três em um, dos medicamentos Tenofovir (300mg), Lamivudina (300mg) e Efavirenz (600mg). Fonte: Grupo de Incentivo a Vida.

Disponível em: <http://giv.org.br/HIV-e-AIDS/Medicamentos/index.html>. Data de acesso: 01/09/2018.

regulamento do Ministério da Saúde sobre o consenso técnico dos médicos especialistas sobre padronização dos medicamentos a serem fornecidos.

O Brasil tem uma vasta trajetória de políticas de saúde, passando entre outras pela assistencialista, previdencialista e universalista. Na década de 70, os ideais que se tinha em relação às mudanças e transformações necessárias na saúde, em busca da melhoria das condições de vida da população, tiveram como marco institucional a 8ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1986. E, finalmente, as propostas da Reforma Sanitária resultaram na universalidade do direito à saúde, oficializado com a Constituição Federal de 1988 e a criação do Sistema Único de Saúde (SUS)

O SUS brasileiro tem como princípios²¹ a universalidade de acesso, a integralidade de ações e a participação social. Esses elementos influenciaram na formulação e na implantação de políticas brasileiras em relação à epidemia de AIDS. Através da Portaria nº 236 de 1985, cria-se no Brasil um programa federal de controle da Aids. Em 1986, implanta-se o Programa Nacional de DST e Aids. Em 1991, inicia-se o processo para a aquisição e distribuição gratuita de antirretrovirais e o governo brasileiro passa a fornecer a Zidovudina (AZT). Em 1996, passa a adotar a distribuição universal do antirretroviral (ARV). O uso dos medicamentos antirretrovirais é indicado para qualquer fase da doença. Mundialmente, o Banco Mundial é a principal agência financiadora das políticas de HIV/Aids.

Deve ser mencionado que as recomendações técnicas do consenso terapêutico têm sido questionadas pelas pessoas com AIDS e suas organizações através de ações judiciais

²¹ Princípios do SUS

Universalização: a saúde é um direito de cidadania de todas as pessoas e cabe ao Estado assegurar este direito, sendo que o acesso às ações e serviços deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, ocupação, ou outras características sociais ou pessoais.

Equidade: o objetivo desse princípio é diminuir desigualdades. Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas. Em outras palavras, equidade significa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde a carência é maior.

Integralidade: este princípio considera as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. Juntamente, o princípio de integralidade pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, para assegurar uma atuação intersetorial entre as diferentes áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

Princípios Organizativos

Regionalização e Hierarquização: os serviços devem ser organizados em níveis crescentes de complexidade, circunscritos a uma determinada área geográfica, planejados a partir de critérios epidemiológicos, e com definição e conhecimento da população a ser atendida. A regionalização é um processo de articulação entre os serviços que já existem, visando o comando unificado dos mesmos. Já a hierarquização deve proceder à divisão de níveis de atenção e garantir formas de acesso a serviços que façam parte da complexidade requerida pelo caso, nos limites dos recursos disponíveis numa dada região.

Descentralização e Comando Único: descentralizar é redistribuir poder e responsabilidade entre os três níveis de governo. Com relação à saúde, descentralização objetiva prestar serviços com maior qualidade e garantir o controle e a fiscalização por parte dos cidadãos. No SUS, a responsabilidade pela saúde deve ser descentralizada até o município, ou seja, devem ser fornecidas ao município condições gerenciais, técnicas, administrativas e financeiras

para exercer esta função. Para que valha o princípio da descentralização, existe a concepção constitucional do mando único, onde cada esfera de governo é autônoma e soberana nas suas decisões e atividades, respeitando os princípios gerais e a participação da sociedade.

Participação Popular: a sociedade deve participar no dia-a-dia do sistema. Para isto, devem ser criados os Conselhos e as Conferências de Saúde, que visam formular estratégias, controlar e avaliar a execução da política de saúde.

Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>. Data de acesso: 01 set 2018.

para garantir o fornecimento de medicamentos fora dos seus limites. A judicialização tem sido uma garantia de direitos individuais, mas confronta os direitos coletivos em uma sociedade desigual e com recursos escassos.

A política racional é aquela capaz de compor os interesses republicanos da sociedade com a liberdade e o direito de opinião de todos os concernidos. Habermas denomina este composto de política deliberativa. Neste caso, cabe discutir a recomendação técnicas dos médicos com as pessoas com AIDS e as suas organizações.

O que se quer é discutir aquela tensão que Jürgen Habermas mostra em “Opinião Pública e Política Cientificizada” (1967), entre a vontade da sociedade e a fala dos especialistas. Após a sua guinada linguística, Habermas faz o contraponto entre agir comunicativo e agir estratégico para se referir a esta tensão e propõe o discurso como modo de ampliar a racionalidade.

A disposição constitucional de participação comunitária no Sistema Único de Saúde – SUS esta regulada em lei federal que dispõe sobre as esferas deliberativas: as conferências e os conselhos. Estes órgãos colegiados vinculados aos governos devem representar a opinião e a vontade da sociedade. Devem ser observadas que muitas padronizações técnicas de especialistas no SUS não são avaliadas e aprovadas por seus órgãos colegiados deliberativos.

Quer-se contribuir para a melhoria e a Inovação na participação comunitária no SUS, com uma critica da situação atual quando há uma redução da opinião e da vontade geral a aquilo que recomendam técnicos especialistas e estas recomendações são enfrentadas com ações individuais. O discurso tem potência para solução racional de conflitos morais e políticos em decisões e ações.

O texto abordará a regulação do mercado de medicamentos antirretrovirais; a discussão entre o direito à saúde e o consenso terapêutico para as pessoas com AIDS; e, a política racional entre o discurso e deliberação.

A Regulação do Mercado de Medicamentos

A regulação pública dos mercados no Brasil está fundamentada no artigo 170 da Constituição Federal (1988), estabelecendo que a ordem econômica, baseada “na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, deve observar os princípios da função social da propriedade, da livre concorrência e da defesa do consumidor”. A ordem econômica social, estabelecida na Constituição Federal, fundamenta-se na propriedade privada, com responsabilidade e justiça social. A função social da propriedade exige que o poder público “regule as relações de mercado em defesa do consumidor, pois nos mercados sem concorrência, em que o vendedor se impõe ao comprador, a propriedade privada dos meios de produção não pode ser exercida de maneira absoluta” (LIMA, 2006).

Para Lima, Camboim e Bastos (2016, p. 222) “o funcionamento pleno de uma sociedade é necessário, portanto, o estabelecimento de regras que transmitam seus valores, sejam esses de cunho político ou social”. Considerando ainda, que “tais regras conferem ordem e organização ao funcionamento de um grupo, promovendo ajustes técnicos, econômicos e comportamentais para a convergência com as políticas estabelecidas”:

Este sistema de regras pode ser de caráter voluntário, como as normas técnicas. Estas determinam padrões de produção, de operação, de taxonomia, etc., cujo

objetivo é padronizar claramente o objeto para otimizar o seu uso. Há também os padrões de referência, como as unidades de medida, que determinam valores para as diversas unidades do Sistema Internacional de Unidades. Essas regras, básicas e fundamentais para viabilizar a indústria e o comércio, fornecem instruções sobre como realizar ações em sociedade. Não pretendem agregar valor per se e sim servir como ferramenta para a melhor qualidade de um bem, serviço ou processo. Outras regras, de caráter obrigatório, como as leis, que por meio da regulação determinam comportamentos, proibindo ações que de alguma forma ameacem a segurança ou a saúde de um indivíduo, por exemplo. Incluem-se aí as questões relacionadas à proteção do meio ambiente, necessário à preservação do ser humano (LIMA, CAMBOIM e BASTOS, 2016, p. 222).

Nas décadas de 70 e 80, todos os preços da economia, inclusive a farmacêutica, eram controlados e tabelados pelo Conselho Interministerial de Preços (CIP) criado pelo Decreto nº 63.196, de 29 de agosto de 1968, com a atribuição de fixar e fazer executar as medidas destinadas a implementação da sistemática reguladora de preços prevista neste Decreto observada a orientação geral da política econômica do Governo Federal.

Na década de 90, o controle farmacêutico intercalava com a liberação total do mercado, fato que gerou a “crise de medicamentos no Brasil”; desencadeando uma alta absurda no preço dos medicamentos e uma conduta abusiva de laboratórios nacionais e internacionais.

Com a missão de “*proteger e promover a saúde da população, mediante a intervenção nos riscos decorrentes da produção e do uso de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária, em ação coordenada e integrada no âmbito do Sistema Único de Saúde*”²² criou-se a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro 1999; uma autarquia sob regime especial, que tem sede e foro no Distrito Federal, e está presente em todo o território nacional.

O reconhecimento de que a utilização das denominações genéricas constitui um dos mecanismos de regulação de preços dos medicamentos levou, em 1993, à adoção dos medicamentos genéricos como política do setor de saúde e de economia do governo brasileiro. A partir de então, tornou-se obrigatório o uso da Denominação Comum Brasileira (DCB) para todos os medicamentos e da Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM) no caso da importação de produtos e insumos farmacêuticos. E a partir de 1999 foi implantada no Brasil a política de medicamentos genéricos, com o objetivo de estimular a concorrência comercial, melhorar a qualidade dos medicamentos e facilitar o acesso da população ao tratamento medicamentoso (ARAÚJO *et al*, 2010).

Em 2000, a Comissão Parlamentar de Investigação (CPI) no Congresso Nacional, que, concluídas as investigações, recomendou a adoção de medidas de regulação econômica na área da saúde. Em 2001, houve a criação da Câmara de Medicamentos (CAMED) e em 2003, criou-se pela Lei 10.742/03, a Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED)

Com a finalidade de promover assistência farmacêutica à população, através de uma regulação eminentemente social a CMED, estimula a oferta de medicamentos e a competitividade do setor, impulsionando o acesso a medicamentos no Brasil (MIZIARA, 2013).

²² <http://portal.anvisa.gov.br/institucional>.

O Estado executa as políticas públicas diretamente ou regulando os mercados que lhes são vinculados. Uma sociedade democrática e pluralista delibera suas políticas públicas buscando ser justa, preservada a liberdade de opinião dos cidadãos. A regulação existe para melhorar as relações de produção, de trabalho e de consumo.

No Brasil há uma política de saúde expressa na Constituição Federal que é a construção permanente do Sistema Único de Saúde – SUS. O fundamento desta política é que “a saúde é um direito de todos e um dever do Estado”. A Constituição determina que a participação comunitária seja um dos princípios do sistema.

Contudo, existe no Brasil um mercado de planos de assistência à saúde de milhões de beneficiários. Este mercado é regulado por uma agência vinculada ao Ministério da Saúde. Além disto, existem serviços e produtos de saúde que são produzidos pela iniciativa privada, que são regulados por uma agência de vigilância sanitária.

Entre os produtos e serviços que são regulados pela agência de vigilância está a produção, distribuição e comercialização de medicamentos. Cabe observar que a produção de medicamentos é controlada por oligopólios multinacionais.

Para Lago e Costa (2012):

Políticas públicas, de distribuição universal e gratuita como a dos ARV, não podem ser mantidas em condições de monopólio de produção. Considerando que a principal barreira de mercado é institucional e não tecnológica, o Estado deverá decidir entre a manutenção da regra de monopólio e a eficiência alocativa.

