

Discursos contraditórios e Percepções Distorcidas: Uma Análise do Processo de Comunicação de Risco no Caso Shell/Basf¹

Milene Rocha Lourenço Leitzke

Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA - Foz do Iguaçu - PR

Marlene Regina Marchiori

Universidade Estadual de Londrina - UEL - Londrina - PR

Michele de Oliveira Jimenez

Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA - Foz do Iguaçu - PR

Resumo

Este artigo tem como objetivo tecer considerações sobre o impacto que as empresas Shell e Basf ocasionaram na vida das pessoas na cidade de Paulínia, no interior de São Paulo. Apresenta-se, portanto, os resultados de uma pesquisa de mestrado, que visou analisar a comunicação de risco entre as empresas e os sujeitos envolvidos em suas atividades e as narrativas presentes. O caso Shell/Basf, como ficou conhecido, gerou muitas perdas - individuais, coletivas, identitárias, históricas, simbólicas e reais. As substâncias desenvolvidas pelas empresas eram altamente tóxicas e, com o discurso de que não havia riscos de contaminação e perigo à vida, a produção seguia normalmente. A comunicação desenvolvida pelas empresas estava voltada para o êxito de seus negócios e não para um processo coletivo de aprendizagem, conhecimento, proteção e cuidado com as vidas envolvidas.

Palavras-chave: Riscos; Comunicação de Risco; Percepção dos Riscos; Stakeholders; Contaminação.

Introdução

Falar sobre comunicação de risco implica compreender os sujeitos em sua essência, o que significa identificar suas expectativas, graus de entendimento, contexto histórico e cultural, suas experiências e suas percepções sobre a realidade em que estão inseridos. Essa compreensão possibilita um trabalho humanizado durante o gerenciamento de questões que envolvam riscos e perigos.

O termo comunicação de risco começou a ser estudado por pesquisadores da área de percepção do risco, quando observaram que um dos fatores que poderia influenciar no aumento da incidência e do impacto dos riscos seria a falta de entendimento e conhecimento sobre eles (SANDMAN, 2001; SLOVIC, 2002; RENN, 1991). Esses estudiosos observaram que existia uma lacuna entre o real significado do risco, atribuído por cientistas e técnicos do risco, e a percepção que os sujeitos tinham sobre os riscos (SLOVIC, 2002). Isso demonstra

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho (GT1) GT 1: Comunicação, ética e alteridades em processos relacionais de subjetivação e conflitos no ambiente organizacional, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

que, o que era sentido e percebido pelo público em geral, em muitos casos, não correspondia àquilo que o risco, realmente, representava, causando assim um descompasso entre o que era sentido e o que de fato o risco representava.

Com o intento de resolver tal problema, estudiosos deste campo - percepção do risco - concluíram que haveria a necessidade de se pensar em um processo de comunicação que acontecesse no sentido de tornar os riscos evidentes, a ponto de habilitar os sujeitos para tomada de consciência sobre as situações que estavam expostos. O objetivo era diminuir as chances de materialização dos riscos, ou seja, evitar com que crises acontecessem e com isso, garantir que esses sujeitos tivessem opções de escolhas e futuros alternativos (LEISS, 1992; COVELLO, 1992; PALENCAR, 2005).

Surgiram, então, as primeiras concepções sobre comunicação de risco. O Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos, foi o primeiro a conceituar o termo, descrevendo que poderia ser entendido 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).

Nesse sentido, são necessários processos interacionais e transacionais, com vistas a proporcionar trocas de experiências, de saberes e de sentimentos que somente podem ser observados a partir da sua exteriorização, por meio do diálogo (GODEMANN; MICHELSEN, 2011). Neste movimento de interação, os significados são compartilhados e passam a fazer sentido naquela esfera de conversação. Os processos - quando emergem de forma natural e espontânea nas relações entre organizações e sujeitos - possibilitam relacionamentos autênticos, pois os sujeitos, em conversações, expressam opiniões, tomam decisões, enfim são sujeitos que têm voz e são ouvidos pela organização.

