

## Comunicação de Risco: um descompasso entre discurso e prática no caso Shell/Basf

### Risk Communication: Mismatch between speech and practice in Shell/Basf case

Milene Rocha Lourenço-Leitzke<sup>1</sup>

[milene.leitzke@kroton.com.br](mailto:milene.leitzke@kroton.com.br)

Universidade Norte do Paraná e Centro Universitário Anhanguera, Brasil

Marlene Marchiori<sup>2</sup>

[mmarchiori@uel.br](mailto:mmarchiori@uel.br)

Universidade Estadual de Londrina, Brasil

Recepción: 14.10.2016 Revisión: 15.12.2016 Aceptación: 21.12.2016 Publicación: 23.12.2016

<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-12-2016-07-107-124>

#### Resumo

Este artigo visa discutir o conceito de comunicação de risco no contexto do caso das empresas Shell e Basf que ocorreu na cidade de Paulínia, no interior do estado de São Paulo, Brasil. A comunicação de risco nasceu para suprir a lacuna existente entre a informação técnica- científica do risco e a percepção que os sujeitos têm sobre o risco, instigando a conscientização sobre as fragilidades que as situações de riscos representam. Diante disso, buscou-se evidenciar como a Basf se relacionou com seus públicos no sentido de comunicar os riscos e preservar a saúde e integridade física dos sujeitos envolvidos. Para concretização da pesquisa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com ex trabalhadores da empresa e feito análise de documentos que abordam informações sobre o caso. Essa análise e as entrevistas revelaram que embora as empresas afirmem terem a comunicação de risco como uma prática, o impacto de suas ações sobre os públicos afetados demonstra o contrário: um descompasso entre seus discursos e suas práticas.

**Palavras-chave:** Comunicação; Risco; Percepção; Comunicação de Risco.

---

<sup>1</sup> Professora da Universidade Norte do Paraná e Centro Universitário Anhanguera, atuando na graduação no curso de Administração e Superior Tecnológico de: Marketing, Processos Gerenciais, Gestão Comercial e Gestão Financeira.

<sup>2</sup> Professora Senior da Universidade Estadual de Londrina (UEL), no Paraná, corpo permanente do Programa de Mestrado Acadêmico em Administração. Pesquisadora líder dos Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq): Comunicação organizacional e relações públicas: perspectivas teóricas e práticas no campo estratégico (GECORP) e Comunicação e Cultura Organizacional (GEFACESCOM). Ministra cursos como professora-convidada de Pós-Graduação em diferentes instituições acadêmicas.

## Abstract

This paper aims to discuss the concept of risk communication within the context of the Shell and BASF companies that took place in the city of Paulínia, in the countryside of the state of São Paulo, Brazil. The risk communication was created to bridge the gap existing between the technical-scientific risk information and the perception the subjects have on the risk, instigating the awareness on the frailties the risk situations represent. Therefore, it sought to present evidences on how BASF relates with its public in the sense of communicating risks and preserving the health and physical integrity of the involved subjects. In order to perform this research, semi-structured interviews were held with former employees of the company, as well as analyzing the documents that provide information on the case. Such analysis and the interviews revealed that, even though the company stated having risk communication as a practice, the impact of its actions on the affected public shows otherwise: a mismatch between its speech and practices.

**Keywords:** Communication; Risk; Perception; Risk Communication.

## Resumo

1. Introdução
2. Marco teórico
3. Metodologia
4. Resultados
5. Discussão e conclusão
6. Referências

## Summary

1. Introduction
2. Theoretical frame
3. Methodology
4. Results
5. Discussion and conclusion
6. References

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo busca estudar os riscos na perspectiva da comunicação e dos sujeitos que vivenciam os impactos causados pelas organizações. Dessa forma explora-se um conceito ainda incipiente no campo dos estudos organizacionais: a comunicação de risco (CR). A CR é entendida como processo, e como tal, ocorre de forma ininterrupta por meio das interações e dos diálogos entre os sujeitos, que ao compartilharem potenciais riscos tomam decisões coletivas em relação a estes, minimizando-os. Nesta perspectiva, falar sobre CR implica compreender os sujeitos em sua essência, o que significa identificar suas expectativas, seu

grau de entendimento sobre determinada situação, seu contexto sócio histórico e cultural, suas experiências e suas percepções sobre as realidades. Essa compreensão posiciona o sujeito no processo de gerenciamento de riscos e perigos.

Para tal é fundamental instigar nos ambientes que tem a CR como prática, processos interacionais e transacionais que possibilitem trocas de experiências (Godemann & Michelsen, 2011), de saberes e de sentimentos por meio dos diálogos (Marchiori, 2013). Neste movimento de interação os significados podem construir sentido ou não, dependendo das conversações que se dão e dos possíveis entendimentos sobre aquele determinado contexto. Estes processos, quando emergem de forma natural e espontânea nas relações entre organizações e sujeitos, possibilitam relacionamentos autênticos. Dessa forma, admite-se que a CR impulsiona a interação entre os sujeitos, que em diálogo, compartilham seus olhares e ampliam seus horizontes em torno dos riscos.