Um mercado é competitivo se os consumidores podem escolher entre uma ampla variedade de produtos com características similares, e se as empresas não encontram obstáculos para ofertar produtos e serviços. O licenciamento compulsório não constitui estratégia de ampliação de competitividade. É essencial que as novas medidas institucionais sejam tomadas pelo governo brasileiro em relação à competitividade. O Ministério da Saúde deve favorecer as condições de aquisição dos produtos e serviços em condições de competição. Como consequência, os laboratórios oficiais e os produtores nacionais poderão se posicionar no mercado, sem que haja obstáculos institucionais para a oferta de medicamentos.

Além disto, o SUS tem uma política de assistência farmacêutica que enfrenta limites de recursos. Isto faz com que esta assistência tenha graves problemas e muitos conflitos com os usuários. Este fato criou uma enorme estrutura de judicialização dos pedidos individuais, em nome do direito de todos à saúde.

Entre o direito à saúde e o consenso terapêutico para as pessoas com AIDS

A epidemia da síndrome de imunodeficiência adquirida – AIDS - emerge como grave ameaça global no início dos anos 80. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que desde o início da epidemia, em 1981, até os dias atuais, cerca de 35 milhões de pessoas morreram de Aids e que até o fim de 2016, cerca de 36,7 milhões de pessoas no mundo são soropositivos. O que caracteriza a doença como uma pandemia, com 1,8 milhões novos casos de infecção pelo vírus em todo o mundo.

Esta doença viral, inicialmente, destacava-se pela alta letalidade, isto é, por causar muitas mortes entre os casos confirmados. Além disto, o fato de sua disseminação estar associada ao sexo e ao sangue fazia dela uma doença com forte conteúdo simbólico.

Transfusões de sangue, compartilhamento de seringas e parto fazem parte da narrativa da doença.

O primeiro grande avanço contra a epidemia foi a detecção do seu agente causador no soro das pessoas. Não havendo uma proteção específica, desenvolve-se uma gama de intervenções para prevenção. O uso de preservativos de borracha e o teste do sangue usado nas organizações de saúde se destacam. Os primeiros ensaios para tratamento dos doentes eram orientados para as infecções oportunistas secundárias à imunodeficiência.

As pesquisas iniciais de medicamentos contra o vírus testaram princípios ativos disponíveis nas indústrias farmacêuticas capazes de impedir a reprodução viral. Foi assim que se descobriu a eficácia da azidotimidina – AZT contra este retrovírus letal. O Brasil foi o primeiro país de renda média a oferecer tratamento com medicamentos distribuídos gratuitamente para AIDS (LAGO e COSTA, 2012). Cabe observar que no início este medicamento era de alto custo, o que tornava seletivo o acesso e o seu uso.

O Banco Mundial dizia em 1993 que os governos não deveriam fornecer este medicamento para pessoas com AIDS em função da sua baixa eficácia em relação ao custo. Este cenário foi ocupado por organizações não governamentais para prevenção da doença e grupos de apoio aos doentes.

Em 1996, a Lei nº 9.313 estabeleceu a oferta universal e gratuita de ARV aos portadores do HIV e doentes de Aids que preenchessem os critérios estabelecidos no documento de consenso terapêutico em HIV/Aids do Ministério da Saúde (MS)²³. Ainda neste ano, a Coordenação Nacional de DST e Aids, do Ministério da Saúde, assessorada por mais de 70 especialistas, produziu o primeiro consenso terapêutico para adultos e adolescentes. A terapia anti-retroviral potente (TARV) era ainda uma perspectiva diante dos primeiros resultados animadores da associação de medicamentos antirretrovirais, que ficou conhecido como coquetel. No rastro desta descoberta foi aprovada uma lei federal que obriga o Sistema Único de Saúde – SUS a fornecer gratuitamente os medicamentos antirretrovirais para pessoas com AIDS.

Em dezembro de 2002, saiu o sexto consenso válido para 2002/2003, e a TARV era uma realidade concreta, indivíduos infectados pelo HIV estão vivendo mais e melhor. Porém, cada vez mais ela exhibe o seu outro lado: efeitos colaterais potencialmente graves de longo prazo. Elaborado por um comitê assessor de 25 especialistas, consenso tem dois objetivos principais: orientar o Ministério da Saúde na compra e distribuição de medicamentos; e, é auxiliar médicos no manejo de HIV- positivos, segundo as mais recentes evidências científicas (SBI, 2003).

O fato de ser uma doença emergente letal fez da AIDS o alvo para grandes investimentos em pesquisa da indústria farmacêutica. Esta corrida científica teve que enfrentar os protocolos éticos de pesquisa, ao mesmo que sofria gigantesca pressão das pessoas doentes, dos seus grupos de apoio e das organizações não governamentais. Acontecem, desde desta época, as primeiras ações judiciais de pessoas, grupos e ONGs para garantir o direito constitucional de assistência à saúde.

O Ministério da Saúde responde a esta tensão com a criação de uma comissão de especialistas para construir o “consenso terapêutico” sobre antirretrovirais. Este consenso orienta as aquisições públicas e o fornecimento gratuito de medicamentos. O que está fora

²³ Recomenda-se tratamento para indivíduos assintomáticos com contagem de linfócitos T-CD4+ abaixo de 350 células/mm³ e pessoas sintomáticas, independentemente dos parâmetros imunológicos.

do consenso não será fornecido pelo SUS. Cabe dizer que o fornecimento gratuito inclui os beneficiários de planos privados de saúde.

De acordo com os últimos dados da OPAS/OMS (2017), 54% dos adultos e 43% das crianças que vivem com HIV recebem a terapia antirretroviral ao longo da vida. A cobertura global da terapia antirretroviral para mulheres grávidas e lactentes vivendo com HIV é alta, chegando a 76%. Em meados de 2017, 20,9 milhões de pessoas que vivem com HIV estavam recebendo a terapia antirretroviral, em todo o mundo. A continuidade das pesquisas de medicamentos, a variedade de quadros clínicos, as diferentes respostas aos antirretrovirais e o surgimento de vírus resistentes tornam o consenso terapêutico vulnerável e questionado por ondas de ações judiciais que basicamente requerem o direito constitucional à saúde.

Considerando todos esses conflitos de interesse, expressos por argumentos diversos e, por vezes, contraditórios, a ética do cuidado de base discursiva reconhece a primazia da racionalidade nas decisões. Diante de uma doença impregnada de estigmatização e preconceito os conflitos são evidentes, principalmente, os de ordem moral que envolve situações de fatos, valores e deveres (OLIVEIRA; AYRES; ZOBOLI, 2011).

O trabalho em saúde requer capacidade relacional e comunicacional entre os atores envolvidos, discutindo processos e cuidados de atenção à saúde. Além de competências técnicas, a sabedoria prática auxilia nas tomadas de decisões no cotidiano. Em 2005, o Ministério da Saúde publicou um manual para profissionais de saúde orientando sobre a adesão de pessoa HIV positiva aos antirretrovirais.

A adesão é tema complexo e compreende, em nossa concepção, uma série de atitudes, comportamentos e decisões que vão muito além da questão dos comprimidos. Nesta publicação, trabalhamos com o conceito de adesão ampliado, abrangendo a trama de relações envolvidas: relação do paciente com sua doença e seu adoecimento, relação médico-paciente, relação médico-equipe, equipe-paciente, paciente-serviço. Há ênfase ao conceito de cidadania, entendendo-se a saúde como um direito do cidadão e um dever do Estado, garantido em Constituição Federal do Brasil [...] A Adesão é considerada tema transversal, no Programa Nacional de DST/Aids do Ministério da Saúde do Brasil: tema a ser implementado em todas as ações de saúde, por todos os profissionais envolvidos com o atendimento aos pacientes. Portanto, trabalhos em adesão são entendidos como realizados por equipes multiprofissionais, com início na chegada do paciente ao serviço. Também são necessárias mudanças na rotina da equipe, com ênfase às reuniões para discussões de casos clínicos, supervisão institucional, e diversas estratégias para garantir que o paciente seja de fato atendido em suas múltiplas dimensões existenciais (BRASIL, 2005, p. 4-5).

Mundialmente, as estratégias de prevenção a doenças têm sido discutidas. A 69ª Assembleia Mundial da Saúde aprovou a "*Global Health Sector Strategy on HIV for 2016- 2021*". A estratégia inclui cinco orientações que guiam ações prioritárias para os países e para a OMS ao longo dos próximos seis anos. Entre as orientações, estão:

- a) Informações para ação focada (conhecer a epidemia e a resposta);
- b) Intervenções para impacto (que abrange uma gama de serviços necessários);
- c) Entregar com equidade (abrangendo as populações que precisam dos serviços);
- d) Financiamento para a sustentabilidade (cobrindo os custos dos serviços);

e) Inovação para aceleração (olhando para o futuro).

Discurso e deliberação: uma política racional

Mesmo que o direito à saúde esteja garantido por lei há um número excessivo, de pessoas HIV positivas, que apelam ao Poder Judiciário em busca da efetivação do seu direito à saúde, primordialmente para acesso a terapia medicamentosa. Esse fenômeno, denominado judicialização, desvela uma alteração na relação entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Colocando o Poder Judiciário no centro decisório das questões mais relevantes da vida social, entre elas a garantia judicial de medicamentos.

A judicialização é campo de ampla discussão na sociedade, trazendo uma divergência de opiniões sobre esta questão. Alguns autores ressaltam “a influência do Poder Judiciário na busca por melhorias e pela eliminação de ineficiências ou falhas encontradas nas políticas públicas”; outros autores “defendem a atuação judicial, mas enfatizam a necessidade de que sejam estabelecidos critérios ou limitações a essa intervenção” (MACHADO, 2015).

[...] alguns estudos ressaltam preocupações com as possíveis consequências negativas da judicialização de questões relacionadas à saúde. Entre os argumentos levantados, destacam-se: (a) limitações orçamentárias ; (b) necessidade de decisões coerentes e que observem as diretrizes e políticas públicas, bem como falta de capacitação técnica dos juízes e não observância de critérios de comprovação de eficácia e segurança dos medicamentos (critérios estes analisados no programa de dispensação de medicamentos do Ministério da Saúde); (c) acesso elitizado ao Poder Judiciário ; (d) prevalência do interesse individual em detrimento do coletivo e (e) influência econômica da indústria farmacêutica na obtenção judicial de medicamentos (MACHADO, 2015, p. 54-55).

Há a estimativa que, de 2005 a 2010, o gasto do Ministério da Saúde via ação judicial cresceu 5.000% (cinco mil por cento) (BASSETE, 2011). Este fato, chama a atenção para a desorganização da racionalidade das políticas públicas.

No seu artigo “A nova intransparência” Habermas (1984) fala do esgotamento das energias utópicas da sociedade do trabalho e dos conflitos regulatórios entre o poder e o dinheiro nas sociedades modernas. Estado e mercado se enfrentam nas arenas políticas.