Dessa forma, admite-se que a comunicação de risco impulsiona a interação entre os sujeitos, que em diálogo, compartilham seus olhares e ampliam seus horizontes em torno dos riscos. A cada experiência compartilhada criam-se novos sentidos, os quais são construídos e reconstruídos por meio da interação, despertando diálogo e proximidade nesses ambientes.

Essas interpretações, ao possibilitarem novos entendimentos, crescem experiências e tornam os sujeitos mais conscientes sobre os riscos, o que pode impulsionar um agir mais cuidadoso, tornando esses comportamentos expressões da comunicação de risco pelo grau de consciência que se amplia naturalmente a cada experiência.

Considerando essas observações, este estudo, que é resultado da dissertação² de mestrado, apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Estadual de Londrina, finalizada no ano de 2015, por uma das autoras do trabalho, propõe-se a apresentar a comunicação de risco como um processo, que acontece por meio da interação e do diálogo entre os indivíduos, uma vez que a troca de informações e experiências pode tornar os sujeitos conscientes, a ponto de compreenderem as situações que estão expostos.

Para isso, demonstra o impacto que as empresas Shell e Basf ocasionaram na vida das pessoas na cidade de Paulínia, no interior de São Paulo, analisando esse caso sob a ótica das práticas comunicacionais, os olhares dos sujeitos e das percepções de risco presentes nesse contexto.

Shell e Basf exibiam um histórico de contaminação do meio ambiente e das pessoas, tanto as que trabalhavam nas organizações como as que residiam nas chácaras do bairro, chamado, Recanto dos Pássaros, vizinhos, sendo, portanto, um contexto em que os riscos já estavam materializados. O material produzido pela Shell já havia sido proibido nos Estados Unidos por conta das consequências negativas que apresentavam. Mesmo diante desse impedimento, foi autorizado a produção dos mesmos componentes no Brasil. A atividade desta organização foi devastadora, destruindo o solo, o ar e a água da região. Os trabalhadores e os vizinhos, por consequência, também se contaminaram.

Até o ano de 2015, 70 trabalhadores haviam ido a óbito em função da contaminação pelos componentes ingeridos no interior da fábrica. Os moradores do bairro vizinho foram retirados de suas moradias e alocados em hotéis da cidade de Paulínia e Campinas, no interior de São Paulo. Além das vidas perdidas, foi arrancado das pessoas suas histórias, vivências, cultura e estilos de vida. As empresas não assumiram a responsabilidade pelas mortes e até o término das análises, em 2015, muitos envolvidos com essa história ainda brigavam na justiça por indenizações e as empresas se mostravam cada vez mais irredutíveis em assumir as consequências causadas.

Para realização deste estudo, que é essencialmente qualitativo, utilizou-se como técnica de coleta de dados, as entrevistas semiestruturadas em profundidade, que permitem ouvir de forma espontânea os participantes, especialmente porque neste tipo de abordagem

² Título da dissertação: Comunicação de risco como processo - uma análise do caso Shell/Basf. Autora: Milene Rocha Lourenço.

não há a necessidade de restringir o entrevistado a responder somente o que está no roteiro (GOLDENBERG, 1997).

A coleta de dados aconteceu nos anos de 2014 e 2015, por meio de entrevistas via telefone, *Skype* e presencialmente. Foram entrevistados quatro pessoas, entre elas, dois ex-funcionários que operavam as máquinas e tinham grande exposição aos riscos; um ex-gestor da área estratégica da Basf, cuja entrevista foi concedida em caráter de confidencialidade; e o advogado que representa atualmente os trabalhadores.

Aos entrevistados, inicialmente, foi solicitado que contassem a história que viveram na Shell e na Basf, buscando entender como as organizações trabalharam no sentido de envolver os funcionários e a comunidade em questões relacionadas às ameaças em que estavam expostos. Ao longo da entrevista, algumas questões foram realizadas, de acordo com os entrevistados estavam relatando.

Foi solicitado aos trabalhadores que descrevessem uma breve comparação entre a postura da Shell e da Basf, em relação ao comprometimento e respeito com os trabalhadores, com vistas a evidenciar se existiram diferenças efetivas no relacionamento com os *stakeholders*, considerando que quando a Basf assumiu as atividades, o meio ambiente e os trabalhadores já se encontravam contaminados.