A partir destas considerações foi realizado um estudo de caso exploratório, a fim de observar as possíveis revelações da CR no caso Shell/Basf que aconteceu na cidade de Paulínia-SP, uma vez que a escolha pelo caso se baseou no conhecimento de que estas duas organizações se configuravam como grandes produtoras de risco na região em que atuavam. Sendo assim, partiu-se do pressuposto de que, diante de suas atitudes apresentariam práticas de comunicação voltadas para o bem-estar de seus públicos e ao cuidado e respeito com o meio ambiente e com a vida na Terra.

A CR, neste sentido se configura como um dos processos possíveis para fortalecer os laços existentes entre empresa e públicos, em situações que envolvem riscos e perigos, podendo amenizar os impactos dos danos causados, a partir da atitude dos sujeitos envolvidos no processo, ou seja, tanto da organização quanto de seus públicos. Se a organização, for incentivadora dessa prática, os relacionamentos com os sujeitos são facilitados podendo emergir dessa relação benefícios para a própria comunidade. Por conta disso, este artigo questiona de quais maneiras a Basf<sup>3</sup>, que encontrou uma situação de risco iminente, comunicou estes riscos aos seus públicos? Esse questionamento nos leva a refletir sobre a

---

<sup>3</sup> O caso estudado envolve as duas empresas, Shell e Basf, porém, as entrevistas foram desenvolvidas junto a Basf, pois ao comprar a Shell, a empresa encontrou uma situação de risco iminente e, portanto, tornou-se instigante estudarmos um caso no qual a empresa foi requisitada a lidar com essa situação de risco, sendo um mapeamento interessante para se discutir Comunicação de Risco nesses ambientes.

postura da empresa ao se relacionar em um primeiro momento com seus funcionários na compreensão dos riscos existentes.

Responder esta indagação dá condições de refletir sobre a necessidade de estudos que revelem a CR como uma atitude voltada para responsabilidade social e ambiental, que vislumbra o cuidado e o respeito com todos os que estão envolvidos em situações reais ou potenciais de risco. Por este motivo, busca-se observar e discutir a ausência de uma comunicação real e vivenciada na prática.

Diante disso, para realização deste estudo, foram realizadas entrevistas com quatro pessoas, entre elas, dois ex-funcionários (Alfa e Beta) que operavam as máquinas e tinham grande exposição aos riscos; um ex-gestor da área estratégica da Basf (Gama), cuja entrevista foi concedida em caráter de confidencialidade; e o advogado que representa atualmente os trabalhadores (Advogado). Respeitando a integridade dos entrevistados, todos serão identificados por nomes fictícios.

Além das entrevistas, foram analisados documentos que possibilitaram conhecer detalhes sobre o caso e suas repercussões judiciais que ainda hoje são evidentes. Notícias publicadas na *internet*; processos judiciais que se encontram em domínio público; blogs e *sites* de sindicatos e associações; e os *sites* da Basf e da Shell também foram analisados.

Diante disso, este estudo estrutura-se em dois momentos. Primeiramente realiza uma abordagem teórica, demonstrando que as organizações são responsáveis por grande parte da produção de riscos no Planeta e perigo às pessoas. E em seguida, argumenta-se sobre a necessidade do surgimento da CR, como ela se constitui e sua importância no cenário atual.

Com base na teoria, a segunda parte do trabalho apresenta um breve histórico sobre o caso Shell/Basf e a diante explana uma análise de pontos que foram levantados durante a realização das entrevistas, os quais revelam a divergência de olhares de uma mesma realidade; que apontam dissonâncias entre o que a Basf afirma ter realizado e que realmente os públicos sentiram e pontos que demonstram que houve a ausência de práticas de CR reais e vivenciadas pelos envolvidos.

Estas constatações revelam que neste caso a CR, bem como compreendida na perspectiva teórica, não aconteceu. Verificou-se ações de transmissão de informações sobre os riscos, o

que difere de um movimento comunicativo, pois não visa gerar compreensão e entendimento e muito menos se preocupa com a construção do sentido real do risco. Em um processo comunicativo, essa ação se torna possível quando se evidenciam espaços que possibilitam a interação e que estimulem o diálogo entre todos os envolvidos. E isso não foi evidenciado no caso estudado. Pelo contrário, pode-se compreender que a comunicação foi utilizada ferramenta de manipulação dos sentidos, onde os sujeitos envolvidos foram conduzidos a perceber os riscos de uma maneira contrária a seu real significado, deixando claro que a CR aconteceu de modo a distorcer a construção do sentido do risco.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. O impacto das ações organizacionais e o emergir da comunicação de risco**

Com o advento da modernidade, o homem passa a dominar a natureza e a certeza de que o mundo poderia ser conhecido e entendido através da ciência, o que por sua vez gerou uma busca pelo conhecimento e pelo controle da natureza (Beck, 2010). Essa realidade despertou nos indivíduos a expectativa de uma vida mais confortável e a sensação de dominação, permitindo que o sistema industrial dominasse o ambiente natural e extraísse dele todos os recursos possíveis, como se fossem infinitos.