Naquele contexto Habermas propõe articular aos partidos, sindicatos e organizações civis com as esferas públicas autônomas da base da sociedade contra as elites burocráticas e os donos do dinheiro. Em “Entre facticidade e validade” Habermas (2003) vai celebrar o Direito como modo de produzir e usar normas para mediação de conflitos e produção de acordos.

O Princípio da Democracia deriva do Princípio do Discurso (D) de Habermas, moralmente neutro, no qual “são válidas as normas de ação à quais todos os possíveis atingidos poderiam dar o seu assentimento, na qualidade de participantes de discursos racionais” (2003:142). Habermas (2003, p. 145-146) expõe como o Princípio da Democracia aparece no âmbito:

A fim de obter critérios precisos para a distinção entre princípio da democracia e princípio moral, parto da circunstância de que o princípio da democracia destina-se a amarrar um procedimento de normatização legítima do direito. Ele significa, com efeito, que somente podem pretender validade legítima as leis jurídicas capazes de encontrar o assentimento de todos os parceiros do direito, num processo jurídico de normatização discursiva. O princípio da democracia explico, noutros termos, é o sentido performativo da prática de

autodeterminação de membros do direito que se reconhecem mutuamente como membros iguais e livres de uma associação estabelecida livremente. Por isso, o princípio da democracia não se encontra no mesmo nível do princípio moral. Enquanto este último funciona como regra de argumentação de questões morais, o princípio da democracia pressupõe preliminarmente a possibilidade da decisão racional de questões práticas, mais precisamente, a possibilidade de todas as fundamentações, a serem realizadas em discursos (e negociações reguladas pelo procedimento), das quais depende a legitimidade das leis [...]. Enquanto o princípio moral opera no nível da constituição interna de um determinado jogo de argumentação, o princípio da democracia refere-se ao nível da institucionalização externa e eficaz da participação simétrica numa formação discursiva da opinião e da vontade, a qual se realiza em formas de comunicação garantidas pelo direito. (HABERMAS, 2003, p. 145-146).

Habermas se interessa pela composição democrática dos interesses comunitários e republicanos com a liberdade. Uma política racional deve ser justa, mas a justiça inclui a liberdade. Esta política deliberativa requer liberdade de vontade e opinião, mas o seu procedimento argumentativo reconhece e visa poder incluir o interesse do outro.

Uma política pública em sociedades pluralistas deve resultar da composição racional de interesses universais. Esta composição pode acontecer na esfera pública onde os cidadãos buscam reduzir as desigualdades em uma Interação de falas eu-tu. O entendimento discursivo pode orientar não apenas a ação direta do Estado, mas também a regulação de mercados.

Considerando-se que “a esfera pública é um espaço de discussão e de ação coletiva onde a argumentação pode justificar e legitimar as intenções individuais e os acordos”. Como resultado de uma concepção construtivista da aprendizagem, esse “empreendimento intersubjetivo influencia o estabelecimento de limites e o intercâmbio entre o mundo da vida, a economia e o Estado” (LIMA; CAMBOIM; BASTOS, 2016, p. 237).

O Discurso não é apenas conflito da razão instrumental com a vontade e a opinião da sociedade, entre o competente e as outras falas, mas é principalmente um esforço para dar base racional as deliberações e ações na sociedade. Cabe observar que Habermas afirma que os conflitos políticos podem ser resolvidos com uso da linguagem comum.

Sendo assim, considera-se necessário uma ampliação discursiva para resolver os problemas da racionalidade na democracia, equilibrando as dimensões morais às econômicas. Garantir o direito aos antirretrovirais por decisões judiciais causa uma desorganização da racionalidade das políticas públicas.

Considerações Finais

A distribuição gratuita e universal dos medicamentos antirretrovirais, no Brasil, contempla o princípio da integralidade de ações do Sistema Único de Saúde, atuando concretamente no tratamento da AIDS e não somente numa abordagem preventiva. Essa estratégia no controle da doença, permitiu uma sobrevida dos portadores do vírus HIV.

As políticas de saúde não são meros acordos em torno de uma racionalidade instrumental. Elas precisam resgatar e manter a dimensão humana da existência em contextos de ação em que os benefícios dos cuidados de saúde são função dos seus custos. Todas as sociedades têm recursos escassos para executar suas políticas.

É a partir deste pressuposto que temos muito que aprender com as políticas em torno dos medicamentos antirretrovirais para pessoas com HIV/AIDS, particularmente com os fatos e as controvérsias iniciados nos anos 90. O recurso da Judicialização gera uma escassez orçamentária, além disso, como destaca Machado (2015) “o atendimento das demandas individuais prejudica a alocação dos mesmos recursos em atendimento às políticas públicas voltadas à coletividade”.

Cabe neste momento voltar o debate sobre os procedimentos necessários para reverter tal quadro de desorganização, levando à reflexão sobre como podemos priorizar as necessidades encontradas em nossa sociedade. Os procedimentos devem ser democráticos, transparentes e dialógicos, e sua forma de implementação para que as escolhas feitas por todos os poderes – Executivo, por meio de suas políticas públicas; Legislativos, pela edição de normas; e Judiciário, por meio das decisões judiciais – atendam às prioridades estabelecidas por esses procedimentos. Nesse sentido, *Daniels* propõe que muito se avançaria para resolver os problemas de falta de legitimidade e injustiças na área de saúde se as decisões públicas quanto à fixação de limites e à disponibilização ou não de determinado bem ou serviço fosse pautada não apenas na argumentação de custo, mas também em argumentações que demonstrassem que essa limitação se encaixa dentro de uma política pública formulada de modo a satisfazer, da melhor forma possível, as necessidades saúde de sua população sob condições reais e razoáveis de restrições de recursos. (MACHADO, 2015, p. 69).

A ética da discussão proposta por Habermas deriva “de uma concepção construtivista da aprendizagem, na medida em que compreende a formação discursiva da vontade como forma de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para a discussão, uma mudança de posicionamento ético no espaço social” (LIMA, 1993). Uma sociedade democrática não é isenta de racionalidade, os valores devem ser sancionados democraticamente dentro de limites éticos, por isso, o discurso tem potência para solução racional de conflitos morais e políticos em decisões e ações.

Referências

ARAÚJO, L. U. *et al.* Medicamentos genéricos no Brasil: panorama histórico e legislação. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 28, n. 6, p. 480-492, 2010. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v28n6/v28n6a10.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2018. BANCO MUNDIAL. **Investindo em saúde**. Rio de Janeiro: FGV, 1993.

BASSETE, Fernanda. Gasto do governo com remédios via ação judicial cresce 5.000% em 6 anos. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 28 abr. 2011, Notícias. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/noticias/geral,gasto-do-governo-com-remedios-via-acao-judicial- cresce-5000-em-6-anos-imp-,711740>. Acesso em: 01 set 2018.

BRASIL. Lei nº 9.313, de 13 de novembro de 1996. Dispõe sobre a distribuição gratuita de medicamentos aos portadores do HIV e doentes de Aids. **Diário Oficial da União** 1996. Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/dh/volume%20i/saudelei9313.htm>. Data de acesso: 10 ago 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política nacional de medicamentos 2001**/Ministério da Saúde, Secretaria de Políticas de Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Programa Nacional de DST e Aids**. Adesão aos anti-retrovirais: manual para profissionais de saúde. Brasília; Ministério da Saúde; 2005. 87 p.

HABERMAS, Jürgen. **A nova intransparência**. Novos estudos CEBRAP, ed. 18, v. 2, 1987, p. 103-114.

_____. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1967.

_____. **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. São Paulo: Loyola, 2002.

_____. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Tradução: Flávio Beno Siebeneichler. 2ª ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. Volume I e II.

LAGO, Regina Ferro do; COSTA, Nilson do Rosário. Dilemas da política de distribuição de medicamentos antirretrovirais no Brasil. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csc/2010.v15suppl3/3529-3540/pt>. Acesso em 12 ago. 2018.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro. AIDS - as epidemias dos vírus e das informações. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 3, p. 201-209. set./dez. 1993.

LIMA, C.R.M. Informação, assimetria de informações e regulação do mercado de saúde suplementar. **R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006.

LIMA, C.R.M.; CAMBOIM, A.; BASTOS, D.R. **Democracia deliberativa e avaliação de impactos regulatórios**. Anais do 11o. Colóquio Habermas, Rio de Janeiro: Salute, 2016, p. 220-239.

MACHADO, Teresa Robichez. Judicialização da saúde e contribuições da teoria de justiça de Norman Daniels **Rev. Dir. Sanit.**, São Paulo v.16 n.2, p. 52-76, jul./out. 2015.

MIZIARA, Nathália Molleis. **Regulação do mercado de medicamentos: a CMED e a política de controle de preços.** 2013. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 229 p.

OPAS / OMS. Organização Pan-Americana de Saúde. Organização Mundial de Saúde. **Folha informativa - HIV/aids.** Disponível em:
https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5666:folha-informativa-hiv-aids&Itemid=812 Data de acesso: 1 de jul de 2018.

OLIVEIRA, L.A.; AYRES, J.R.C.M; ZOBOLI, E.L.C.P. Conflitos morais e atenção à saúde em Aids: aportes conceituais para uma ética discursiva do cuidado. **Interface - Comunic., Saude, Educ.**, v.15, n.37, p.363-75, abr./jun. 2011.

SBI, Sociedade Brasileira de Infectologia. Boletim Terapêutico de HIV/Aids, DST e Hepatites Virais. **Tratamento Hoje.** Edição Especial, maio. 2003 Disponível em:
https://www.infectologia.org.br/admin/zcloud/137/2016/07/tratamento_hoje_02.pdf.
Data de acesso: 01 set, 2018.

COMPETÊNCIA COMUNICATIVA PARA PROBLEMATIZAÇÃO E APRENDIZAGEM EM ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima
Helen Fischer Günther
José Rodolfo Tenório Lima

Resumo:

Este artigo objetiva discutir a competência comunicativa na relação entre discurso e aprendizagem. Utiliza como referencial o agir comunicativo para caracterização da competência comunicativa, o Discurso de Habermas e a relação deste com a aprendizagem construtivista (Freire) e cognitivista (Piaget) e a reconstrução racional a partir da problematização. Explicita-se a convergência entre Habermas, Freire e Piaget, em que o agir comunicativo proporciona aprendizagem do sujeito cognoscente como uma permanente construção. Com este estudo pensamos a competência comunicativa como uma aptidão que, além de linguística, é definida pela aprendizagem que, racionalmente, critica e constrói. Conclui-se que a aprendizagem, considerada como uma reconstrução racional, pressupõe interação entre os sujeitos, suas subjetividades e intersubjetividades, que leva ao entendimento acerca do melhor argumento.

Introdução

Neste artigo, discute-se o lugar da competência comunicativa na relação entre discurso e aprendizagem. A competência comunicativa a que se refere este artigo é aquela que Jürgen Habermas enuncia, que tem não apenas as características linguísticas de representação e de expressão, mas também a potência de criação de vínculos sociais. A comunicação faz parte dos processos de construção das identidades, de integração social e de socialização.

A crítica de Habermas à racionalidade restrita do agir estratégico tem seu antídoto em uma forma especial de agir comunicativo: o discurso. A interação mediada pela linguagem pode enfrentar os conflitos dentro da sociedade por meio de processos e procedimentos de argumentação, como um jogo em busca de acordos racionais. A situação de fala em que todos podem se expressar e defender seus pontos de vista é a comunidade de comunicação ideal.