Respeitando a integridade dos entrevistados, todos serão identificados por nomes fictícios, tal como representado no quadro VI:

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: Lourenço, 2015.

Na análise das entrevistas e de todo estudo feito em bases secundárias, foi percebido que as informações sobre o riscos eram transmitidas pelas organizações de forma linear, em uma via de mão única, o que difere de um movimento comunicativo, pois não visou gerar

compreensão e entendimento e muito menos se preocupou 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 como ferramenta de manipulação dos sentidos, em que os sujeitos envolvidos foram conduzidos a perceber os riscos de uma maneira contrária a seu real significado, evidenciando que a comunicação de risco aconteceu de modo a distorcer a construção do sentido do risco.

Nos relatos, percebeu-se que os entrevistados demonstraram o desejo em ter outro relacionamento com as organizações: relacionamentos sinceros, autênticos, pautados na ética e no respeito. Eles demonstraram o anseio por outras atitudes das organizações; por terem compreendido coerentemente o que os riscos representavam; e por terem tido a consciência sobre tudo o que poderia acontecer. Para os entrevistados, essas atitudes teriam tornado o futuro de cada um diferente.

Evidenciou-se que a base para todas as reflexões sobre comunicação de risco se fundamenta nos relacionamentos entre os sujeitos e neste caso, entre as organizações e seus *stakeholders*. Outro ponto que a teoria não enaltece e se ressaltou na pesquisa, é discutir a comunicação de risco em um contexto onde os riscos já se materializaram e vive-se uma situação de crise. A comunicação de risco nesse caso seria um caminho para mitigar os impactos causados pelos riscos da crise.

Frente a essa análise, amplia-se o entendimento sobre comunicação de risco, na proposição de uma discussão teórica que tenha como fundamento os principais pontos que emergiram neste estudo e que enaltecem o campo teórico da comunicação de risco. Além disso, fundamenta e amplia a compreensão sobre a percepção do risco e sobre os processos interacionais que permeiam as relações na comunicação de risco, os quais permitem práticas reflexivas que possibilitam que o sujeito se habilite para ações conscientes frente às situações enfrentadas. Ações estas que fortalecerão a possibilidade de outras escolhas e a possibilidade de construção de futuros alternativos, prezando pela vida.

O caso Shell/Basf - Paulínia - SP

No ano de 1974, a empresa Shell do Brasil S.A. se instalou na cidade de Paulínia, no interior de São Paulo para desenvolver atividades ligadas à síntese e formulação de agrotóxicos. Iniciou suas atividades no ano de 1977, com 191 funcionários, produzindo substâncias proibidas mundialmente. A empresa formulava DRINS e outros agrotóxicos, sintetizando organofosforados e piretróides.

Mesmo ciente de que a fabricação e manipulação desses produtos ofereciam riscos ao meio ambiente e à saúde das pessoas, a produção foi iniciada no Brasil. Evidencia-se que, no início da década de 1970, a agência de defesa ambiental dos Estados Unidos solicitou o cancelamento da produção de Aldrin e Dieldrin (DRINS), fabricados pela Shell, por causa dos possíveis riscos. Após alguns embates, a empresa foi obrigada a cancelar a fabricação desses produtos.

No entanto, o governo brasileiro, com o argumento de que tais pesticidas seriam úteis para exterminar as formigas saúvas que estavam destruindo a produção agrícola no país, permitiu a instalação da Shell em Paulínia para a fabricação desses componentes.

A Shell se instalou no bairro Recanto dos Pássaros que contava com uma população de 220 moradores de 66 chácaras existentes no local. A área ocupada pela empresa era de aproximadamente 400.000 m², ao lado do rio Atibaia, que abastece cerca de dois milhões de moradores da região de Campinas.

Diante dessa situação, já em 1975, a CETESB - Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental - previu que a Shell tinha grande potencial poluidor e poderia representar sérios riscos à população, ao meio ambiente e aos funcionários. Considerou, então, nociva sua instalação. Contudo, em 1978, já em funcionamento havia um ano, a Shell recebe autorização da CETESB para continuar no local.