As organizações que neste período eram tidas como fábricas e empresas, pautadas na racionalização e avanço do conhecimento técnico-científico, aumentaram o seu poder de controle sobre a sociedade e também sobre os recursos naturais. A sociedade moderna se via dependente das organizações e a vida das pessoas estava ligada a elas. O mundo apostava no seu poderio para a evolução e progresso da sociedade. Havia grandes investimentos em ciência e tecnologia para que esses objetivos fossem alcançados (Beck, 2010). O desenvolvimento e o progresso propiciaram alcançar êxitos nunca antes imagináveis (Huberman, 1981). No entanto, aumentava concomitantemente a produção dos riscos para o Planeta.

Com isso, Beck (2010) vem dizer que à medida que a economia mundial fazia avanços, o meio ambiente sofria grandes impactos, resultantes da extração de seus recursos naturais e responsáveis por modificar a fauna e a flora; a tecnologia diminuiu a quantidade de empregos, ocasionando um grande problema social; e os resíduos tóxicos da produção industrial contaminavam o Planeta e a vida das pessoas cada dia mais, gerando uma grave

crise ambiental que se estende até os dias de hoje, por isso, pensar um desenvolvimento sustentável, que não degrade o meio ambiente e não prejudique a sociedade, tornou-se um discurso recorrente.

Esse descompasso entre os interesses humanos e a exploração da natureza ocasionaram eventos trágicos à sociedade, acidentes como Bophal – 1984 e Chernobyl - 1986, por exemplo, são reflexos do desrespeito do homem com a natureza e da valorização de interesses próprios acima de qualquer circunstância (Rinaldi, 2007).

Estes e outros incidentes despertaram a preocupação de estudiosos no campo da comunicação, que passaram a perceber uma lacuna entre o que os especialistas do risco entendiam sobre determinadas situações de riscos e o que os sujeitos (“chão de fábrica” e comunidade vizinha, por exemplo) sentiam e percebiam sobre as mesmas situações. Neste período, os estudiosos perceberam que grande parte dos problemas se agravaram por conta da falta de informação, ou da divergência de entendimento sobre os riscos que determinadas atividades expunham (Leiss, 1996).

Deste modo, do ponto de vista da CR que, embora as atividades industriais oferecessem muitos riscos, estes deveriam ser conhecidos, identificados por todos, entendidos e trabalhados em conjunto, para que fossem democráticos. O que quer dizer que, caso viessem à tona, todos teriam iguais oportunidades e possibilidades de escolhas, a ponto de não sofrer as consequências da materialização dos riscos existentes.

Neste contexto foi notado que o que era sentido e percebido pelo público em geral, em muitos casos não correspondiam ao que realmente o risco representava, causando assim um descompasso entre o que era percebido e o que de fato o risco representava. Existia, portanto, uma lacuna entre estes dois polos.

A CR surge neste intento, na busca de suprimir esta lacuna, a ponto de habilitar os sujeitos para tomada de consciência sobre as situações, na intenção de diminuir as chances de materialização dos riscos, ou seja, evitar incidência de crises e garantir que estes sujeitos tenham opções de escolhas e futuros alternativos (Leiss, 1992; Covello, 1992; Palencar, 2005).

O Conselho nacional de pesquisa dos Estados Unidos (NRC), foi o primeiro a conceituar o termo comunicação de risco, descrevendo-o como “processo interativo, de troca de informações e opiniões entre indivíduos, grupos e instituições sobre um risco potencial para saúde humana ou para o meio ambiente” (NRC, 1989).

A CR emerge como um movimento que impulsiona processos interacionais entre os indivíduos a fim de promover um diálogo autêntico sobre as reais situações em que estão envolvidos. Por isso, pode ser concebida como uma maneira de proporcionar o compartilhamento dos processos de decisões e ações, tanto das organizações públicas, quanto das privadas, para com a comunidade (Cvetkovich & Lofstede, 1999).

Ao pensar a CR, a preocupação dos teóricos centrava-se no sentido de tentar alterar o cenário presente naquele momento, em que as mensagens sobre os riscos apenas eram informadas, sem a preocupação com a troca e com a percepção dos indivíduos sobre os riscos. Não se valorizava a compreensão e entendimento que os sujeitos tinham sobre determinadas situações de risco.

Organizações que agem neste sentido, de apenas informar os riscos e não os comunicar de fato, centram-se na perspectiva informacional da comunicação, predominantemente vivenciada em organizações de caráter mecanicista seguindo uma perspectiva funcionalista da comunicação (Oliveira & Paula, 2008). Por isso, argumenta-se que a falta de compreensão das informações se traduz como reflexo da comunicação vista como instrumento e ferramenta de gestão, que visa alcançar os objetivos propostos pela organização e manter sua integridade física (Deetz & Kersten, 1983 apud Marchiori, 2013:38-61). Isso demonstra que, quando a comunicação acontece neste modelo, ela está voltada puramente para o êxito das ações nas organizações.

A CR, ao longo dos anos, assume o compromisso de garantir maior comprometimento entre a organização e suas partes interessadas, no sentido de promover entendimento sobre os riscos e não somente de informar sem que haja compreensão (Leiss, 1996), o que significa assumir processos de comunicação que possibilitam que os sujeitos interajam, produzindo significados e compreensão dos riscos.