A argumentação opera ao mesmo tempo como processo de aprendizagem, na medida em que o falante se coloca na posição do outro para que possam se entender e fazer acordos. Habermas considera que esta capacidade de se colocar no lugar do outro

contribui tanto para um desenvolvimento moral quanto para um desenvolvimento cognitivo capazes de construir soluções racionais.

Neste artigo, quer-se discutir dois aspectos especiais da aprendizagem: a problematização e a reconstrução racional. A capacidade de crítica é uma questão que interessa ao educador Paulo Freire, cognitivista e construtivista. A competência de “ler” problema onde existe apenas realidade é uma demanda de quem quer aprender em termos mais amplos do que a mera razão instrumental.

A aprendizagem pode ser ela mesmo processo de reconstrução racional, quando funciona como desenvolvimento da competência comunicativa. A reconstrução racional faz mais do que o compreender: ela permite a ampliação da racionalidade pela interação mediada pela linguagem. O processo de reconstrução racional oferece bases mais largas para orientar o agir, o decidir, o fazer e o avaliar.

Espera-se com este artigo contribuir para o entendimento de que a crítica, com a problematização e a reconstrução, é algo que pode se aprender e desenvolver, de modo a tornar-se uma forma especial de competência comunicativa. Crítica e discurso estão um para o outro como modos de usar e de (re)construir a razão em público.

Agir comunicativo e competência comunicativa

O agir comunicativo é a interação mediada pela linguagem. A mesma permite o entendimento entre as pessoas, constituindo uma intersubjetividade onde existem os sujeitos. A competência comunicativa faz parte do agir, e pode ser aprendida. A linguagem interpreta e representa as coisas no mundo da vida, mas também cria vínculos entre as pessoas. A linguagem socializa e integra aos grupos. A linguagem dá os meios para enfrentar os conflitos com os argumentos.

A competência comunicativa não é apenas a competência linguística, de representar e disseminar informação, mas também de fazer crítica, de problematizar, de aprender e de enfrentar os conflitos sociais com argumentos racionais. Habermas chama de Discurso a esta crítica racional capaz de enfrentar conflitos.

Habermas (2012) em sua crítica a razão funcionalista destaca o conceito de mundo da vida. Para o autor mundo da vida pode ser entendido como o lugar onde as “intersubjetividades” são compartilhadas. Intersubjetividade é compreendida como um entendimento mútuo da sociedade, ou o conceito que ele utiliza de Durkheim de “consciência coletiva”. O mundo da vida por possuir esse compartilhamento de subjetividades é plural e este fato o aproxima da realidade complexa vivida na sociedade. Tal fato deriva do compartilhamento de subjetividades que há nele. Essa pluralidade existente possibilitava uma maior compreensão dos fatos que ocorriam no mundo, pois os entendimentos privados eram compartilhados. A concepção de mundo da vida é complementar ao agir comunicativo. Esse fato ocorre, tendo em vista, que a agir comunicativamente tem como base o processo cooperativo de interpretação, em que os participantes se referem simultaneamente aos mundos: objetivo, social e subjetivo; de uma forma que haja um entendimento compartilhado.

A ideia de agir comunicativo é central na solução habermasiana para os impasses, que o desacoplamento entre sistema e mundo da vida causam na contemporaneidade. Entretanto, antes de realizarmos a discussão sobre o agir comunicativo e suas implicações para a interação social cabe recuarmos alguns passos e buscarmos na discussão entre

Habermas, Parsons e Luhmann as origens da necessidade de adotar tal mudança. De acordo com Habermas (2012, p.388), Parsons pretende, a partir da sua teoria, estabelecer uma passagem conceitual da unidade da ação (individual) para o contexto da ação (interação). Para isso ele apoia-se na ideia de que a interação compreende simplesmente as ações independentes de dois atores, que atuam monologicamente.

Parsons escolhe como ponto de partida um ator concebido monadicamente. Além disso, ele pretende estabelecer a passagem conceitual da unidade da ação para o contexto da ação apoiando-se na ideia de que a interação elementar compreende simplesmente as ações independentes de dois atores. O ponto de partida da análise é dado pela orientação singular da ação. Esta é tida como o resultado de decisões contingentes entre alternativas. A orientação valorativa manifesta que os valores correspondentes determinam preferências por uma das alternativas dadas. Uma vez a força reguladora dos valores culturais não afeta a contingência das decisões, toda interação entre dois atores que entabulam uma relação está sujeita às condições da “dupla contingência.

Essa interação é mediada pelos mecanismos simbolicamente compartilhados que compactuam normas de ação e equalizam as regras de atuação. Entretanto a maneira como Parsons busca explicar a forma de ação do indivíduo peca em não considerar o processo linguístico de construção do entendimento comunicativo entre os participantes da ação e o pano de fundo, ou seja, mundo da vida existente na interação. Habermas (2012, p. 397) destaca:

A ideia dele (Parsons) é a seguinte: um ator age no quadro de sua cultura à medida que se orienta por objetos culturais. **Ele chega a mencionar que a linguagem constitui o meio exemplar para a transmissão da cultura; porém, não aproveita essa ideia para fecundar sua teoria da ação.** O esquema revela indiscutivelmente que ele passa por alto o aspecto comunicativo da coordenação da ação. (grifo nosso).

Parsons não considera que os fatos culturais só podem ser entendidos ou produzidos pelo caminho de uma participação comunicativa dos envolvidos. Processos de entendimento dependentes de linguagem se desenrolam, sob um pano de fundo de uma tradição compartilhada intersubjetivamente, especialmente de uma tradição de valores aceitos em comum. Parsons contrapõe os componentes da cultura que foram internalizados ou institucionalizados aos padrões de significado cultural que surgem supostamente como “objetos” em situação de ação. Segundo a proposta parsoniana, quando padrões de valores culturais são internalizados e institucionalizados, há uma definição de expectativas de papéis que se transformam em sistemas de interação, individuados no espaço e no tempo. Os objetos culturais, ao contrário, continuam sendo exteriores aos atores e às suas orientações da ação. (HABERMAS, 2012)

Para Habermas (2012) o problema de construção ocorre no momento em que a cultura, a sociedade e a personalidade, são entendidas como “subsistemas” independentes que agem imediatamente uns sobre os outros e se interpenetram parcialmente. Os sistemas têm de assegurar sua integridade nas condições de um entorno variável e supercomplexo, cujo controle jamais é total. O funcionalismo “biocibernético” do sistema, adotado na proposta parsoniana, busca desenvolver um modelo em que os sistemas autocontrolados mantêm seus limites opondo-se a um entorno supercomplexo.

A proposta de Parsons busca explicar os contextos da ação como sistemas, sem poder se apoiar numa mediação e sem poder tomar consciência da mudança de enfoque que se faz necessária quando se chega metodicamente ao conceito de sistema de ação

pelo caminho da objetivação do mundo da vida. O problema poderia ser solucionado se as interpretações dos participantes da interação, as quais tornam possível o consenso, fossem transformadas no componente nuclear do agir social. Essa mudança é necessária tendo em vista que a proposta de Parsons desconsidera o pano de fundo existente na interação intersubjetiva dos participantes. Por sua vez, a versão luhmanniana do funcionalismo sistêmico substitui o sujeito autoreferencial pelo sistema auto-referencial. De acordo com Habermas (2002) o funcionalismo sistêmico proposto por Luhmann sela tacitamente o “fim do indivíduo”. Pressupõe-se que as estruturas da intersubjetividade se desintegraram, que os indivíduos foram eliminados do seu mundo da vida e que o sistema social e o sistema pessoal constituem mundos circundantes um para o outro.

De acordo com essa teoria, o mundo da vida desintegrou-se totalmente em sistemas parciais funcionalmente especificados, tais como: a economia, o Estado, a educação, a ciência etc. Assim a teoria luhmanniana, com sua perspectiva funcionalista, interpreta a sociedade como um sistema autoprodutor de seus próprios elementos (autopoieses) que agem por meio de uma referência própria (autoreferenciais) e são fechados em si mesmo, autoproduzindo suas modificações a partir de processos comunicativos de ordem seletiva (códigos binários). O indivíduo monológico proposto por Parsons é substituído pelo sistema monológico na versão luhmanniana. Os sistemas substituíram, por nexos funcionais, as relações intersubjetivas a partir de um modo de interação simétrica entre si.

O mundo da vida ao se diferenciar estruturalmente e constituir sistemas parciais altamente especializados para os domínios funcionais da reprodução cultural, da integração social e da socialização desenvolve uma modesta capacidade do mecanismo de entendimento da complexidade do mundo da vida. A limitação do entendimento deriva do fato de que o processo de racionalização imposto visa reduzir a complexidade existente nas interações.

Os contextos de interação, autonomizados em subsistemas gera o desacoplamento entre sistema e mundo da vida. Tal fato acaba por proporcionar no interior dos mundos da vida modernos a coisificação das formas de vida. O desacoplamento ocorrido a partir da diferenciação das estruturas do mundo da vida, multiplicam-se apenas as formas das patologias sociais, dependendo do componente estrutural que é insuficientemente suprido e do aspecto em que isso acontece há: perda de sentido, estados anômicos e psicopatologias são as classes de sintomas mais videntes deste estado. (HABERMAS, 2002)

O momento em que o mundo da vida se racionaliza a partir da diferenciação funcional há um aumento na necessidade de entendimento tendo em vista que os sistemas fecham em si mesmo e negam a intersubjetividade. Isso acaba por poder gerar distorções na comunicação que produz efeitos vinculantes apenas por meio da dupla negação das pretensões de validade. A linguagem não pode ser desconectada do complexo horizonte de sentido do mundo da vida. Deve permanecer entrelaçado com o saber de fundo, intuitivamente presente, dos participantes da interação. A substituição parcial da linguagem corrente reduz-se também a ligação das ações conduzidas comunicativamente com os contextos do mundo da vida. Os processos sociais, assim liberados, são “desumanizados”, isto é, são libertados daquelas referências à totalidade e daquelas estruturas da intersubjetividade pelas quais a cultura, a sociedade e a personalidade estão entrelaçadas. (HABERMAS, 2002)

Uma forma de resgatar os laços negados pela concepção sistêmica do contexto da ação é por meio do agir orientado ao entendimento ou agir comunicativo. Agir no quadro de uma cultura significa que os participantes da interação extraem interpretações de um estoque de saber garantido culturalmente e partilhado intersubjetivamente, a fim de se entenderem sobre sua situação e a partir dessa base, buscar seus respectivos fins. Na perspectiva conceitual do agir orientado pelo entendimento, a apropriação interpretativa de conteúdos culturais transmitidos se apresenta como ato pelo qual a determinação cultural do agir se realiza. (HABERMAS, 2012)