Nesse período, logo no início das atividades da Shell, os moradores do Recanto dos Pássaros começaram a sentir os odores e a sofrer com os resíduos dos incineradores da empresa. Além disso, a água já não era mais inodora e sem cor. Os moradores, até então desinformados sobre os reais riscos a que estavam expostos, procuravam saber o que estava ocorrendo e resolver o problema. No entanto, tudo o que era comunicado com muita superficialidade, o que demonstrava que a situação estava sob controle e que tudo corria bem. Essas informações eram transmitidas, tanto para comunidade, quanto para os funcionários.

De acordo com depoimentos de ex-moradores da região e ex-trabalhadores, não houve, no período, nenhum tipo de comunicado que alertasse sobre os possíveis riscos. Tudo

ocorreu de maneira sigilosa, mas na década de 1990, o caso veio a público e ganhou notoriedade alarmante.

Em 1990, a Shell anunciou a venda da empresa, cujo desfecho durou três anos. Em 1994, foi vendida para Cianamid, que solicitou uma análise ambiental, a fim de verificar quais eram os impactos causados pela Shell. Nessa vistoria, constatou-se ser elevada a contaminação do solo e do lençol freático. Com isso, a Shell se autodenunciou e assumiu toda responsabilidade pelo solo, mas eximiu-se da responsabilidade por qualquer risco que poderia ter causado às pessoas.

Essa autodenúncia foi sigilosa, nenhum funcionário que trabalhou em contato direto com os produtos teve acesso a qualquer informação. A informação sobre os riscos limitava-se a apontar os riscos técnicos, ligados à operação das máquinas e à manipulação dos produtos. Riscos relacionados a eventuais vazamentos, emissão de poluentes e derramamento de resíduos no solo e na água não eram comunicados, especialmente, as consequências que poderiam advir para o meio ambiente e a saúde das pessoas expostas.

Os funcionários não tinham a ciência do potencial de riscos que estavam correndo. Trabalhavam em uma área que estava sendo contaminada e não eram comunicados a respeito disso. As inquietações e desconfianças começaram a surgir quando os funcionários descobriram que os moradores do entorno não tomavam mais água proveniente dos poços artesianos da região; recebiam-na da própria Shell que a buscava em outros locais.

Em 2001, o sindicato dos trabalhadores descobriu o que estava acontecendo com os moradores do entorno, os quais não podiam mais ingerir nada que fosse produzido no local, visto haver contaminação por toda a parte. Com essa descoberta, o sindicato observou que um grupo de funcionários se queixava de alterações na saúde e passou a exigir mais informações sobre as reais situações de riscos a que os trabalhadores estavam expostos e quais seriam as consequências. A partir daí os problemas ganharam repercussão na imprensa.

Em vista disso, em 2002, a Basf convocou todos os trabalhadores para comunicar-lhes sobre o fechamento da empresa, pois o Ministério Público havia interditado suas atividades por causa da contaminação geral provocada pela Shell. Todos os funcionários foram demitidos. Lastimável e até desesperadora passou a ser sua situação: desempregados, desinformados sobre os riscos a que haviam sido expostos, sem assistência médica e sem nenhum amparo. Durante o período de negociação, 70 pessoas faleceram em decorrência da contaminação.

No intuito de defender seus direitos e responsabilizar a Shell e a Basf pelos danos causados, os trabalhadores se organizaram em uma comissão e junto com o Sindicato Químicos Unificados ganharam força, em uma luta que culminou, no ano de 2013 em um dos maiores acordos trabalhistas do país. As empresas ficaram responsáveis de indenizar as famílias envolvidas e destinar R\$200 milhões divididos entre oito entidades sem fins lucrativos que prestam serviço para o Serviço Único de Saúde (SUS). No ano de 2018, foi efetivada uma indenização de R\$ 70 milhões ao Centro de Pesquisa e Exames Contra o Câncer, ao Hospital do Câncer em Barretos, SP.