Por isso, pode-se afirmar que a CR se afasta da visão linear da comunicação, característica do funcionalismo e passa a ser compreendida como “aspecto constitutivo” dos contextos

sociais (Marchiori, 2011). Essa característica processual nos faz compreender a comunicação como movimento, sem demarcar início, meio e fim, assim como afirma Marchiori (2013), ao citar Berlo (2003). Nesta prerrogativa, a CR, assume característica interacional e transacional, indo além da visão informacional, que considera a relação entre emissor e receptor de forma linear.

Deste modo, ao considerar o diálogo com a comunidade e a inclusão do público como agente colaborador em situações de risco (Palencar, 2005), a CR pode ser compreendida, na perspectiva da comunicação, como “um processo social humano pelo qual as pessoas criam, desenvolvem e sustentam a consciência grupal, compartilhada e simbólica” (Bormann, 1983 apud Marchiori, 2013:46).

Nesse sentido, Lundregren e McMakin (2004) revelam que o objetivo da CR passa a ser a garantia de que o público esteja motivado e consciente para reagir em situações de perigo e que para isso, necessariamente, precisariam ser informados e persuadidos com informações que visassem um consenso, por meio de um processo de troca de informações.

Com isso, acredita-se na possibilidade de desenvolver a prática da CR de maneira planejada sem deixar de atentar para a sensibilidade da comunidade afetada, graças a um trabalho conjunto das partes, com o propósito de estabelecer uma relação de confiança entre ambas e com isso, diminuir a sensação de instabilidade e insegurança do público (Covello & Sandmann, 2001).

Por estabelecer “trocas de informações a respeito da magnitude, dos significados e do controle dos riscos” (Covello, 1992), a CR colabora para que a constituição da confiança e da credibilidade seja efetiva, uma vez que, ao facultar o conhecimento do público sobre os possíveis riscos e oferecer a oportunidade de uma tomada de decisão conjunta, fortalece-se o elo entre as partes envolvidas.

Esse envolvimento se dá, principalmente, pela compreensão de que a CR auxilia os indivíduos nas suas escolhas e projeções sobre o futuro, assim como descreve Palencar (2005). Para o autor, quando as preocupações dos *stakeholders* são levadas em consideração e quando há entendimento dessas percepções, existe a possibilidade de construir, em conjunto, oportunidades de escolhas de diferentes futuros. Os envolvidos não se deparam com situações desconhecidas.

Dessa forma, a CR é, uma via possível para pensar em futuros alternativos. Embora a sociedade esteja imersa nos riscos da modernização, que se avolumam cada vez mais, necessita-se pensar nos sujeitos envolvidos e na possibilidade de alterar realidades. Assim, de acordo com Sandman (1986), o processo de CR pode proporcionar a construção da consciência dos *stakeholders* em suas tomadas de decisão e seu posicionamento em relação aos riscos a que estão expostos, alertando-os e possibilitando-os ter alternativas, opções e capacitando-os para reagir diante de situações potenciais que possam vir a ocorrer.

## **2.2. Histórico do caso Shell/Basf de Paulínia - SP**

A Shell se instalou na cidade de Paulínia, no ano de 1977, para produzir agrotóxicos cujos componentes já haviam sido proibidos em outros países pelo seu alto potencial nocivo e por representarem grandes riscos à saúde das pessoas, provocando doenças renais, câncer, má formação do feto, tireoide, entre outras. A empresa estava ciente de todos os possíveis riscos provenientes de suas atividades, porém, desconsiderou-os e atuou normalmente, informando os envolvidos de que os procedimentos realizados no local não ofereceriam riscos à saúde. Isso demonstra que a organização assumiu uma postura de segurança e não correspondeu, comprometendo o grau de confiança e deixando não só seus funcionários, mas toda população ao entorno em estado de insegurança.

A Basf, apesar de não ser a responsável direta pela contaminação, quando comprou a planta industrial da Shell em 2001, segundo relatos que serão apresentados posteriormente, já tinha ciência dos riscos que suas atividades poderiam trazer para os funcionários e moradores vizinhos, porém, mesmo assim, passou a operar e permaneceu em funcionamento por aproximadamente dois anos sem se preocupar com os graves riscos existentes. E, quando o caso ganhou visibilidade na imprensa, a organização despediu todos os seus funcionários e encerrou as atividades na cidade, sem oferecer respaldo aos demitidos.

Os trabalhadores admitem que muitos treinamentos foram realizados com o propósito de evitar a materialização dos riscos, porém afirmam que estes treinamentos visavam alertá-los somente sobre os possíveis riscos provenientes de erros técnicos, ligados ao manuseio das máquinas e à má utilização dos equipamentos de proteções individuais – EPIS.

No entanto, os riscos não estavam relacionados somente a esses fatores. Verificou-se que os recipientes que armazenavam os produtos não suportavam seus impactos, por não serem adequados e porque tais produtos eram comparados a armas químicas por sua capacidade destrutiva. Ocorriam vazamentos com conseqüente contaminação do solo e do lençol freático. Além disso, incineradores inapropriados contaminavam o ar, dificultando a vivência no local e ocasionando doenças respiratórias.