O agir comunicativo que Habermas se refere é o mecanismo pelo qual os participantes chegam a um entendimento mútuo sobre o problema discutido e, desta forma, acabam compartilhando uma intersubjetividade. O entendimento mútuo que resulta do agir comunicativo, possibilita construir, de forma comunicativa, uma opinião sobre a temática debatida. O entendimento através da linguagem funciona a partir do momento em que os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de seus atos de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Por meio dos seus proferimentos, oriundos dos atos de fala, são levantadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo dos participantes. A oferta contida num ato de fala adquire força quando o falante garante, a partir de sua pretensão de validade, que está em condições de resgatar essa pretensão, caso seja exigido, empregando o tipo correto de argumentos. (HABERMAS, 1990)

A interação comunicativa ocorrida mediante atos de fala realizados sem reservas coloca as orientações da ação e os processos da ação, talhados conforme o respectivo participante, sob os limites estruturais de uma linguagem compartilhada intersubjetivamente. Essas limitações impõem aos agentes uma mudança de perspectiva: os atores têm de abandonar o enfoque objetivador de agente orientado ao sucesso (agir estratégico), que deseja produzir algo no mundo, e assumir o enfoque performativo de um falante, o qual procura entender-se com uma segunda pessoa sobre algo no mundo, ou seja, agir comunicativamente em busca do entendimento. (HABERMAS, 1990)

O agir comunicativo difere do estratégico, uma vez que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente. A chave para compreendermos essa diferença reside nos mecanismos que coordenam o ato de fala. É preciso saber se a linguagem é utilizada apenas como meio para a transmissão de informações ou também como fonte de integração social. Quando assume o papel de simples transmissão tem-se o agir estratégico, aquele orientado ao convencimento. Já no segundo caso o agir comunicativo se desenvolve, pois tem-se a possibilidade de integração social. A força consensual do entendimento linguístico (agir comunicativo), isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que na simples transmissão (agir estratégico) o efeito de coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não-linguísticas, como a coação física, por exemplo. (HABERMAS, 1990)

Para que haja o agir comunicativo, os participantes devem comporta-se cooperativamente, colocando-se como falantes e ouvintes, possibilitando desta forma ampliar o campo discursivo. Na perspectiva de falante e ouvinte, um acordo não pode ser imposto; seja através da intervenção direta na situação da ação, seja indiretamente, através

de uma influência calculada sobre os enfoques proposicionais de um oponente; por uma das partes aos outros participantes. Aquilo que se obtém mediante recompensa ou ameaça, sugestão ou engano, não pode ter validade de um acordo construído intersubjetivamente. A ocorrência de tal acontecimento interfere nas condições sob as quais as forças ilocucionárias despertam convicções, ou seja, a aceitabilidade do argumento livre de constrangimentos para a formulação dos acordos construídos racionalmente. Habermas (1989, p.165) destaca:

O conceito de agir comunicativo está formulado de tal maneira que os atos de entendimento mútuo, que vinculam os planos de ação dos diferentes participantes e reúnem as ações dirigidas para objetivos numa conexão interativa, não precisam de sua parte ser reduzidos ao agir teleológico, [...] Os processos de entendimento mútuo visam um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento. O acordo não pode ser imposto à outra parte, não pode ser extorquido ao adversário por meio de manipulações.

A modificação de perspectiva que o agir orientado ao entendimento proporciona deve ser considerada na medida em que há uma alteração da “perspectiva do observador” (aquela que objetiva o mundo) para a “perspectiva eu-tu” (aquele que interage visando o entendimento).

Ao adotar a perspectiva do “eu-tu”, que tem como pano de fundo o mundo da vida, tem-se a associação da primeira e segunda pessoa no processo de comunicação a partir dos papéis de falante e ouvinte. Diante disto temos o estabelecimento de um mecanismo de aprendizagem a partir dos laços comunicativos estabelecidos entre os participantes. (HABERMAS, 1989)

O agir comunicativo permite esclarecer o modo como a cultura, a sociedade e a personalidade se relacionam entre si enquanto componentes do mundo da vida estruturado simbolicamente. Os conceitos de agir comunicativo e de mundo da vida são complementares entre si. A reprodução do mundo da vida nutre-se das contribuições do agir comunicativo, enquanto este, depende dos recursos do mundo da vida. Mas não devemos entender este processo de forma circular, segundo o modelo da autoprodução, como produção a partir dos próprios produtos e, muito menos, associá-los à auto-realização, pois assim estaríamos caindo no ponto de crítica que Habermas faz a teoria luhmanniana. Temos que interpretá-lo como o resultado de um compartilhamento de saberes entre atores que estão ligados intersubjetivamente. Habermas (2012, p. 399) enfatiza que: “A tarefa principal de sujeitos que agem comunicativamente consiste em encontrar uma definição comum para sua situação e em se entender sobre temas e planos de ação no interior dessa moldura de interpretação”.

A proposição contida no agir comunicativo propõe que o “telos” do entendimento reside na linguagem. Habermas (1990, p. 77) chama a atenção para uma sutil diferença que em um primeiro momento passa despercebido. O “entendimento”, obtido mediante o agir comunicativo, possui conteúdo normativo, que ultrapassa o nível da compreensão de uma expressão gramatical. Um ator entende-se com outro sobre uma determinada coisa. E ambos só podem visar tal consenso se aceitarem os proferimentos por serem válidos. O consenso sobre algo ocorre pelo reconhecimento intersubjetivo da validade de um proferimento fundamentalmente aberto à crítica. Diante disto tem-se que “Existe certamente uma diferença entre compreender o significado de uma expressão linguística e entender-se com alguém sobre algo com o auxílio de uma expressão tida como válida;

da mesma forma, é preciso distinguir claramente entre um proferimento válido e um proferimento tido como válido”.

Discurso e Aprendizagem

Quando os falantes se põem em conflito sobre algo no mundo a vida, eles têm a opção ética de seguir o agir de um modo racional e contrafactual que é a argumentação em busca do entendimento. Habermas diz que o telos do entendimento habita na linguagem.

O Discurso é processo e procedimento que, a partir do jogo de linguagem argumentativo, pretende encontrar acordo em torno da melhor proposição. A avaliação dos argumentos racionais é dos falantes e deve poder ser aceita por todos os concernidos no problema. O discurso implica simetria entre os falantes, o que não está presente nas relações eu-ele da perspectiva do observador externo.

A interação entre falantes constrói uma intersubjetividade e, ao mesmo tempo, as subjetividades. Este processo proporciona aprendizagem, que é cognitiva, construtora e pragmática. O discurso constrói acordos, e faz aprender a criticar, argumentar, decidir e agir.

A argumentação é necessária no processo de aprendizagem, pois suas razões têm a ver com a possibilidade da participação e não do conhecimento. E o Discurso é um dispositivo que assegura a mesma chance de participação de todos os concernidos por meio de regras de comunicação (HABERMAS, 1989, p. 89).

O Discurso prático habilita cada pessoa concernida a se convencer de que a norma proposta é igualmente boa para todos, conforme as circunstâncias que foram dadas. Isto é, quando o Discurso prático é o meio pelo qual passa a vigorar uma norma, ela se torna justificada, uma vez que a decisão alcançada argumentativamente indica que é igualmente boa para cada um dos concernidos (HABERMAS, 1989, p. 91).

Habermas (1989) também elucida que a argumentação, como empreendimento intersubjetivo, é necessária para a fixação de uma linha de ação coletiva, coordenando intenções individuais e chegando a uma decisão comum sobre essa linha de ação. Somente quando a decisão resulta de argumentações, ou seja, forma-se segundo as regras pragmáticas de um Discurso, que a norma decidida pode valer como justificada. Assim, garante-se que toda pessoa concernida tem a chance de, espontaneamente, assentir. É importante colocar atenção na forma dessa argumentação, a fim de evitar que alguns simplesmente sugiram ou mesmo prescrevam aos outros o que é bom para eles. A argumentação deve possibilitar a autonomia da formação da vontade, a partir da ininfluenciabilidade. Nesta medida, as regras do Discurso têm elas próprias um conteúdo normativo: elas neutralizam o desequilíbrio de poder e cuidam da igualdade de chances de trazer os interesses próprios de cada um.

O Discurso prático é, então, um processo de entendimento mútuo, apropriado para encontrar respostas a questões práticas, por exemplo: o que devemos fazer? Os participantes procuram ter clareza sobre um interesse comum e chegar a um balanceamento entre interesses particulares e antagônicos, negociando um compromisso (HABERMAS, 1989).

A argumentação traz, portanto, condições ideais e se mostra como uma forma ideal de comunicação, mediante estruturas de uma situação de fala que está particularmente imunizada contra a repressão e a desigualdade (HABERMAS, 1989, p. 111).

Não obstante, Habermas orienta que é preciso considerar que há contextos em que se encontram limitações de espaço e tempo, que os participantes de argumentações não são caracteres inteligíveis e também são movidos por outros motivos que não o da busca cooperativa da verdade. Por isso, faz-se necessário dispositivos institucionais que neutralizem as limitações empíricas (inevitáveis) e as influências externas e internas (evitáveis), de tal sorte que as condições idealizadas (ainda que sempre pressupostas pelos participantes da argumentação) possam ser minimamente suficientes.

Infere-se de que a regulação pode ser necessária em algumas situações, a fim de fazer valer as condições mínimas necessárias para que o Discurso se manifeste, para que o processo seja estabelecido, independentemente do conteúdo dado. A circunstância em que se imprime o Discurso prático é aquela em que, tendo como perspectiva o mundo da vida de um determinado grupo social, necessariamente há a presença de conflitos de ação e os participantes consideram como sua a tarefa de regular consensualmente determinada matéria social controversa.

No Discurso prático, a possibilidade de se chegar a um acordo racionalmente motivado sempre existe quando a argumentação pode ser conduzida de maneira suficientemente aberta e prolongada pelo tempo necessário. O Discurso que não é contudístico, mas é processual, é rico de pressupostos para garantir a imparcialidade da formação do juízo. O Discurso prático é um processo, não para a produção de normas justificadas, mas para o exame da verdade de normas consideradas hipoteticamente. É só com esse proceduralismo que a ética do Discurso se distingue de outras éticas cognitivistas, universalistas e formalistas, primando pelo ponto de vista moral (HABERMAS, 1989).

Por conseguinte, a ética do Discurso vem ao encontro da concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade (e a argumentação em geral) como uma forma de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o Discurso, uma mudança de atitude de desinibição na prática comunicacional quotidiana (HABERMAS, 1989).

O construtivismo traz para o aprendiz a segurança que advém do “saber confirmado pela própria existência de que, se minha inconclusão, de que sou consciente, atesta, de um lado, minha ignorância, me abre, de outro, o caminho para conhecer” (FREIRE, 1996, p. 86).

A consciência de que há ignorância é que abre a possibilidade do saber. O sujeito que se conecta ao mundo e aos outros inicia com esse gesto a relação dialógica que se confirma como inquietação e curiosidade (FREIRE, 1996, p. 86). Para que haja aprendizado, além da consciência do não saber, é necessária a disposição para a descoberta, a intenção curiosa.

A origem de um novo aprendizado abre seu leque de possibilidades assim que o sujeito consegue admitir que há lacunas, incompletudes e equívocos no seu próprio processo de conhecimento e, inclina-se para se rever e, então, prosseguir. Tanto a construção do conhecimento pessoal como a construção de um novo fazer social exigem o compartilhar, o fazer junto (VALE, 1998).