Aos moradores das chácaras, a Prefeitura de Paulínia ofereceu apoio em seus cuidados com a saúde. As chácaras foram vendidas à Shell, pois não haveria mais condições de moradia no local. Apenas duas não foram vendidas; os moradores se recusaram a aceitar o valor proposto pela empresa. Eles defendem o apreço que tinham pelo espaço onde nasceram e reivindicam providências em relação ao crime que sofreram.

Atualmente, a planta da Shell pertence à Basf e não há mais atividades no local. No entanto, a Kraton Polymers do Brasil S. A., que se instalou em 1999 em outra área da mesma planta da Shell, continua desenvolvendo suas atividades normalmente, não obstante saber que está sobre uma área contaminada, interdita, com acesso expressamente proibido.

Discursos contraditórios e percepções distorcidas à luz da comunicação de risco

O estudo do caso Shell e Basf nos desafia a interpretarmos manifestações da comunicação de risco como processo em um contexto complexo, onde se revelam posicionamentos organizacionais que limitaram o gerenciamento da situação de risco, os quais são detalhados no relato qualitativo que se segue.

A realização das entrevistas e da análise de outras fontes de informações³ revelaram um ambiente de conflitos entre a postura das organizações e os sujeitos que sentiram as consequências dos riscos que não foram tratados fazendo com que situações de crises emergissem. Nesse contexto, observou-se nos trabalhadores marcas físicas e psíquicas dos momentos que viveram, demonstrando o quanto ainda são fragilizados com suas histórias de

³ 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.

vida. Tanto os trabalhadores, como os moradores do Parque dos Pássaros, comunidade vizinha às organizações, demonstraram o desejo reprimido de que as organizações desenvolvessem outras atitudes e práticas para trabalhar os riscos reais e potenciais produzidos por elas.

Os relatos demonstraram que existiram lados que se contrapuseram nesse processo e o quanto conflituoso é o caso, evidenciando que as informações foram manipuladas, a ponto de desvirtuar o sentido do risco e criar uma imagem contrária ao que ele realmente representava, o que gerou incertezas e inseguranças, como poderá ser observado nos relatos que seguem. Após essa discussão, reflete-se sobre os principais pontos que permitem observar ações possíveis de comunicação de risco, trazendo à tona questões que amadureçam nossa visão teórico-prática, evidenciando conteúdos que detalham a comunicação de risco como processo, a qual se faz no bojo das interações entre organizações e *stakeholders*.

Os riscos reais de contaminação e os discursos controversos

Quando a Basf assumiu a planta industrial que era da Shell, já havia uma situação de risco real, o qual foi produzido pela Shell, cuja extensão foi a contaminação do lençol freático, do ar da região e, conseqüentemente dos trabalhadores e moradores, conforme comentado na apresentação do caso. Essa era a situação real que a Basf assumiu. Nesse contexto, evidenciou-se no relato dos trabalhadores que a Basf adotou como política dar continuidade ao caminho trilhado pela Shell e não se responsabilizou pelos trabalhadores presentes. No entanto, a fala de Gama contrapõe essa premissa: *Quando a Basf comprou este negócio, já estava sendo feito um trabalho de saneamento ambiental pela Shell, conforme o PAC. Ok, então como que é o PAC? O passivo ambiental sempre foi de responsabilidade da Shell. Perante a opinião pública, desde o início a Basf deixou claro, junto com a Shell, de que o passivo é da Shell e todo o que sai da fábrica é da Basf (GAMA).*

Embora as atividades que proporcionaram a disseminação dos riscos não tenham sido iniciadas pela Basf, quando ela assumiu essas atividades e continuou produzindo praticamente os mesmos componentes da Shell, a responsabilidade passa a ser compartilhada. No entanto, para alguns dos respondentes, mesmo sabendo de todos os riscos que as atividades da Shell havia proporcionado, a Basf não foi honesta com os trabalhadores. *A Basf comprou sabendo de tudo que tava acontecendo, a Basf já entrou de caso pensado sabendo o que ia fazer ela*

comprou uma indústria contaminada ... mas os trabalhador ninguém em nenhum momento tinha assumido...diziam sim: - contaminei o solo, contaminei a água, o meio ambiente, mas os trabalhador não! (ALFA)

Será então que a organização Basf tinha consciência da real situação que se encontrava a saúde dos trabalhadores e o entorno? Os trabalhadores revelam essas preocupações:

Nos tribunais a Basf sempre falava assim que a Shell enganou ela a respeito da contaminação que ela não tava pondo mais ninguém a risco nenhum, mas a produção continua a mesmo coisa... Sabia que os trabalhadores tavam com alterações de saúde porque foi feita análise em exame de todos os trabalhadores antes dela pegar a empresa né? (ALFA).