Essa realidade evidencia que os riscos não eram decorrentes apenas de erros dos funcionários. As substâncias utilizadas, por si sós já ofereciam riscos; o contato com elas era prejudicial à saúde, mesmo com a proteção indicada, pois o pó que liberavam adería ao corpo, às plantas, a tudo.

Diante disso, evidencia-se que sobre os riscos se alertava, não se alertava sobre as conseqüências de seus impactos, e com isso os interessados não se atentaram à gravidade da situação em que estavam envolvidos.

### **3. METODOLOGIA**

Este estudo se configura como qualitativo por analisar o fenômeno social em profundidade, explorando-o detalhadamente, interpretando “os significados e as intenções dos atores” (Sivesind, 1999, apud Godoi & Balsani, 2010:96), o que demonstra a necessidade de compreender como se deu o processo de construção social que abarca o caso estudado.

Deste modo, a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, por permitir ao pesquisador se apoiar na “investigação de um único caso em profundidade” (Gonçalves, 2006: 22) e desenvolver análises por meio das percepções sobre os relatos dos entrevistados, descrevendo o fenômeno estudado (Godoy, 2010:124).

Para concretização desta pesquisa, realizou-se a coleta de dados a partir de entrevistas semiestruturadas em profundidade com quatro pessoas envolvidas no caso Shell/Basf, como demonstrado no Quadro 1. Esse tipo de pesquisa permitiu ouvir de forma espontânea os participantes, especialmente porque neste tipo de abordagem não há a necessidade de restringir o entrevistado a responder somente o que está no roteiro (Goldenberg, 1997).

**Quadro 1 - Discriminação da função dos entrevistados e nomes fictícios**

Função na organização	Nomes fictícios
Operador de equipamentos (Shell/Basf)	Alfa
Operador de equipamentos (Shell/Basf)	Beta
Gestor área estratégica Basf	Gama
Advogado do caso	Advogado

Fonte: Autora, 2015.

Além das entrevistas, foram analisados documentos que possibilitaram conhecer detalhes sobre o caso e suas repercussões judiciais que ainda hoje são evidentes. Notícias publicadas na *internet*; processos judiciais que se encontram em domínio público; blogs e *sites* de sindicatos e associações; e os *sites* da Basf e da Shell também foram analisados.

Nas análises das entrevistas e documentos buscou-se identificar categorias emergentes ao referencial teórico, conforme Quadro 2, que permitiram identificar o comportamento das empresas frente aos riscos existentes, o grau de relacionamento com os públicos, o comprometimento com a ética e a responsabilidade com a saúde e integridade física dos sujeitos.

**Quadro 2 – Categorias de estudo**

CATEGORIAS DE ESTUDO	DESCRIÇÃO
O caso revela riscos materializados	Havia um ambiente onde o risco já estava materializado, ou seja, já era uma crise, pois afetava diretamente os envolvidos
Olhares divergentes sobre um mesmo contexto	Existia múltiplos olhares que divergiam sobre o mesmo contexto, o que revelou um impasse para resolução dos conflitos gerados
Por uma outra percepção dos riscos existentes	Ansiava-se por um trabalho efetivo com a percepção dos riscos e com a constituição da consciência, para que houvesse a possibilidade de escolha e construção de diferentes futuros
Consciência sobre o risco e opção de escolha de outro futuro	
Omissão de informações e manipulação do sentido do risco	Houve omissão e manipulação dos sentidos dos riscos existentes, sem preocupação com o entendimento e conhecimento real dos riscos

Fonte: Autora, 2015

A junção dos dados das entrevistas e documentos perfaz os pressupostos de triangulação expostos por Yin (2005). Os resultados dessa análise estão apresentados na seção 4.

#### 4. RESULTADOS

Em busca de responder ao problema central deste estudo, questionou-se aos entrevistados qual foi a postura da Basf ao comprar a empresa e reconhecer que os riscos deixados pela Shell ainda eram uma realidade presente. Os relatos revelam que a Basf em muitos momentos afirmou que a contaminação causada pela Shell, era responsabilidade da mesma e que já estava sendo sanada e, que por isso os trabalhadores poderiam continuar o trabalho normalmente em área supostamente segura.

Contudo, quando se analisa o outro lado desta história, evidencia-se falas que demonstram medo e insegurança dos trabalhadores naquele momento. Para eles a Basf, por continuar produzindo praticamente todos os produtos que a Shell produzia e por estar desenvolvendo suas atividades em área contaminada, não teria a condições de estar livre de risco e contaminação. Beta deixa essa informação clara em sua fala:

*“A fábrica continuou produzindo os mesmos venenos que produzia a Shell, houve algumas pequenas melhorias em alguns equipamentos. Não deixou de ter substâncias químicas naquele ambiente. Lá era um centro industrial, com várias substâncias e constantemente o próprio sistema de produção permitia a liberação de substâncias no mesmo ambiente. Era um coquetel de substâncias e esse coquetel no meio ambiente você não pode prever o que ele vai causar”.*

Com isso, evidencia-se um grande embate neste campo, que se desvela e cresce à medida há uma maior imersão na história deste caso. Por exemplo, quando os entrevistados foram questionados a respeito de como eram comunicados os riscos que eles estavam percebendo, as falas novamente se contradizem. Gama afirma que umas das primeiras atitudes da Basf foi convidar os *Stakeholders* e lhes explicar tudo o que estava acontecendo:

*“A Basf convidou a comunidade local, convidou a imprensa, convidou os stakeholders da região, pra que fosse pra dentro daquela fábrica para ter uma conversa, com os membros da Shell e com os membros da Basf, pra falar o que que é... Então, qual que era a preocupação da comunidade e dos funcionários? Então, trazer as pessoas pra dentro, fazer uma comunicação onde você falava pros funcionários: olha, estamos aqui, tem o TAC (TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA), que que é o TAC?, como é que foi feito... contar a história... se você olhar reportagens lá trás, você vai ver que a condução da comunicação, desde o início, foi a mitigação do risco da Shell, na mitigação do risco de imagem; de mostrar que aquele passivo que estava sendo conduzido, e bem conduzido pela Shell, do ponto de vista técnico”.*

Levando em consideração este depoimento, sem analisar todo contexto que envolve o caso, seria possível considerar que, sob o ponto de vista do sujeito, em certo momento, realmente

a Basf desenvolveu ações que se caracterizam como ações de CR com seus *stakeholders*. Contudo, as entrevistas dos trabalhadores contrariam este posicionamento da organização. Analisando a entrevista de Alfa tem-se esta incoerência:

*“Eu não me recordo que teve esta reunião, eu me recordo que nós cobramos várias vezes em reuniões, dizendo o seguinte: - o que que tá acontecendo? Pessoas e mais pessoas fazendo análises do solo e até agora não sabemos resultado nenhum. Chegavam pra nós e diziam que estava tudo sobre controle! Os trabalhador não estão com problema! Isso foi sempre uma linguagem da empresa”.*

Assim, ao mesmo tempo que a organização tem um discurso presente nas prerrogativas da CR, não se evidenciou preocupação em conscientizar os sujeitos sobre o ambiente insalubre e perigoso que estavam trabalhando. Mesmo que possa ter havido uma tentativa de aproximação da Basf, a situação se agravou pelo fato de continuarem produzindo as mesmas substâncias químicas.

A situação é tão aflitiva para esses trabalhadores que os dois mostraram um relato muito próximo da experiência vivida como sendo traumática. Estas experiências tornam evidente o quanto estas pessoas estão se sentindo lesadas, machucadas, afrontadas e negligenciadas. Além disso, neste período os trabalhadores que já estavam com muitas dúvidas, se questionando sobre a veracidade das informações da Basf, presenciaram a Shell se autodenunciando culpada pela poluição do meio ambiente e não se manifestando sobre a saúde dos trabalhadores.

Com tantas inquietações a insegurança em relação a organização tendia a aumentar, pois a confiança e a credibilidade que os envolvidos depositavam na empresa foram aos poucos sendo arranhadas. O que é, necessariamente um problema para a organização, refletindo no grau de confiança desse público. A confiança é um valor que tem assumido um espaço de destaque no contexto da CR (Renn & Levine, 1991). A postura transparente da organização, a comunicação de mensagens verdadeiras e confiáveis e a maneira de agir diante do seu público são fatores que contribuem para a construção e solidificação da confiança e da credibilidade em situações de risco, sejam elas reais ou potenciais (idem, 1991).

Em meio aos relatos percebe-se que estes pontos de sustentação da confiança e credibilidade, que envolve inclusive o zelo e a preservação da imagem e reputação institucional, não foram atendidos. Não se verificou ações que demonstrassem uma postura

transparente por parte da Basf. Percebe-se ações que permeiam caminhos contrários, como a omissão dos reais impactos dos riscos existentes, a distorção do sentido do risco, ou seja, a comunicação era transmitida com o intento de obter êxito nas ações realizadas e não no sentido de proporcionar compreensão e entendimento sobre a real situação de risco em que todos estavam envolvidos.

Quando se observa a fala dos entrevistados sobre os exames médicos que eram realizados na unidade da empresa, nota-se essa realidade por parte de Gama:

*“Na época, quando veio a comunicação de manhã, nós falamos que íamos fazer um estudo do exame cego, que é uma técnica que existe... então todos os nossos funcionários passaram pelos exames. Então, a gente tinha que saber quais dos nossos, como é que tava o quadro clínico da nossa fábrica, porque todo funcionário, todo ser humano quando faz um exame, é dele o exame ...”.*

Em outra perspectiva, um dos funcionários relata a mesma realidade (ALFA):

*“Realmente houve em 2000 a coleta de exames... Aí chamaram a gente e disse: olha, foi feito exame em todos vocês trabalhadores, não foi identificado problema nenhum, alterações nenhuma, está tudo beleza. Esse era o exame que eles fizeram e até hoje ninguém sabe em que laboratório foi feito isso”.*

Nota-se diante disso que a Basf além de transmitir a mensagem apenas visando o êxito, como já mencionado, acabou omitindo e distorcendo informações cruciais para a vida e sobrevivência dos trabalhadores. Nesse sentido, quando foi perguntado aos trabalhadores sobre os possíveis processos desenvolvidos pelas organizações a fim de comunicar os riscos e gerar o entendimento sobre os mesmos, Beta respondeu: *“As empresas sempre negando que poderia acontecer alguma coisa, que não tinha nada a ver com a vida laboral das pessoas lá, mas só que as doenças estavam...estão acontecendo... e tão acontecendo”.*