Depreende-se que todo conhecimento envolve a formulação de novos problemas, a medida em que são resolvidos os precedentes. Para Freire, o conhecimento é uma atividade que se constrói incessantemente por meio de permutas entre o organismo e o meio. Em consonância com Piaget, Freire concebe homens e mulheres como produtores de cultura e sujeitos produtores do conhecimento (FEITOSA, 2016).

O avanço na aprendizagem em Freire se dá por meio das discussões e da problematização da realidade. Há figuras que podem exercer o papel de animadores de debates, com a função de criar condições para que o sujeito aprendiz participe ativa e livremente. “O construtivismo reconhece como sujeito ativo aquele que compara, exclui, ordena, categoriza, reformula, comprova, formula hipóteses e reorganiza o conhecimento em ação efetiva, ou interiorizada” (FEITOSA, 2016, p. 3).

Necessariamente a aprendizagem ocorre nas situações em que há conflito entre o conhecimento antigo e o novo, situações em que há conflito cognitivo (momento de perturbação em que o conhecimento já assimilado é visto como insuficiente para responder a um novo conflito dado). São situações conflituosas, sim, mas suportáveis e que constituem desafios para se avançar no sentido de uma nova reestruturação (FEITOSA, 2016), algo que Freire identifica como situações-limite que devem ser enfrentadas e superadas.

Feitosa (2016) reflete que, quando as perspectivas se mostram para além das situaçõeslimite, surge o denominado inédito-viável, que constitui uma nova possibilidade de solucionar aqueles primeiros problemas revelados. O inédito-viável pode ser visto como a possibilidade ainda inédita de ação, que se tiver os desafios superados, será a transformação da realidade e a concretização do futuro que estava por ser construído (futuridade histórica).

Piaget (1973) elucida o confronto criação-repetição na aprendizagem, em que o princípio fundamental para a cognitivismo é o de que compreender é inventar, ou reconstruir através da reinvenção, e será preciso curvar-se ante tais necessidades se o que se pretende, para o futuro, é moldar indivíduos capazes de produzir ou de criar, e não apenas de repetir.

A capacidade assimiladora desses indivíduos é vista como ato significador e que caracteriza a aprendizagem, que é a condição necessária para qualquer nova aprendizagem (PIAGET, 1973). Cada parte da aprendizagem é uma função do desenvolvimento total, pois a aprendizagem é um processo secundário quando se considera que é dependente em tudo do desenvolvimento cognitivo (PIAGET 1973).

Piaget e Freire convergem, implícita ou explicitamente, ao esclarecerem a ideia de que qualquer nova aprendizagem deve partir da capacidade cognitiva do sujeito para que ele possa, progressivamente, assumir o próprio processo e levá-lo adiante (BECKER, 2017).

A capacidade cognitiva é pressuposto para o Discurso pois é a geradora da pergunta, da curiosidade, da ação exitosa (prática), da ação refletida (práxis), do diálogo, da liberdade, da autonomia, da transcendência e da aprendizagem transformadora. A cognição é que cria horizontes nos quais é possível inventar e criar o novo e, fazer história (BECKER, 2017).

Percebe-se, então, a convergência da ética do Discurso com o construtivismo e o cognitivismo, inserindo-se no “círculo das ciências reconstrutivas que têm a ver com os fundamentos racionais do conhecer, do falar e do agir” (HABERMAS, 1989, p. 121).

Ao se compreender a aprendizagem a partir da confluência entre desenvolvimento humano e cognição, pode-se firmar o alinhamento entre as ideias de Freire e Piaget, ratificando que qualquer processo de aprendizagem deve partir de onde o sujeito está cognitivamente, de seus conceitos espontâneos ou de suas capacidades estruturais (BECKER, 2017). A partir daí, dessa subjetividade, a partir do diálogo com outros sujeitos, da problematização e da intersubjetividade construída no Discurso, há aprendizado.

Problema e Reconstrução

O Discurso é uma forma especial de agir comunicativo, que proporciona aprendizagem. Ao mesmo tempo ele articula em seu processo de construção a problematização e a reconstrução racional. Assim se estabelece uma interface entre Paulo Freire e Jurgen Habermas em torno desta construção permanente.

Paulo Freire pensa a aprendizagem como problematização, na medida em que ela supõe uma cognição que não se resigna e faz a crítica. Habermas pensa a aprendizagem como reconstrução racional, em que eu e o outro interagimos, eu reconheço e me coloco no lugar do outro e nos entendemos em torno de melhor argumento.

A questão que interessa neste artigo é pensar a competência comunicativa como uma capacidade que, além de linguística, inclui a aprendizagem que critica e constrói racionalmente. Assim, faz-se algumas considerações gerais sobre o construtivismo em Freire e Habermas, para deduzir elementos da competência comunicativa dos sujeitos falantes.

Habermas faz críticas ao sistemismo luhmanniano, tendo em vista a insensibilidade que o mesmo aponta para a realidade existente no mundo da vida. Cabe destacarmos que a dupla contingência existente impede o compartilhamento intersubjetivo entre os sistemas participantes. Os sistemas criam autopoieticamente seu entendimento sobre os acontecimentos ocorridos fora do sistema a partir da seleção de possibilidades, tendo como meios demarcadores os códigos binários. Habermas (1997, p. 63)

A teoria dos sistemas abandonam o nível dos sujeitos da ação, sejam eles indivíduos ou coletividades, e, amparada na densificação dos complexos organizatórios, chega à conclusão de que sociedade constitui, uma rede de sistemas parciais autônomos, que se fecham uns em relação aos outros através de semânticas próprias, formando ambientes uns para os outros. A interação entre tais sistemas não depende mais das intenções ou dos interesses dos atores participantes, mas de modos de operação próprios, determinados internamente. [...] Todavia, este ganho ‘realista’ proporcionado pela observação seletiva sobrecarrega a teoria com um problema colateral inquietante. Segundo sua descrição, todos os sistemas funcionais conseguem sua autonomia através da criação de códigos e de semântica próprias, não traduzíveis entre si. Com isso, perdem a capacidade de comunicar diretamente entre si, limitando-se apenas à observação mútua [...]. E este encapsulamento autopoietico o impede quase por completo de integrar a sociedade em seu todo.

Siebeneichler (2006) destaca que na teoria luhmanniana as necessidades de comunicação entre os sistemas não residem no meio linguístico da comunicação (linguagem comum) apreensíveis intersubjetivamente. Na verdade, há uma decisão individualizada sobre o sucesso ou fracasso das “suposições” realizadas autopoieticamente pelos sistemas. A impossibilidade enfatizada pelo autor gerar

incompatibilizações de entendimento do ambiente por parte do sistema. O que efetivamente acontece é uma interpretação autorreferente do contato realizado que pode está distorcida da realidade. A insensibilidade ou fechamento sistêmico é um ponto de crítica habermasiano a teoria luhmanniana. Uma forma de romper o fechamento é abrir-se para as discussões que ocorrem no ambiente externo ao sistema.

De acordo com Habermas (2012) há um desacoplamento entre sistema e mundo da vida, onde desencadeiam-se em incapacidades para os sistemas em entender os acontecimentos ocorridos no mundo da vida. O mesmo autor também cita que esse mecanismo acaba por reduzir as formas de integração social, pois a integração passa a ser mediada por sistemas e não mais por pessoas, com as suas intersubjetividades. Com esse desacoplamento o mundo da vida acaba por ser reduzido a mais um subsistema da sociedade. Diante deste fato tem-se que há uma diferenciação sistêmica, onde subsistemas são criados, dentre eles o mundo da vida. Porém essa fragmentação do mundo da vida desencadeia problemas, tendo em vista, a incapacidade de perceber a realidade complexa, por parte dos sistemas.

A incapacidade dos sistemas, que deriva da sua forma de interação entre o sistema e o seu ambiente resulta numa forma “codificada” de interação. Pois a linguagem comum, contida no compartilhamento intersubjetivo do mundo da vida, é substituída pelos mecanismos codificadores de interação, os “códigos binários”. Esse fato repercute numa insensibilidade para perceber os efeitos que suas ações são causadas em outros sistemas.

De acordo com Habermas (1997, p. 74) “O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada. Isso equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas”. Esse fato da incapacidade de perceber os custos é importante para entendermos, por exemplo, a problemática ambiental que aflige a sociedade no século XX.

A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Siebeneichler (2006, p.50) em sua discussão sobre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano lança uma questão para a reflexão:

[...] é possível sair do círculo de pressões de engate e de seleções de sentido que circunscrevem as possibilidades de livre-escolha, tanto do ego, como do alter, as quais se bloqueiam reciprocamente! E caso a resposta seja positiva convém colocar uma segunda pergunta [...]. É possível sincronizar de alguma forma essas perspectivas totalmente estranhas entre si e geradoras de insegurança [...]?

Uma saída para essa indagação é a ideia de reconstrução discursiva das organizações, que tem como mecanismo operacionalizador o agir comunicativo e racionalidade comunicativa. Esse mecanismo tenta ser a “ponte” sincronizada entre o sistema e o seu entorno, ou seja, tenta reconstruir as ligações que foram desfeitas, a partir do fechamento operacional dos sistemas, na redução de complexidade existente no mundo da vida.

Cabe destacarmos, conforme relatam Repa e Nobre (2012a), que a ideia de reconstrução é central no trabalho habermasiano. De acordo com os autores o projeto reconstrutivo de Habermas pretende elucidar as regras e os processos sociais em que objetos simbólicos emergem e ganham sentido nas relações sociais. Reconstruir, no

sentido habermasiano, significa refletir sobre as regras que têm de ser supostas para que seja possível a própria compreensão do sentido que é construído social e simbolicamente.

A resposta de Habermas a ideia de emancipação, que caracteriza o campo crítico de sua construção teórica, é o mecanismo reconstrutivo de modo que os principais componentes da teoria reconstrutiva da sociedade podem ganhar seu sentido à luz do conceito de ação e de racionalidade comunicativa. (REPA; NOBRE, 2012a)

A proposta presente no processo de reconstrução é romper a barreira imposta pela dupla contingência existente entre dois sistemas que interagem. Tal barreira acaba sendo criada pela redução de complexidade imposta pelo sistema, que tem o seu sentido como operador das fronteiras. Essa redução implica em perda de conhecimento mais amplo do entorno. Além disso, o sentido, que opera a fronteira do sistema, por ser auto referencial, acaba desenvolvendo uma gramática própria, que inviabiliza o entendimento ou limita a compreensão dos fatos ocorridos externamente e, estes, por sua vez, podem resultar nas “patologias sociais”, assim denominadas por Habermas.

As organizações são entendidas por Luhmann (1997) como sistema autopoietico que tem como base a decisão. As decisões são tomadas tendo como referência uma construção racional monológica, pois autorreferencialidade sistêmica não permite a interação comunicativa, na verdade ela rompe com o compartilhamento intersubjetivo. Diante disto as regras ou formas de entendimento que são construídas partem de um pressuposto interno ao sistema.