Agora uma empresa como a Basf ter vários cientistas... empresa que tem mundialmente conhecida...que tem vários cientista...como vai comprar uma empresa numa condição dessa e dizer que não sabia? É meio esquisito perante a justiça sabe assim? (BETA)

Diante disso, mesmo que a organização alegou que não era responsável por indenizar os lesados, a Basf tinha responsabilidades como uma organização que respeita seus funcionários. Transparência, tomada de decisão coletiva, e atitudes autênticas deveriam ser prerrogativas da organização. Lundgren e McMakin (2004) afirmam que quando uma organização tem a comunicação de risco presente, conseqüentemente ela exhibe valores primários que instigam tal prática, inclusive, a preocupação de se construir consciência coletiva sobre os potenciais riscos.

Segundo os relatos dos trabalhadores, as organizações se auto afirmavam responsáveis pela saúde de seus funcionários, porém, mantinham esta afirmação embasada nas instruções de uso dos Equipamentos de Proteção Individual – EPIs. A organização demonstrava aos trabalhadores que os únicos riscos que poderia afetá-los estavam diretamente relacionados ao mal uso dos EPIs. Com isso, eles acreditavam que se usassem os EPIs corretamente estariam livres de qualquer tipo de contaminação. Embora usassem os equipamentos, não tinham **consciência sobre os reais riscos a que estavam expostos.**

Quando Gama foi questionado sobre a realização de exames médicos nos trabalhadores, a fim de identificar se estavam doentes, foi relatado que todos os trabalhadores se submeteram aos exames e teriam total acesso aos resultados, caso tivessem interesse: *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 ... Se um funcionário quiser checar com o exame, ele pode, daí ele faz o que ele quer na opinião pública, mas a empresa não pode fazer isso. (GAMA)

Em contrapartida, os trabalhadores afirmam que nunca tiveram acesso a estes exames, mesmo tendo solicitado-os: *Realmente houve em 2000 a coleta de exames ... Ai chamaram a gente e disse: olha, foi feito exame em todos vocês trabalhadores, não foi identificado problema nenhum, alterações nenhuma, está tudo beleza. Após o fechamento da empresa nós solicitamos que nos fornecesse o laboratório que foram feito esses exames, eles não mandaram, em que local foram feitos esses exames, mandaram apenas uma xerox destes exames sem dados nenhum, sem avaliações nenhuma, sem números, só comparações. Não tinha parecer, não tinha porcentagens e não tinha números. Esse era o exame que eles fizeram e até hoje ninguém sabe em que laboratório foi feito isso. A partir deste momento foi que eles fecharam a porta da empresa. (ALFA)*

Diante desses relatos inconsistentes, evidencia-se um ambiente onde não houve congruência entre as opiniões, despertando incertezas e insegurança. Aliás, esses, segundo os trabalhadores eram seus principais sentimentos ao se sentirem doentes e não terem diagnósticos que comprovassem a doença e, principalmente, não terem respaldo da organização.

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 em que 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.

Gama afirma que a Basf realizou ações de comunicação de risco com seus funcionários e chacareiros: *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*

peças pra dentro, fazer uma comunicação onde você falava pros funcionários: olha, estamos aqui, tem o TAC, 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 (GAMA).