Os envolvidos naquele ambiente não tinham consciência do perigo que estavam correndo; viviam em uma área de risco, *“uma bomba que poderia explodir a qualquer momento”*, como comentou Alfa e não foram consultados e conscientizados sobre aquilo. Essa conscientização envolve processos de interação que permitam a construção de sentidos e atribuição de significados àquela realidade. Para isso, é imprescindível um trabalho com a percepção<sup>4</sup> dos sujeitos,

---

<sup>4</sup> Trabalhar a percepção dos riscos envolve compreender o contexto sócio histórico e cultural dos sujeitos envolvidos nas situações de riscos, pois as percepções de cada um estão ligadas ao conhecimento prévio, à

A falta de conhecimento e consciência sobre os riscos se revelam na afirmação de Alfa:

*“Quando a gente contestava e dizia: olha, o que que tá acontecendo com essa análise que tão tirando? Aí chamaram a gente e disse: olha, foi feito exame em todos vocês trabalhadores, não foi identificado problema nenhum, alterações nenhuma, está tudo beleza. A contaminação aqui no solo e na água [na água nem falaram, só falaram solo e o ar, está tudo sob controle”.*

As dúvidas destes trabalhadores sobre a postura da empresa e sobre a situação que estavam imersos só tendia a aumentar. Segundo eles a cada dia tornava-se evidente a intenção de mascarar as reais informações sobre os riscos e suas consequências. As informações transmitidas pela organização eram puramente técnicas, ligadas à riscos passivos ao uso de EPIs, sem considerar que o problema da contaminação estava muito além do uso dos equipamentos, ela estava no ar, no solo e na água, ou seja, em toda parte.

Essa transmissão de mensagens técnicas e lineares é explicada por Covello e Sandman (1987) quando descrevem que um dos principais impasses que dificultam o entendimento e a tomada de atitude em uma situação de risco é a lacuna que existe entre os técnicos do risco e aqueles que sentem os riscos, ou seja, estes autores afirmam que as avaliações dos técnicos a respeito de determinada situação são feitas, muitas vezes, por cálculos matemáticos e por análises racionais e probabilísticas, não levando em consideração as dificuldades de entendimento, as peculiaridades de cada sujeito, e principalmente, as diferentes vozes existentes em um mesmo contexto, que tornam as discussões mais ricas em função das experiências compartilhadas, dos consensos e dos dissensos que emergem.

Os trabalhadores ansiavam por relacionamentos verdadeiros e honestos, considerando a presença do sujeito como sujeito, que percebe o risco tal como ele é e tem opinião sobre o mesmo, participando das tomadas de decisão junto à organização. Alfa relata esse fato: *“Dizer assim: olha Alfa, você trabalhou de 77 a 95 e vai continuar trabalhando em cima de uma área de risco, você que escolhe. Ai me daria a opção de escolha, eu ia analisar, entendeu?”* Consciente do que pode lhe acontecer, o sujeito assume responsabilidades e

---

experiências anteriores e a realidade que vivem. A tentativa de gerar conhecimento e compreensão sobre um fato necessariamente deve permear um estudo das percepções dos sujeitos. Na perspectiva da CR a lacuna existente entre as informações técnicas do risco e o que os públicos envolvidos sentem e percebem sobre o mesmo, se resolve quando as percepções são trabalhadas, quando há diálogos e compartilhamento de experiências, vivências e saberes, que em conjunto atribuem significados à mensagem comunicada.

não simplesmente é conduzido pela organização, que determina seu comportamento. A consciência permite que o trabalhador tome decisões e altere sua própria realidade.

Quando a comunicação se centra numa perspectiva informacional e linear não gera entendimento e compreensão, apenas transmite a informação, sem a preocupação com a repercussão. Essa prática comunicacional, segundo Ashcraft, Kuhn e Cooren (2009) possibilita a manipulação dos sentidos, o que significa que, quando as mensagens são comunicadas em ambientes onde não há espaços de falas e diálogos efetivos, os sentidos são construídos da maneira como convém às organizações, dificultando a construção de sentidos coletivos para as mensagens, pois não são possibilitadas trocas de experiências entre os envolvidos. Os sujeitos nesse sentido são somente receptores das mensagens e não assumem condição de emissores também.

## 5. DICUSSÃO E CONCLUSÕES

Estes relatos demonstram a dissonância entre o discurso e a prática da CR, pois ao mesmo tempo que se visualiza discursos da Basf afirmando que houve um processo de comunicação conciso, participativo e inclusivo sobre os riscos existentes, evidencia-se trabalhadores se sentindo desrespeitados, lesados e enganados. Com isso, acredita-se que neste contexto há um descompasso entre o que as organizações julgam realizar como CR e o que de fato praticam, pois o que foi vivenciado e sentido revela um impacto na saúde e na integridade física dos sujeitos envolvidos.

Pelo que se observa nos relatos, a Basf estava muito mais centrada numa perspectiva linear da comunicação do que em um viés constitutivo da realidade, que se pauta em uma comunicação dialógica da mensagem, a partir da interação e de decisões coletivas. Isso revela que a CR não aconteceu nas ações da Basf, não houve ações reais a fim de minimizar os impactos dos riscos, tampouco a preocupação em envolver os sujeitos e favorecer a conscientização sobre a realidade em que estavam inseridos. Princípios básicos da CR: prevenção e cuidado com a saúde e integridade física dos sujeitos, não foram evidenciados, revelando que a CR na essência não ocorreu em nenhum estágio do relacionamento entre a organização e seus *stakeholders*.

Por fim, os relatos demonstram o anseio por um outro tipo de relacionamento entre organizações e públicos, especialmente em situações de riscos, reais ou potenciais. A

existência de ações de CR nos contextos organizacionais poderia ajudar na construção de outras realidades e futuros alternativos, como a diminuição do impacto dos riscos, preservação da saúde dos trabalhadores, por meio de tratamentos precoces, por exemplo. Assim, por ser considerada uma prática capaz de alterar contextos e oferecer a possibilidade de escolha de futuros alternativos, permeados de cuidado, respeito e preservação da integridade dos envolvidos, a CR pode ser pensada como uma prática de construção social e consequentemente, como um valor para sustentabilidade.

## 6. REFERENCIAS

ASHCRAFT, K. L., *et al.* (2009). *Constitutional Amendments: "Materializing" Organizational Communication*. *Academy of Management Annals*, 3(1), 1–64.

BECK, U. (2010). *Sociedade de Risco: rumo a uma outra modernidade*. São Paulo: Editora 34.

COVELLO, V. (1992). Risk communication: an emerging area of health communication Research. In: DEETZ, S. A. (Ed.), *Communication yearbook 15*. Newbury Park, CA: Sage.

COVELLO, V., & Sandman, P. (2001). Risk communication: Evolution and Revolution, in Wolbarst A. (ed.) *Solutions to an Environment in Peril*. Baltimore, MD: John Hopkins University Press, 164-178

CVETKOVICH, G.T. & LOFSTEDT R. E. (1999). *Social Trust and the management of risk*. London: Earthscan.

GODEMANN, J. & MICHELSEN, G. (2011). *Sustainability Communication: Interdisciplinary Perspectives and Theoretical Foundations*. Springer.

GODOI, C. K. Perspectivas de Análise do discurso nos estudos organizacionais. In: Godoi, C. K., Bandeira-de-Mello, R. & Silva, A. (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 376-401.

GODOY, A. S. (2010). Estudo de caso qualitativo. In: Godoi, C. K., Bandeira-de-Mello, R. & Silva, A. (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva. p. 115-146.

GOLDENBERG, M. (1997). *A Arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Record.

HANNIGAN, J. (2009). Sociologia Ambiental como um campo de pesquisa. In: HANNIGAN, J. *Sociologia Ambiental*. Editora Vozes.

HUBERMAN, L. (1981). *A História da riqueza do homem*. Editora Zahar. 16ª Edição.

LEISS, W. & KREWSKI, D. (1992). Prospects and Problems in Risk Communication. Institute or risk research (1992). In: Leiss, W. *Prospects and Problems in Risk Communication*.

LEISS, W. (1996). Three phases in the evolution of risk communication practice. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 545, *Challenges in Risk Assessment and Risk Management*.

LUNDGREN, R. & MCKIM, A. (2004). *Risk Communication. A handbook for communicating environmental, safety, and health risks*. 3ed. Battelle Press.

MARCHIORI, M. (2011). *Imbricating Organizational Culture and Communication: a Brazilian Case Study*. Proceedings from 61th ICA Conference, Boston, EUA.

MARCHIORI, M. (2013). *Perspectivas Metateóricas da Cultura e da Comunicação*. São Caetano do Sul. SP: Difusão Editora; Rio de Janeiro: Editora Senac.

NRC - NATIONAL RESEARCH COUNCIL. (1989). *Improving Risk Communication*. National Academy Press. Washington, D.C.

OLIVEIRA, I. & PAULA, A. de. (2008). *O que é comunicação estratégica nas organizações?* 2ed. São Paulus.

PALENCAR, M. J. (2005). Risk communication. In: HEATH R. L. (Ed.). *Encyclopedia of public relations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

RENN, O. & LEVINE, D. (1991). Credibility and Trust in Risk Communication: In: R.E. Kasperson e P.J.M. Stallen (Eds.), *Communicating Risks to the public*. The Hague: Kluwer.

RINALDI, A. (2007). *A Importância da Comunicação de risco para as organizações*. Dissertação (Mestrado em Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente) - Centro Universitário SENAC, São Paulo.

SANDMAN, P. M. (1986). *Explaining environmental risk: some notes on environmental risk communication*. Washington: Environmental Protection Agency.

SLOVIC, P. (1987). *Perception of Risk*. In. *Science, New Series*, Vol. 236, Nº 4799.

YIN, R.K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman.

#### **Forma de citar este artículo:**

LOURENÇO-LEITZKE, M. and MARCHIORI, M. (2016). Comunicação de Risco: um descompasso entre discurso e prática no caso Shell/Basf. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. VI, Nº 12, 107-124. Recuperado el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-12-2016-07-107-124>