A reconstrução discursiva dos sistemas organizacionais significa buscar refletir sobre as regras que pautam o processo decisório e que têm de ser supostas como princípio para a compreensão do sentido. São essas regras, estruturas e processos que constituem a racionalidade imanente aos objetos simbólicos, a racionalidade que eles reivindicam por si mesmos para que possam ter sentido. A reconstrução racional de estruturas profundas, geradoras das decisões, permite investigar a racionalidade própria das regras usadas em um determinado momento pelo sistema.

Silva e Melo (2012), por sua vez, destacam que a reconstrução, na perspectiva procedimental, discute a tensão entre factividade e validade que se observa tanto interna quanto externamente ao sistema direito na legitimação de suas normas na sociedade plural. Para os autores, Habermas indica, na sua proposta, que essa tensão tem de ser reconstruída, pois guarda possibilidades de uma democratização radical da vida social. Esse fato implica em uma submissão constante das instituições (sistemas) existentes à crítica e à transformação reflexiva, superando, desta forma, a imunização existente nos seus conteúdos normativos e formas de funcionamento.

É a partir desta visão, reflexiva e crítica, que se pensa a reconstrução discursiva das organizações, ou seja, propor um mecanismo em que as organizações se abram para a escuta dos seus críticos e, desta forma, problematize sobre sua interação com o entorno. A abertura a crítica é o caminho para ampliar o campo perceptivo das organizações, pois a partir da construção de um entendimento baseado na discursividade, há uma tentativa de estabelecimento de uma “ponte” com a complexidade excluída e existente no mundo da vida. A partir deste movimento de reflexividade tem-se espaço para o processo de aprendizagem, necessário para o ambiente no qual as organizações estão inseridas. A reconstrução se propõe, conforme apontam Silva e Melo (2012, p. 135), a uma “diluição de naturalizações e engessamentos indevidos das formas institucionais” que impedem a percepção multidimensional.

O procedimento adotado para a reconstrução discursiva das organizações está fundamentado em uma atitude que tem o processo comunicativo como chave. Essa proposta rompe com a atitude objetivante, típica de um observador de regularidades empíricas. Neste caso os atores agem comunicativamente buscando encontrar uma definição comum para sua situação, assim como, em se entender sobre temas e planos de ação existentes interna e externamente a organização.

Silva e Melo (2012) sinalizam que a reconstrução procedimental habermasiana possui dois ambientes de atuação, um interno e outro externo. A reconstrução interna se volta aos modos de funcionamento do sistema, procurando recompor a tensão entre suas expectativas normativas de legitimação e a facticidade de sua forma impositiva. Nesse caso busca-se reconstruir discursivamente a normatividade sistêmica, tendo participação direta dos atores envolvidos. Essa visão é importante para discutirmos a validade de normas criadas para serem cumpridas pelos sujeitos organizacionais. A construção discursiva é uma tentativa de reduzir a tensão existente entre a positividade das normas e o reconhecimento validativo de seus executores. O grande objetivo desta proposta de reconstrução é uma autocompreensão sistêmica, que seja construída dialogicamente entre seus participantes.

A reconstrução interna remete a processos deliberativos que transcendem os discursos herméticos dos operadores sistêmicos, incluindo a possibilidade de participação da comunidade organizacional em seu todo. A partir desta reconstrução reconhece-se a insuficiência de os debates circunscritos às instâncias formais de tomada de decisão cumprirem sozinhos as exigências de uma formação discursiva da opinião e da vontade da comunidade sistêmica. Há, como forma alternativa, a necessidade de se manterem os processos deliberativos mais densos e plurais, os quais tomam lugar à margem de suas fronteiras institucionais.

Já a reconstrução externa é a proposta de sincronização com o entorno sistêmico, ou seja, a abertura do sistema para a complexidade existente no mundo da vida. Para operacionalização deste procedimento é fundamental o reconhecimento e predisposição para a interação com as esferas públicas que habitam o entorno do sistema. De acordo com Lubenow (2007, p. 112) tendo como base a própria revisão elaborada por Habermas, a esfera pública “é uma estrutura comunicativa que elabora temas, questões e problemas relevantes que emergem da esfera privada e das esferas informais da sociedade civil e os encaminha para tratamento formal no centro político”.

Nas sociedades modernas forma-se uma consciência comum difusa baseada em projetos polifônicos e opacos de totalidade. Tal consciência pode concentrar-se e articular-se de maneira mais clara com o auxílio de temas específicos e de contribuições ordenadas que são condensados em uma esfera pública. Nas esferas públicas, os processos de formação da opinião e da vontade são institucionalizados e, por mais especialização que possam ser, estão orientados para a difusão e à interpenetração. A discussão oriunda da esfera pública faz considerar um fato importante, ou seja, a opinião, que emerge com o processo discursivo, passa a mediar o poder público, fazendo tornar públicas vontades, até então contidas em uma esfera privada (intimidade). Um fato que podemos notar, da temática envolvendo esfera pública, é que os anseios existentes na esfera privada (intimidade) são levados ao debate público, por meio da esfera pública, onde o processo de discussão, gera problematização sobre temas até então não discutidos ou não “percebidos” pelos códigos dos sistemas. Habermas (1997, p. 92) destaca:

A esfera pública pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos. [...] a esfera pública se reproduz através do agir comunicativo, implicando apenas o domínio de uma linguagem natural; ela está em sintonia com a compreensibilidade geral da prática comunicativa cotidiana.

Os sistemas devem se abrir para discutir com o seu entorno, buscando ampliar o conhecimento existente da complexidade externa ao sistema. Devem-se instalar sensores de intercâmbio entre mundo da vida e sistema, pois é necessário que os impulsos do mundo da vida possam influir no autocontrole dos sistemas funcionais. No entanto, isso exige uma nova relação entre as esferas públicas autônomas e auto-organizadas, de um lado, e os operadores de fronteira sistêmica do outro. Essa nova relação deve se basear em um agir comunicativo, pautado pela busca do entendimento mútuo.

A reconstrução discursiva das organizações a partir das críticas a imunização sistêmica pode ser uma saída para a perenidade das organizações, assim como, busque uma redução das externalidades negativas que impactam no entorno e, que acabam por comprometer os limites de sua sustentabilidade. Além disso, essa proposta faz parte da agenda humanística da administração, que se propõe a reconectar laços podados pela ação instrumentalizadora que se desenvolveu com o sistema capitalista de produção.

Considerações Finais

Este estudo interligou elementos importantes para discutir o papel da competência comunicativa na relação entre discurso e aprendizagem, problema e reconstrução. O agir comunicativo é aquele agir baseado na interação por meio da linguagem que possibilita o entendimento nos grupos e faz erigir a intersubjetividade.

No agir, reside a competência comunicativa, que pode ser aprendida. A linguagem media as relações tanto na comunicação quanto no estabelecimento de vínculos entre as pessoas, pois socializa e integra os grupos e oferece meios para enfrentamento dos conflitos: os argumentos.

A competência comunicativa é competência linguística, representa e dissemina Informação, mas também é competência que critica, problematiza, aprende e enfrenta conflitos com argumentos racionais, sendo denominada, por Habermas, de Discurso. A argumentação visa ao entendimento e, Habermas diz que o entendimento está na linguagem.

O Discurso é processo e procedimento que, a partir da argumentação, pretende apoiar a construção do consenso acerca da melhor proposição, a partir da interação dos falantes e do aceite total pelos concernidos no problema. A interação entre os sujeitos contribui para o desenvolvimento de subjetividades e intersubjetividade. Nesse processo há aprendizagem: cognitiva, construtora e pragmática. Assim, o Discurso edifica acordos, gera aprendizadotanto sobre criticar e argumentar, quanto sobre decidir e agir.

Aí se encontra a convergência entre Habermas, Freire e Piaget: o agir comunicativo que proporciona aprendizagem do sujeito cognoscente como uma permanente construção. Para Freire, a aprendizagem e a problematização são indissociáveis, considerando uma cognição que critica.

Habermas vê a aprendizagem como uma reconstrução racional, mediante interação entre os sujeitos que se reconhecem e se colocam no lugar do outro e, assim, entendem-se em torno do melhor argumento. Tem-se assim, suporte orientativo para o agir, o decidir, o fazer e o avaliar. Com este estudo pensamos a competência comunicativa como uma aptidão que, além de linguística, é definida pela aprendizagem que, racionalmente, crítica e constrói.

Referências

- BECKER, F. Paulo Freire e Jean Piaget: teoria e prática. **Revista Eletrônica de Psicologia e Epistemologia Genéticas**, v. 9, número especial, 2017, p. 7-47.
- FEITOSA, S. C. S. **Método Paulo Freire, interfaces e atualidade**. 2016. Disponível em: <http://www.acervo.paulofreire.org:8080/jspui/bitstream/7891/4230/1/FPF_PTPF_01_0881.p df>. Acesso em 10 set. 2018.
- FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. Editora EGA, 1996.
- HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.
- HABERMAS, J. **Direito e democracia: entre faticidade e validade**, v. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- HABERMAS, J. **O discurso filosófico da modernidade: doze lições**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- HABERMAS, J. **Teoria do Agir Comunicativo: sobre a crítica da razão funcionalista**. São Paulo: Wmf Martinsfontes, 2012.
- LUBENOW, J. A. A categoria de esfera pública em Jürgen Habermas: para uma reconstrução da autocrítica. **Cadernos de Ética e Filosofia Política da USP**, v. 10, p. 103-123, 2007.
- MEDEIROS, A. M.; NORONHA, N. M. Ação comunicativa e ação dialógica: diálogos entre Jürgen Habermas e Paulo Freire no âmbito da “esfera pública”. In: **Congresso Nacional de Educação**, 2, 2015. Anais. Campina Grande: CONEDU, 2015, v. 2. p. 1-12.

NOBRE, M.; REPA, L. Introdução - reconstruindo Habermas: etapas e sentido de um percurso. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papyrus, 2012b. p. 13-41.

NOBRE, M.; REPA, L. Breve Apresentação. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papyrus, 2012a. p. 7-11.

PIAGET, J. **Biologia e conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 1973.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: SIEBENEICHLER, F. B. **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006. p. 39-60.

SILVA, F. G.; MELO, R. Crítica e reconstrução em direito e Democracia. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papyrus, 2012. p. 135-167.

VALE, M. J. **O Social-Construtivismo**: princípios fundamentais. São Paulo: IPF, 1998.