Levando em consideração esse depoimento, sem analisar todo contexto que envolve o caso, seria possível considerar que realmente a Basf desenvolveu ações que se caracterizaram como ações de comunicação de risco com seus *stakeholders*. Contudo, as entrevistas dos trabalhadores despertam indagações sobre esse posicionamento da organização: *Eu não me lembro que teve esta reunião, eu me lembro 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, está tudo em PPB – parte por bilhões... Em 2007 foi coletada amostra das paredes deste prédio e esse prédio tinha sido descoberto, tinha sido lavado pela chuva, depois de muito tempo, encontrou substâncias químicas em todas as paredes do prédio da planta. Então como os trabalhadores estavam isentos a esta contaminação? Os trabalhadores não estão com problema! Isso foi sempre uma linguagem da empresa... (ALFA).*

Assim, ao mesmo tempo que a organização tem um discurso presente nas prerrogativas da comunicação de risco, não se preocupou em conscientizar os sujeitos sobre o ambiente insalubre e perigoso que estavam trabalhando. Mesmo que possa ter havido uma tentativa de aproximação por parte da Basf, a situação se agravou pelo fato de continuarem produzindo as mesmas substâncias químicas: *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. Então isso não era questão de treinamento ou uso de EPIs. A única coisa que foi eliminado lá no período Basf, foram os incineradores que tinham alto grau de poluição, no entanto a fábrica continuou na mesma coisa produzindo veneno. E venenos com doses muito altas (BETA).*

[...] quando a gente contestava e dizia: olha, o que que tá acontecendo com essa análise que tão tirando? Ai 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, está tudo em PPB, que não era nem PPM, que é parte por milhões, era PPB, parte por bilhões. Então significa que era coisa pequenininha, foi isso que eles passaram pra nós trabalhadores, como trabalhadores essas informações (ALFA).

Situações como essa são comentadas por Slovic (1987) - quando discorre sobre o gerenciamento das percepções dos riscos. Slovic (1987) afirma que opiniões contrárias sobre uma mesma realidade, olhares distintos sobre o mesmo fenômeno precisam ser trabalhados a partir das percepções que os sujeitos têm. E para isso, defende que há a necessidade de um trabalho efetivo de exploração e conhecimento da realidade de cada um, a fim de compreender os motivos que os levaram a compreender o risco da maneira como veem.

Não constatamos ações semelhantes na relação da Basf com seus *stakeholders*. As subjetividades, o histórico social e cultural de cada um não foram respeitados. Sendo assim, como a Basf poderia afirmar que não havia mais situação de risco e que os trabalhadores poderiam continuar trabalhando tranquilos se eles continuavam a trabalhar/produzir no mesmo local contaminado? E produziam, praticamente, os mesmos produtos que a empresa anterior. Vale ressaltar que, até hoje, a área poluída pela Shell está em processo de revitalização.

Quando Alfa e Beta comentam sobre as dúvidas que os trabalhadores tinham sobre o que estava acontecendo com a empresa, os gestores afirmavam que tudo estava bem e não havia com o quê se preocupar, torna-se evidente a intenção de mascarar as reais informações sobre os riscos e suas consequências.

Nós fazíamos turnos e quando passou um pouco mais de 5 horas da manhã, 6 e meia nós saímos assim, eu trabalhava na sala de controle. Saímos no pátio, demos uma olhada, tinha uns gringo, americanos... entrando dentro do site da empresa, parecendo um astronauta né... todo o uniforme que os caras estavam usando... luva, tudo, pra tirar amostra do solo. E nós se assustamos com aquilo, né. Perguntamos: poxa, o que os caras estão fazendo? E o que eles respondiam era que estava tudo bem, que era rotina (ALFA).

[...] as pessoas as vezes não se dão conta disso né...por causa da propaganda dizendo que tudo “ta” em perfeito, não vai acontecer nada com a saúde de ninguém, mas o lençol freático “ta” tudo contaminado, os solos estão contaminados né? [...] (BETA)

As informações transmitidas pela organização eram puramente técnicas, ligadas, como visto anteriormente, aos riscos passivos do uso de EPIs, sem considerar que a contaminação estava no ar, no solo e na água, ou seja, em toda parte. Cabia à organização conhecer seus *stakeholders*, suas principais preocupações e seus entendimentos sobre os riscos existentes. Além disso, compreender os motivos que os levavam a esta compreensão, o que significava explorar suas histórias de vida e contexto social.

Covello e Sandman (1987) 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. Esses autores afirmam que há uma desconexão entre o que é percebido e o que de fato representa o risco, pois 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, a história de vida de cada um, 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.

Considerações Finais

A análise realizada permitiu identificar um ambiente de crise e de não-cuidado para que os riscos não se materializasse, emergindo inclusive manipulações de sentido. Nos relatos, evidenciou-se que os trabalhadores ansiavam serem tratados com respeito e com ética, tornando as organizações responsáveis e comprometidas pela consequência de suas ações, o que parece não ser o caso estudado.

Sendo assim, desvelam-se aspectos que demonstraram a ausência da prática da comunicação de risco, ao observar a preocupação e o respeito das organizações com a vida das pessoas; o relacionamento entre as partes – organização e *stakeholders*; o envolvimento em torno das discussões e decisões sobre a situação de risco; o conhecimento e o entendimento gerado; e a consciência construída.

Situações de risco tornam as relações muito mais delicadas do que já são, porque envolvem instabilidade, ameaça, medo e perigo à vida das pessoas. Essas questões transformam os ambientes em espaços de dúvidas e questionamentos, os quais requisitam processos que sugiram aproximações com *stakeholders* para poderem compreender com consciência, as situações como as vivenciadas neste caso.

Isto posto, constata-se que mesmo que a essência da comunicação de risco não tenha sido praticada e evidenciada, este caso possibilita reflexões sobre as dificuldades em se praticar comunicação em ambientes onde a saúde e a vida não são postas como prioridade, onde a racionalidade econômica foi a tônica e onde os sujeitos não foram observados como sujeitos.

Refletir sobre estas dificuldades revelou questões que podem mover os estudos para uma comunicação real, uma comunicação efetiva, em que haja o entendimento dos sujeitos, trocas e experiências. Organizações que têm ambientes onde, por exemplo, manipulam as informações e não tornem seus processos claros, são ambientes que não condizem com práticas efetivas de comunicação de risco.

Referências

- ASHCRAFT, K. L., KUHN, T. R.; COOREN, F. **Constitutional Amendments: “Materializing” Organizational Communication**. *Academy of Management Annals*, 3(1), 1–64, 2009
- COVELLO, V.; SANDMAN, P. **Risk Communication: facing public outrage**. *EPA Journal*, pgs.21-22, 1987.
- COVELLO, V.; SANDMAN, P. Risk communication: an emerging area of health communication Research. In: DEETZ, S. A. (Ed.), **Communication yearbook 15**. Newbury Park, CA: Sage, 1992.
- GODEMANN, Jasmin; MICHELSEN, Gerd.(Editors).**Sustainability Communication: Interdisciplinary Perspectives and Theoretical Foundations**. Springer, 2011.
- GOLDENBERG, Mirian. **A Arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.
- LOURENÇO, Milene Rocha. **Comunicação de Risco como processo: uma análise do caso Shell/Basf**. 2015. 162f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2015.
- LUNDGREN, R.; MCKIMIN, A. Risk Communication. **A handbook for communicating environmental, safety, and health risks**. 3ed. Battelle Press, 2004.
- LEISS, W.; KREWSKI, D. Prospects and Problems in Risk Communication. Institute of risk research, 1992. In: Leiss, William. **Prospects and Problems in Risk Communication**. 1992.
- NRC - NATIONAL RESEARCH COUNCIL. Improving Risk Communication. **National Academy Press**. Washington, D.C. , 1989.
- PALENCAR, M. J. Risk communication. In: **HEATH R. L. (Ed.). Encyclopedia of public relations**. Thousand Oaks, CA: Sage; 2005.
- RENN, Ortwin. **The role of stakeholder involvement in risk communication**. Center of Technology Assessment Industry. Stuttgart, Germany. 1991.



SANDMAN, Peter M. **Explaining environmental risk: some notes on environmental risk communication.** Washington: Environmental Protection Agency; 1986.

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

_____. **The Perception of Risk. Risk, society and policy series.** Earthscan Publications Ltd, London and Sterling, VA, 2002.