ANEXO

SOBRE OS AUTORES

Annalina Camboim de Azevedo – Possui mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (2006). Atualmente é professora da Fundação Getúlio Vargas, analista executiva do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia e coordenadora do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Ciência da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: avaliação da conformidade, informação, barreiras técnicas, comércio exterior e alerta exportador. Email: acamboim@hotmail.com

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima - Graduado em Medicina na Universidade Federal de Santa Catarina (1986). Mestre (1992) e Doutor (2005) em Ciência da Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mestre (1993) e Doutor (2000) em Administração na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas. Pós-doutorado no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (2010). Professor adjunto 2 da Universidade Federal de Santa Catarina (2006 a 2009). É pesquisador titular do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia desde 2009. Pesquisador visitante na UniversiteitvoorHumanistiek em Utrecht entre 2013 e 2017. Coordenador do Grupo de Trabalho 5 - Política e Economia da Informação da ANCIB - Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação entre 2011 e 2014. Editor das revistas *Logeion* - filosofia da informação e *P2P&Inovação*. Tem experiência nas áreas de Ciência da Informação, Administração e Medicina. Tem abordado os seguintes temas nas suas pesquisas: estudos humanísticos da informação; teorias do agir comunicativo e do discurso; aprendizagem e inovação; liberdade intelectual; regulação; administração de organizações complexas, ética nas organizações e informação em saúde. Email: clovismlima@gmail.com

Dilza Ramos Bastos - Doutoranda em Ciência da Informação pelo IBICT/UFRJ (2015-). Mestre em Ciência da Informação pelo IBICT/UFF (2006). Especialista em Docência Superior pelo ISEP (2000). Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFF (1977). Professora do Ensino Fundamental pelo Instituto de Educação/RJ (1973). Possui experiência na área de gestão da informação, atuando principalmente em análise documental e representação da informação em sistemas informatizados. Foi bibliotecária do Departamento Regional, do SENAI/RJ (1985-1999), chefiando a Divisão de Documentação e Informação Tecnológica do Centro de Tecnologia Euvaldo Lodi, no período de 1989-1999. Participou da elaboração e do desenvolvimento de diversos projetos voltados à gestão da informação, tendo como referencial os princípios da Qualidade Total. Em 2002, ingressou como servidora pública na Fundação Casa de Rui Barbosa, passando a chefiar o Serviço de Biblioteca da instituição em setembro de 2008. Email: dilzabastos@gmail.com

Elaine Hipólito dos Santos Costa - Elaine Hipólito dos Santos Costa é graduada em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos (2007). Mestre em Política Científica e Tecnológica pela Unicamp (2010). Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação IBICT/UF RJ. No mestrado pesquisou os fluxos de informação e a Tecnologia social em empreendimentos solidários. No doutorado pesquisou a produção científica dos pesquisadores PQ1A do CNPq e a publicação dos resultados em periódicos de acesso aberto. Tem experiência na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação atuando em biblioteca pública e universitária. Tem interesse nos seguintes temas: redes de colaboração, informação tecnológica, implantação de periódicos digitais, produção científica, repositórios institucionais, acesso aberto, Lei de Acesso à informação e Políticas públicas. Email:elaine.hipolito@unifesp.br

Fernanda Kempner Moreira - Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC). Mestre em Administração pelo Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (2011). Especialista em Marketing e Gestão de Pessoas (2002) e Gestão Financeira e Contábil (2008). Graduada em Administração pela Faculdade Estadual de Ciências e Letras de Paranaíba (2001). Membro do Grupo de Pesquisa ENGIN Núcleo de Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação. Possui experiência como docente, atuando principalmente nas disciplinas: administração da produção, gestão de pessoas e gestão da qualidade. Email:kempnereletrica@hotmail.com

Helen Fischer Günther - Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento, mestre em Administração e Administradora pela UFSC, tem experiência de doze anos em consultoria organizacional e de dez anos em Educação a Distância. Atua como docente na Unisul Virtual e na Faculdade de Tecnologia Senac Palhoça. Atuou no mapeamento de processos e implementação de sistemas de gestão em empresas de engenharia civil e do setor elétrico. Desenvolveu projetos de captação de recursos, financiamentos e subvenções para empresas de tecnologia. Realizou consultorias em Diagnóstico Organizacional, Participação nos Lucros e Resultados e Planos de Cargos e Salários nos setores de engenharia, tecnologia e associações. Foi conselheira da Ação Júnior Consultorias Sócio-Econômicas e gestora de negócios no projeto TAWSOFT/PRIME-FINEP (2010), em que escreveu o projeto que ganhou o primeiro lugar do Prêmio Stemmer de Inovação, na categoria micro e pequena empresa. Em 2011 atuou em 2 projetos aprovados para a segunda fase e 1 projeto para a fase final do edital Sinapse da Inovação. É autora do Melhor Artigo da área de Teoria Geral da Administração do XXI ENANGRAD e do melhor artigo no evento KM Brasil 2012. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Empresas, atuando principalmente nos seguintes temas: administração, implementação da estratégia, gestão de pessoas e liderança. Email:helen.fg@gmail.com

José Rodolfo Tenório Lima - Doutorando em Sociologia pela Universidade Federal de São Carlos. Possui Graduação em Administração de Empresas (2007) pela Universidade Federal de Alagoas; graduação em Gestão do Meio Ambiente (2008) pelo Instituto Federal de Educação Tecnológica de Alagoas; Especialização em Gestão Pública (2011) pela Universidade Federal de Alagoas; e Mestrado em Administração (2010) pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é professor do curso de Administração Pública na Universidade Federal de Alagoas, Campus Arapiraca. Email: jrtilima@gmail.com

Lidiane dos Santos Carvalho - Doutorado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT/MCTi em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ (2014). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2009). M.B.A em Marketing na Faculdade Metodista do Rio Grande do Sul (2007). Graduada em Biblioteconomia - Hab. Gestão da Informação na Universidade do Estado de Santa Catarina (2004). Estágio Docente na University of Humanistic Studies na Holanda (2013). Atualmente é Pesquisadora em Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz. FIOCRUZ (2014-atual) e Professora Adjunta na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO (2010-atual). Entre atividades e atribuições estão: Coordenadora do Curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2013-2014). Colaboradora/orientadora do Curso de Especialização de Gestão de Organização Pública em Saúde - UNIRIO (2014). Membro da Câmara de Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) (2014). Avaliadora do INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Distrito Federal (2013-atual). Vice-presidente da Comissão própria de Avaliação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (CPA/UNIRIO). Membro do Centro de Estudos do Instituto de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz- FIOCRUZ (2015-atual). Coordenadora da Disciplina de Organização do Conhecimento (KO) Científico e tecnológico em Saúde no Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em saúde (ICICT/Fiocruz (2015-atual)). Professor Convidado do Programa de Pós-graduação em Informação, Comunicação e Saúde (PPGICS/ICICT/Fiocruz) (2016-atual). Professora Colaboradora do Mestrado profissional em Preservação e Gestão do Patrimônio Cultural das Ciências e da Saúde (2018-atual). Coordenadora Geral do Programa Institucional de Iniciação Científica ICICT/Fiocruz do (PIBIC) e do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PIBITI) (2018-atual). Têm experiência na área de Ciência da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: Sociologia da Ciência, Educação e Ética da Informação em Saúde, Gestão da informação em C&Ti e Saúde e Análise de Redes Sociais. Email: carvalho.ldn@gmail.com

Márcio da Silva Finamor - Mestre em Ciência da Informação pelo convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e a Escola de Comunicação (ECO) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Especialista em Gestão Estratégica da Informação pela Escola de Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Graduado em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Tem experiências na área de Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação. Email:marciofinamor@gmail.com

Mariangela Rebelo Maia - Doutoranda em Ciência da Informação (2013) pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Possui graduação em Odontologia pela Universidade Federal Fluminense (1990), graduação em Letras pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (1999) e Mestrado em Odontologia (Odontologia Social - Saúde Coletiva) pela Universidade Federal Fluminense (1997). Foi cirurgiã-dentista da Prefeitura Municipal de Teresópolis (1991-1994), chefe da Clínica de Odontologia Social da Odontoclínica Central do Exército (1997-2000), Coordenadora dos Programas de Atenção Básica e Coordenadora de Educação Continuada do Centro de Estudos do Pam Cavalcanti (2009-2010), Assessora Técnica em Saúde do CIESZO (2003), da OSS Viva Comunidade (2010) e da OSS Fibra (2011). Cirurgiã-dentista no Espaço Comunitário de Saúde Básica do SESI - RJ, de abril de 2012 a março de 2014. Especialista em Implantação de Projetos na Gerência de Odontologia e Saúde do SESI/Sistema FIRJAN (setembro de 2014 - novembro 2015). Atualmente é Professora Assistente do Curso de Odontologia da Universidade Salgado de Oliveira - UNIVERSO (2001-2003, 2007-atual) e Professora Substituta no Departamento de Odontologia Social e Preventiva da UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro). Tem experiência na área de Odontologia e Saúde Coletiva. Email: mariangela.saude@gmail.com

ANEXO

PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; KEMPNER, Fernanda; LIMA, José Rodolfo Tenório; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Discurso e Racionalização de Processos em Organizações. In: FELDHAUS, Charles; DUTRA, Delamar José Volpato. (Org.). **Habermas e Interloquções**. 1ed. São Paulo: DWW, 2012, v., p. 265-301

MAIA, Mariangela Rebelo; COSTA, Elaine Hipólito dos Santos; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Wikipédia de procedimentos da estratégia saúde da família: espaço possível de discussão para melhoria de processos e inovação. In: XV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - ENANCIB, 2014, Belo Horizonte. **Além Das Nuvens: Expandindo As Fronteiras Da Ciência Da Informação**. Belo Horizonte: ECI, UFMG, 2014. p. 1-5394.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Discourse and humanisation in health care organisations. In: Myrte van de, Klundert; Robert van Boeschoten. (Org.). **Organisations and Humanisations** - perspectives on organising, humanisation and humanising organisations. 1ed. Londres: Routledge, 2016, v. 1, p. 71-78.

LIMA, José Rodolfo Tenório; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Discurso, complexidade e sustentabilidade ambiental em organizações. **Revista Produção e Desenvolvimento**, v.1, n.2, 56-78, 2015.

MAIA, Mariangela Rebelo; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Validação discursiva de procedimentos da estratégia saúde da família em tempo real. In: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. (Org.). **Anais...** Anais do 12º Colóquio Habermas e 3º Colóquio de Filosofia da Informação / 12º Colóquio Habermas e 3º Colóquio de Filosofia da Informação. 1ed. Rio de Janeiro: Salute, 2016, v. 1, p. 151-165.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CAMBOIM, Anna; BASTOS, Dilza Ramos. Democracia deliberativa e avaliação de impactos regulatórios. In: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. (Org.). **Anais...** Anais do 11º Colóquio Habermas e 2º Colóquio de Filosofia da Informação. 1ed. Rio de Janeiro: Salute, 2016, v. 1, p. 220-220.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; MAIA, Mariangela Rebelo. A interação racional entre profissionais de saúde e pacientes como discurso ético. In: LIMA, Clóvis Montenegro de. (Org.). **Anais...** Anais do 13º Colóquio Habermas e 4º Colóquio de Filosofia da Informação. 1ed. Rio de Janeiro: Salute, 2017, v., p. 363-372.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; FINAMOR, Márcio da Silva. Bibliotecários em hospitais: o olhar crítico e humanístico da profissão. **Logeion: Filosofia da informação**, v. 4, p. 86-108, 2017.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; MAIA, Mariangela Rebelo. A regulação do mercado de antirretrovirais para pessoas com AIDS: uso público da razão e política deliberativa. In: Lima, Clóvis Ricardo Montenegro de. (Org.). **Anais...** Anais do 14º Colóquio Habermas e 5º Colóquio de Filosofia da Informação. 1ed. Rio de Janeiro: Salute, 2018, v. 1, p. 367-381.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; GUNTHER, Helen Fischer. Competência comunicativa para problematização e aprendizagem em organizações. **Revista P2P&Inovação**, v.5, n.2, 2019.



© 2019 EDITORA Salute

Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite

<http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br>
ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro