



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

EWERTON ROBERTO INOCÊNCIO

**DISTORÇÕES COMUNICATIVAS NOS RELATÓRIOS DE
SUSTENTABILIDADE DE EMPRESAS LISTADAS NA
CARTEIRA ISE 2020:
UMA ANÁLISE PAUTADA NO PENSAMENTO
HABERMASIANO**

Londrina
2021

EWERTON ROBERTO INOCÊNCIO

**DISTORÇÕES COMUNICATIVAS NOS RELATÓRIOS DE
SUSTENTABILIDADE DE EMPRESAS LISTADAS NA
CARTEIRA ISE 2020:
UMA ANÁLISE PAUTADA NO PENSAMENTO
HABERMASIANO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Administração da Universidade Estadual de Londrina, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Lebbos Favoreto

Londrina
2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

158d Inocêncio, Ewerton Roberto.
Distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de empresas listadas na carteira ISE 2020: : uma análise pautada no pensamento habermasiano / Ewerton Roberto Inocêncio. - Londrina, 2021.
194 f. : il.

Orientador: Ricardo Lebos Favoretto.
Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2021.
Inclui bibliografia.

1. Distorção Comunicativa - Tese. 2. Relatório de sustentabilidade - Tese. 3. Sustentabilidade - Tese. 4. Administração - Tese. I. Favoretto, Ricardo Lebos . II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDU 658

EWERTON ROBERTO INOCÊNCIO

**DISTORÇÕES COMUNICATIVAS NOS RELATÓRIOS DE
SUSTENTABILIDADE DE EMPRESAS LISTADAS NA
CARTEIRA ISE 2020:
UMA ANÁLISE PAUTADA NO PENSAMENTO
HABERMASIANO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Administração da Universidade Estadual de Londrina, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Lebbos Favoreto
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Membro externo: Prof. Dr. Elve Miguel Cenci
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Membro do PPGA: Profa. Dra. Thais Accioly
Baccaro
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 22 de abril de 2021.

AGRADECIMENTOS

Como já dizia o filósofo Sócrates, “sábio é aquele que conhece os limites da própria ignorância”. Compartilhando desse pensamento expresso há milhares de anos, dedico esta página a todos aqueles que, ao longo de minha jornada, têm me auxiliado na busca pela sabedoria.

Primeiramente, agradeço a Deus por ter me concedido as faculdades físicas e psicológicas para a realização deste trabalho. Com Ele, tenho paulatinamente conquistado todos os meus sonhos.

Agradeço a toda a minha família, especialmente aos meus pais, José Roberto Inocêncio e Roselei Melo Inocêncio, por todo sacrifício que fizeram em meu favor e que me permitiu concluir mais esta etapa. Aos amigos de longa data e àqueles que conheci durante o período da pós-graduação, por estarem comigo nas alegrias e nas angústias vivenciadas ao longo desse percurso.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Ricardo Lebbos Favoreto, que exerceu com dedicação, paciência e solicitude o papel de orientador, e que ao final dessa jornada tornou-se, além de guia, um grande amigo e parceiro para os novos desafios que estão por vir. Obrigado por tudo o que me ensinou nesse período e por sempre acreditar no meu trabalho.

Aos professores da banca de qualificação. Ao Prof. Dr. Elve Miguel Cenci, que nos auxiliou a chegar a bom porto, diante do mar tempestuoso da filosofia – mais especificamente, a habermasiana. À Profa. Dra. Thais Accioly Baccaro que colaborou para a precisão metodológica do trabalho - professora que tive o prazer de conhecer já no primeiro ano da graduação, e cujas aulas de metodologia foram fundamentais para meu desenvolvimento como pesquisador.

Aos professores do programa de Pós-Graduação em Administração da UEL, por todo conhecimento que me transmitiram ao longo do curso, contribuindo para meu desenvolvimento profissional e humano. De modo especial, agradeço ao coordenador do programa, Prof. Dr. Rafael, que me abriu as portas da academia através do EOSI. Os debates vivenciados nesse grupo de estudo despertaram em mim o interesse pela pesquisa e, conseqüentemente, para o ingresso no mestrado. Também jamais esquecerei o suporte prestado por ele em momentos difíceis do curso, durante os quais se mostrou, mais do que professor, um amigo.

À minha orientadora de TCC, doutoranda, professora Talita Ravagnã Piga. Também ela, uma professora que se tornou uma amiga e que foi de suma importância para a viabilização técnica desta pesquisa.

Enfim, como está escrito num dos livros sapienciais, “quem encontrou um amigo, encontrou um tesouro”. Nesse sentido, sou grato pela fortuna que acumulei ao longo da vida, por todos vocês que me enriquecem com as preciosidades ímpares que compartilham comigo. Todos vocês têm parte nesta conquista. Conto com a amizade de todos para enfrentar os desafios futuros e coloco-me à disposição para, no que depender de mim, também contribuir para as vossas conquistas.

INOCENCIO, Ewerton Roberto. **Distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de empresas listadas na carteira ISE 2020: uma análise pautada no pensamento habermasiano.** 2021. 195 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2021.

RESUMO

A sustentabilidade, nesta pesquisa, é entendida como um conceito em construção por diversos atores, especialmente as organizações. Nesse sentido, os relatórios de sustentabilidade corporativos fornecem indícios de como as empresas têm participado desta empreitada. Assim, esta pesquisa objetivou analisar, sob uma perspectiva habermasiana, se existem distorções comunicativas nos relatórios de empresas que compõem a carteira ISE 2020 e como elas ocorrem. Mais especificamente, foram investigados os relatórios da EDP, Light, Natura e Petrobras. Neste estudo, compreende-se como distorcida a comunicação entre atores que não atende aos pressupostos pragmáticos de inteligibilidade, verdade, legitimidade e veracidade, servindo para propósitos de manipulação e não de entendimento. Metodologicamente, o presente estudo está caracterizado como qualitativo, descritivo e exploratório. As informações para análise foram coletadas via pesquisa documental e posteriormente analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. A depuração dos dados apontou inadequações em todos os relatórios, no que tange aos quatro pressupostos pragmáticos. Destacam-se como distorção de inteligibilidade o emprego de jargões, uso inadequado de abreviações, falta de clareza nas associações entre imagens e texto, bem como erros sintáticos que dificultam o compartilhamento de uma linguagem comum entre organização relatora e leitores. Quanto à distorção de verdade, observa-se a falta de evidências para suportar adequadamente afirmações feitas pelas organizações e a omissão de detalhes no que tange a impactos negativos. Já em relação à distorção de legitimidade, verifica-se a inobservância dos “Princípios de Relato GRI”, omissões de divulgações GRI, inconformidades no modo de apresentar justificativas de omissão e irregularidades no relatar informações de um requisito (obrigatório) de uma divulgação GRI específica, rompendo assim com o contexto normativo no qual os relatos se inserem. Por sua vez, no que diz respeito à distorção de sinceridade, nota-se o uso de metáforas que ofuscam a compreensão do real desempenho organizacional em matéria de sustentabilidade, contribuindo para a construção de uma imagem otimista e parcial das organizações. Ao fim da análise, discute-se as distorções encontradas, suas implicações para os relatórios de sustentabilidade e apresenta-se uma sugestão normativa para orientação da elaboração e/ou correção e/ou análise de relatórios de sustentabilidade.

Palavras-chave: distorção comunicativa; relatório de sustentabilidade; sustentabilidade; administração; estudos organizacionais.

INOCENCIO, Ewerton Roberto. **Communicative distortions in the sustainability reports of companies listed in the ISE 2020 portfolio: an analysis based on Habermasian thinking.** 2021. 195 p. Dissertation (Master's degree in Business Administration) - State University of Londrina, Londrina, 2021.

ABSTRACT

Sustainability, in this research, is understood as a concept under construction by several actors, especially organizations. In this sense, corporate sustainability reports provide evidence of how companies have participated in this endeavor. Thus, this research aimed to analyze, from a Habermasian perspective, if there are communicative distortions in the reports of companies that compose the ISE 2020 portfolio and how they occur. More specifically, it investigated the reports of EDP, Light, Natura and Petrobras. In this study, communication between actors that does not meet the pragmatic assumptions of intelligibility, truth, legitimacy and veracity is understood as distorted, serving purposes of manipulation and not of understanding. Methodologically, this research is characterized as qualitative, descriptive and exploratory. The data for analysis were collected via documentary research and subsequently analyzed using the content analysis technique. Data analysis pointed out inadequacies in all reports with respect to the four pragmatic assumptions. The analysis stand out distortion of intelligibility as the use of jargon, improper use of abbreviations, lack of clarity in the associations between images and text, as well as syntactic errors that make it difficult to share a common language between the reporting organization and readers. As for the distortion of truth, it is observed that there is a lack of evidence to adequately support statements made by organizations and the omission of details regarding negative impacts. Regarding the distortion of legitimacy, there is a failure to observe the "GRI Reporting Principles", omissions of GRI disclosures, non-conformities in the way of presenting justification of omission and irregularities in reporting information of a requirement (mandatory) of a specific GRI disclosure, thus breaking with the normative context in which the reports are inserted. In turn, with regard to the distortion of sincerity, it is noted the use of metaphors that obscure the understanding of the real organizational performance in terms of sustainability, contributing to the construction of an optimistic and partial image of organizations. At the end of the analysis, the distortions found, their implications for sustainability reports are discussed and a normative suggestion is presented to guide the preparation and/or correction and/or analysis of sustainability reports.

Keywords: communicative distortion; sustainability report; sustainability; administration; organizational studies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Principais conceitos explorados da TAC	48
Figura 2	Exemplo de uma divulgação GRI específica	108
Figura 3	Representação do processo de leitura iterativo	111
Figura 4	Relações entre as metáforas encontradas	132
Figura 5	50 palavras mais presentes nas frases sobre combate	139
Figura 6	50 palavras mais presentes nas frases sobre transparência	142
Figura 7	50 palavras mais presentes nas frases sobre igualdade	147
Figura 8	50 palavras mais presentes nos segmentos sobre geração de valor	156
Figura 9	Tipologia dos acidentes de trabalho ocorridos em 2019 na EDP	160
Figura 10	Resíduos enviados para reciclagem pela Light em 2019	161
Figura 11	Razões para omissões	167
Figura 12	Sugestão de critérios de adequação ou inadequação dos relatórios de sustentabilidade aos pressupostos pragmáticos	178

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Principais artigos empíricos sobre distorção comunicativa utilizados como base desta pesquisa.....	60
Quadro 2	Divulgações GRI em vigor	89
Quadro 3	Classificação dos relatórios das empresas da carteira ISE 2020.....	99
Quadro 4	Operacionalização da pesquisa quanto aos objetivos	103
Quadro 5	Etapas da análise de conteúdo da pesquisa	105
Quadro 6	Conceito de requisitos, recomendações e orientações para o GRI	107
Quadro 7	Síntese das distorções comunicativas encontradas	174

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Exemplos de segmentos com coocorrência de metáforas.....	137
Tabela 2	Metáforas presentes nos relatórios.....	138
Tabela 3	Exemplos de segmentos com as metáforas combate e desafio e as principais temáticas à que estão associadas.....	140
Tabela 4	Exemplos de segmentos com a metáfora transparência em relação a stakeholders.....	143
Tabela 5	Exemplos de segmentos com a metáfora digitalização e seus níveis	146
Tabela 6	Exemplos de segmentos com a metáfora da igualdade em relação aos colaboradores	148
Tabela 7	Exemplos de segmentos com a metáfora da jornada	150
Tabela 8	Principais jargões identificados nos relatórios.....	152
Tabela 9	Relação entra a primeira vez o termo “ <i>compliance</i> ” aparece em cada relatório e o momento em que mais se aproxima de sua ideia de “conformidade à regra”.....	153
Tabela 10	Exemplos de segmentos com o jargão “melhores práticas”	155
Tabela 11	Exemplos de segmentos sobre “geração de valor”	157
Tabela 12	Exemplos de segmentos com distorção de inteligibilidade por erros sintáticos e uso inadequado de abreviações	159
Tabela 13	Princípios fundamentais do GRI.....	162

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EDP	Energias de Portugal
GRI	Global Reporting Initiative
ISE	Índice de Sustentabilidade Empresarial
LIGT	Light
NT	Natura
PETR	Petrobras
TAC	Teoria do Agir Comunicativo
WCED	World Commission on Environment and Development

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS	19
1.1.1	Objetivo Geral	19
1.1.2	Objetivos Específicos	19
1.2	JUSTIFICATIVA.....	19
2	REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1	SOCIOLOGIA HABERMASIANA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS.....	25
2.1.1	Teoria Crítica, Escola De Frankfurt E Habermas.....	25
2.1.3	A Teoria Do Agir Comunicativo E A Distorção Comunicativa Em Habermas	30
2.1.3	Estudos Organizacionais E As Contribuições Habermasianas.....	48
2.1.4	Organizações E Distorção Comunicativa.....	55
2.2	SUSTENTABILIDADE E ORGANIZAÇÕES	63
2.2.1	A Crise Ambiental E A Proposta De Desenvolvimento Sustentável	63
2.2.1	Sustentabilidade E Desenvolvimento Sustentável	71
2.2.3	Sustentabilidade: Um Conceito Em Construção	73
2.2.4	Organizações E A Construção Da Sustentabilidade.....	80
2.2.5	Relatórios De Sustentabilidade Como Fonte Para Análise De Possíveis Distorções Comunicativas.....	87
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	92
3.1	CONSIDERAÇÕES EPISTEMOLÓGICAS.....	92
3.2	CLASSIFICAÇÃO GERAL DA PESQUISA	96
3.3	COLETA DOS DADOS	97
3.3.1	Unidade De Análise.....	98
3.3.2	Instrumentos De Coleta De Dados	100
3.3.3	Definição Operacional Das Variáveis Ou Das Categorias	101
3.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	103
4	ANÁLISE DOS DADOS	107

4.1	SOBRE OS RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DA EDP, LIGHT, NATURA E PETROBRAS.	107
4.2	DISTORÇÃO DE VERDADE	110
4.3	DISTORÇÕES DE SINCERIDADE.....	135
4.4	DISTORÇÕES DE INTELIGIBILIDADE.....	151
4.5	DISTORÇÕES DE LEGITIMIDADE	161
4.6	DISTORÇÕES COMUNICATIVAS: IMPLICAÇÕES PARA OS RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE	169
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	179
	REFERÊNCIAS	184

1 INTRODUÇÃO

Atender às necessidades presentes sem comprometer as gerações futuras de suprir suas próprias necessidades (WCED, 1987), eis o compromisso firmado em Brundtland, no ano de 1987, para um desenvolvimento sustentável. No entendimento de muitos autores, este acontecimento é considerado um marco importante, sendo o evento que apresentou o relatório “*Our Common Future*” (“Nosso Futuro Comum”, em tradução literal), responsável por difundir a proposta de desenvolvimento sustentável com a qual se alinha a noção de sustentabilidade mais amplamente adotada. (DOVERS, 1996; PIERRI, 2001, HOPWOOD; MELLOR; O’BIEN, 2005; STARRICK; KANASHIRO, 2013). A ideia de sustentabilidade associada à capacidade de atendimento das necessidades das gerações presentes e futuras, embora amplamente utilizada, não é definitiva. Sua falta de clareza tem sido alvo de diversas críticas, de modo que o debate entre os estudiosos das diferentes abordagens e áreas do conhecimento que tratam da temática permanece em aberto (PIERRI, 2001; O’CONNOR, 2002; BANERJEE 2003; HOPWOOD; MELLOR; O’BIEN, 2005; STARRICK; KANASHIRO, 2013).

No campo dos estudos organizacionais, dilemas decorrentes da crise ambiental, social e econômica, bem como a mudança das opiniões públicas no que tange ao papel que as organizações exercem na manutenção da sustentabilidade, motivaram os pesquisadores a estudarem as relações entre as práticas organizacionais e os princípios sustentáveis, pois estes constituem atualmente uma meta crucial para as organizações (FLOREA; CHEUNG; HERNDON, 2012). Ressalta-se, no entanto, que também neste campo do saber verifica-se o mesmo fenômeno em relação à noção mais ampla de sustentabilidade. Segundo Montiel e Delgado-Ceballos (2014), não há uma definição única de sustentabilidade corporativa; todavia, as diversas perspectivas respeitam um certo padrão, alinham-se comumente à definição de desenvolvimento sustentável fornecida em Brundtland (1987) e adotam o conceito de sustentabilidade em sua tridimensionalidade econômica, social e ambiental.

O papel das organizações na construção dessa definição tem sido investigado por diversos autores. Alternativas ao *mainstream* que aborda o termo positivamente, perspectivas mais críticas têm apontado para o uso retórico, alegórico e repetitivo que as organizações fazem do termo, comumente associado à promoção de um bem estar socioeconômico e à preservação ambiental. Com isto, as corporações visam a legitimação de suas atuações perante os grupos de interesse da empresa, garantindo a

defesa e satisfação de objetivos corporativos particulares, bem como a manutenção de suas atividades (LIVESEY; KEARINS, 2002; MILNE; TREGIDGA; WALTON 2005; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; BOIRAL, 2013; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014).

No intuito de verificar como as organizações têm-se comunicado no que tange a sustentabilidade – e contribuído, conseqüentemente, para a construção do próprio conceito do termo –, esta pesquisa investiga quatro relatórios de sustentabilidade de empresas listadas na carteira ISE 2020, publicados segundo o padrão GRI “abrangente” (GRI, 2016d, 2016e). Tal escolha motiva-se pelo entendimento de que as organizações participantes desse índice constituem um grupo de referência nacional no que tange à questão sustentável.

O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), criado pela Bolsa de Valores de São Paulo em parceria com a Fundação Getúlio Vargas em 2005, é uma ferramenta comparativa do desempenho das organizações sob o critério da sustentabilidade corporativa, fundamentada na eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. O ISE diferencia as organizações em termos de qualidade, nível de comprometimento com o desenvolvimento sustentável, equidade, transparência, prestação de contas, natureza do produto e do desempenho nas dimensões econômica, social e ambiental que compõem a sustentabilidade (B3, 2020b). Com isto, visa proporcionar às empresas integrantes de sua carteira benefícios como: acesso mais rápido e barato ao crédito; menores custos de seguro; bom clima organizacional; retenção dos melhores talentos; maior lealdade do consumidor; valorização da imagem institucional; redução dos riscos socioambientais; diminuição das chances de conflitos; e garantia da licença social para operar (MARCONDES; BACARJI, 2010).

Por sua vez, o padrão GRI corresponde a diretrizes internacionais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, com objetivo de auxiliar as organizações e governos no entendimento e na prática do relato de questões críticas a esta temática. Seu emprego visa contribuir para que as corporações comuniquem com transparência seus impactos positivos e negativos no que diz respeito ao tema. Trata-se de um padrão de relatório amplamente adotado a nível global – atualmente, 93% das 250 maiores empresas do mundo relatam seu desempenho em sustentabilidade de acordo com os padrões GRI (GRI, 2020a). Vale ressaltar que as companhias listadas no ISE comumente empregam estas diretrizes na confecção de seus relatos. Por fim, a opção pelos relatórios segundo o

padrão “abrangente” se dá porque estes, ao menos em tese, são obrigados a fornecer uma maior quantidade de informações, e com mais detalhes, do que os relatórios de acordo com o padrão “essencial”. Como lente teórica para análise desses relatórios no campo dos estudos organizacionais, optou-se pela abordagem habermasiana, especialmente em torno da noção de distorção comunicativa.

Os estudos organizacionais podem ser compreendidos como “um terreno historicamente contestado, dentro do qual diferentes línguas, abordagens e filosofias lutam por reconhecimento e aceitação” (REED, 2010, p. 62). Westwood e Clegg (2003) também definem este campo de modo semelhante: “um terreno discursivo contestado, dentro do qual sempre houve (e continua existindo) uma variedade de vozes engajadas em um processo político de reivindicações por reconhecimento, aceitação e domínio” (WESTWOOD; CLEGG, 2003, p. 2). Entende-se, portanto, que o fenômeno organizacional pode ser analisado sob um caleidoscópio de diferentes lentes teóricas, com diversos posicionamentos epistemológicos e paradigmáticos (MARSDEN; TOWNLEY, 2001).

No início do século XX, os estudos organizacionais estavam enraizados nos princípios modernistas do iluminismo que prometera um indivíduo autônomo e progressivamente emancipado via conhecimento propiciado pelos métodos científicos (ALVESSON; DEETZ, 1996; REED, 2010). As organizações eram identificadas como local do desenvolvimento do raciocínio instrumental, o que resultava na instrumentalização das pessoas e da natureza através do uso de técnicas científicas para obtenção de resultados previsíveis, aumento de produtividade e resolução de problemas técnicos, garantindo a satisfação de necessidades coletivas e individuais, bem como o progresso material e social (REED, 2010).

Segundo Alvesson e Deetz (1996), as abordagens críticas nos estudos organizacionais surgiram relativamente tarde, somente no final da década de 1970 e início dos anos 80. Para os autores, o motivo da teoria crítica ter encontrado terreno fértil nesse campo de pesquisa ocorreu pela desilusão do que é amplamente referido como suposições modernistas por teóricos e profissionais da organização. Disso decorre que o ataque à tradição modernista é central para os estudos críticos. Todavia, as abordagens da Teoria Crítica nos estudos organizacionais não implicam no abandono completo das perspectivas modernistas sobre organização, que creem na “capacidade essencial da humanidade de se aperfeiçoar através do poder da racionalidade” (COOPER; BURREL, 1988, p. 92). O caráter racional das organizações permanece. Contudo, trata-se de um repensar a própria

noção de racionalidade que as orienta. Com este pensamento corroboram Alvesson e Deetz (2010, p. 231), para quem os teóricos críticos, especialmente Habermas, “veem o projeto dos modernistas como doente e veem a esperança na reconstrução e recuperação das partes boas, redirecionando o futuro”.

Jürgen Habermas é usualmente tido como pertencente à segunda geração da escola de Frankfurt, além de ser um dos principais autores da Teoria Crítica alemã. (WIGGERHAUS, 2002; FREITAG, 2005; NOBRE, 2008). Ele é autor de uma vasta produção, dentre a qual se destacam obras como “Mudança Estrutural da Esfera Pública” (1962), “Técnica e Ciência como ‘Ideologia’” (1968), “Conhecimento e Interesse” (1968), sua obra magna “Teoria do Agir Comunicativo” (1981) e “Direito e Democracia” (1992). Nos estudos organizacionais, as contribuições teóricas habermasianas têm demonstrado seu potencial a um tempo relativamente considerável. No cenário nacional, Inocêncio e Favoreto (2020) verificaram que estudos organizacionais fundamentados em teorias habermasianas e publicados nos principais periódicos brasileiros estão presentes desde 1991. Já em relação ao âmbito internacional, há publicações deste recorte desde 1983 (INOCÊNCIO; FAVORETO, submetido). Destaca-se ainda que ambos estudos evidenciaram a obra “Teoria do Agir Comunicativo” como a mais utilizada em estudos organizacionais.

No intuito de contribuir com este corpo teórico, já em desenvolvimento, de abordagens organizacionais baseadas no referencial habermasiano, esta pesquisa aborda principalmente a noção de distorção comunicativa, constituinte da Teoria do Agir Comunicativo. Ela é empregada na tentativa de compreender possíveis desvirtuamentos na comunicação que as organizações realizam em seus relatórios, no que diz respeito à sustentabilidade. Portanto, dois grandes temas são abordados nesta pesquisa: distorção comunicativa e sustentabilidade.

O projeto habermasiano entende como comunicação distorcida aquela que não atende aos pressupostos pragmáticos de compreensibilidade, verdade, legitimidade e veracidade. A observação desses princípios é o que permite aos atores coordenarem suas ações orientados por uma racionalidade comunicativa, que busca através da argumentação a obtenção de um entendimento consensual sobre uma pretensão de validade exteriorizada. Caso contrário, tem-se uma comunicação sistematicamente distorcida, guiada por uma racionalidade estratégica, pela qual os atores calculam os melhores meios para a obtenção de fins egocêntricos e enxergam uns aos outros como adversários (HABERMAS, 2012a, 2012b).

Segundo Segatto (2008), na perspectiva habermasiana, o entendimento global de um ato de fala vai além da compreensão do conteúdo proposicional veiculado por uma exteriorização. Entender o conteúdo é uma condição para a compreensão e o reconhecimento da validade de um ato de fala, mas não a única condição. O entendimento deve ocorrer principalmente quanto à consideração da força ilocucionária dos atos de fala, a qual garante os vínculos relevantes para a interação subsequente e estabelece as diferenças entre as pretensões de validade. Assim, o falante deve fundamentar a pretensão de validade que levanta por seu ato de fala, enquanto o ouvinte deve tomar uma posição afirmativa ou negativa frente a tal pretensão, também fundamentando sua posição.

Neste contexto, um ator que intencione realizar uma comunicação não distorcida, aos moldes do agir comunicativo, deve observar quatro pressupostos pragmáticos: comunicar-se de modo inteligível; realizar um ato de fala correto, de acordo com o contexto normativo estabelecido, a fim de estabelecer uma relação interpessoal legítima; formular um enunciado verdadeiro, tendo em vista que o ouvinte assuma e partilhe o saber do falante; expressar de modo veraz opiniões, intenções, desejos e etc., a fim de que o ouvinte acredite no que é dito (HABERMAS, 2012a).

De modo amplo, Forester (2003, p. 51) argumenta que a aplicação das pretensões de validade “pode nos ajudar empiricamente a explorar quão complexa, contingente e rica, sociais e políticas as ações são realmente”. No âmbito dos estudos organizacionais, Alvesson e Deetz (1996) defendem que o conhecimento e percepção de comunicações distorcidas são de grande valor, uma vez que as organizações podem ser entendidas como estruturas de comunicação sistematicamente distorcida, ou como infraestruturas sociais comunicativas que medeiam relações estruturais e ações sociais em contextos econômicos e da vida profissional. Assim, organizações podem ser avaliadas de acordo com a comunicação que realizam, se mais próximas a dogmas (comunicação fechada) ou do diálogo (comunicação aberta).

Freddo (1991) também concorda que tais âmbitos possam ser estruturas de interação comunicativa, onde os atores podem vir a coordenar suas ações por meio da comunicação não distorcida. Porém, ressalta que predomina nelas a racionalidade instrumental, da qual resulta um ambiente organizacional propício à dominação, frustração, desinformação, manipulação e conformismo. No entendimento de Vizeu e Matitz (2013), a distorção comunicativa presente nas corporações contemporâneas está associada à crise de legitimidade enfrentada pelas instituições do capitalismo moderno. Neste cenário, elas se utilizam estrategicamente de mecanismos de distorção

comunicativa para obter apoio para seus interesses, ações, resultados, persuadir indivíduos ou grupos sociais específicos. Portanto, a análise de possíveis distorções comunicativas pode contribuir para o aprimoramento dos relatórios, possibilitando que tais relatos evitem desvios informativos e se identifiquem como uma prática orientada ao entendimento almejado pela razão comunicativa.

Uma vez apresentados os temas centrais desta investigação e também verificada a inexistência de uma pesquisa que relacionasse a noção habermasiana da distorção comunicativa e sustentabilidade (INOCÊNCIO; FAVORETO, 2020a; INOCÊNCIO; FAVORETO, submetido), ressalta-se que o presente estudo foi motivado pelo problema expressado nas questões: **existem distorções comunicativas segundo a perspectiva habermasiana, e como elas ocorrem nos relatórios de sustentabilidade de organizações listadas no ISE 2020?** Para responder estas duas perguntas, organizou-se a pesquisa a seguir em cinco capítulos.

A seção inicial abrange a introdução acima apresentada, bem como os objetivos e justificativa da pesquisa. O segundo capítulo, por sua vez, divide-se em duas grandes partes. A primeira aborda a sociologia e filosofia habermasiana e os estudos organizacionais, discutindo as origens teóricas de Habermas, sua principal obra utilizada como aporte desta pesquisa, as contribuições deste autor para o campo dos estudos organizacionais e algumas aplicações do conceito de distorção comunicativa para o estudo do fenômeno organizacional. Já a segunda versa sobre sustentabilidade e sua relação com as instituições, centrando-se especialmente na ideia de que este é um conceito em construção, atividade sobre a qual as próprias organizações têm participação ativa, sendo seus relatórios um meio para compreensão da participação das corporações neste empreendimento e uma fonte para análise de possíveis distorções comunicativas.

Na sequência, tem-se o capítulo metodológico, no qual estão expostos os procedimentos metódicos que permitiram a realização desta pesquisa. O quarto capítulo, por sua vez, apresenta os dados coletados, bem como a análise destes a partir da noção habermasiana de distorção comunicativa. Apresenta-se os quatro pressupostos pragmáticos e discute-se as inadequações encontradas em relação a cada um deles. Também se debate a implicação das distorções encontradas para os relatórios de sustentabilidade e se propõe um modelo normativo para orientação da elaboração e/ou correção e/ou análise de relatórios de sustentabilidade. Por fim, o quinto capítulo manifesta as considerações finais desta pesquisa, tecendo algumas de suas limitações e incentivando trabalhos futuros.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar, sob uma perspectiva habermasiana, se existem distorções comunicativas nos relatórios de empresas que compõem a carteira ISE 2020 e como elas ocorrem.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar possíveis distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de empresas que constituem a carteira ISE 2020, a partir dos pressupostos pragmáticos inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade;
- Descrever as possíveis distorções comunicativas presentes nos relatórios de sustentabilidade de empresas que estão listadas na carteira ISE 2020;
- Revelar, a partir da existência dessas possíveis inadequações, implicações para a noção de sustentabilidade construída pelas organizações que compõem a carteira ISE 2020;
- Sugerir eventuais ajustes sobre os relatórios, que poderiam contribuir para a prevenção de distorções comunicativas e proporcionar uma maior aderência aos pressupostos pragmáticos habermasianos de uma comunicação não distorcida.

1.2 JUSTIFICATIVA

A discussão acerca dos temas distorção comunicativa e sustentabilidade, a partir de uma fundamentação na sociologia de Jürgen Habermas, pode ser considerada uma forma de pesquisa com certo grau de ineditismo na área dos estudos organizacionais, com possibilidades de contribuições teóricas e práticas.

Recentemente, Inocêncio e Favoreto realizaram dois levantamentos bibliométricos, um em periódicos nacionais (2020) e o outro em revistas internacionais

(submetido), com o intuito de verificar as contribuições habermasianas para os estudos organizacionais nestes cenários. Dentre os nacionais, foram selecionados os periódicos da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo classificados entre o extrato A1 e B1 pela CAPES no quadriênio (2013-2016). A delimitação aos periódicos que tinham por escopo a área de Administração e que tivessem artigos com a palavra “habermas” (termo inclusivo das variações “habermasiano” e “habermasiana”) em títulos, resumos ou palavras-chave resultou em uma amostra final de 46 publicações em 10 periódicos (INOCÊNCIO; FAVORETO, 2020). Já em relação aos internacionais, foram escolhidos aqueles que pertenciam a categoria “*Management*” da base *Web of Science*, e cujo fator de impacto fosse maior que 3. Neste conjunto, a delimitação dos artigos se deu pela busca de termo “habermas” nos resumos dos artigos, resultando 31 publicações em 18 periódicos (INOCÊNCIO; FAVORETO, submetido). Ressalta-se que ambos levantamentos foram realizados em 2019, buscando por artigos deste recorte desde a fundação dos periódicos até a data da pesquisa.

Os dois levantamentos bibliométricos (INOCÊNCIO; FAVORETO, 2020; submetido) apontaram a obra *Teoria do Agir Comunicativo* como a principal fundamentação de artigos que empregaram a abordagem habermasiana. Conseqüentemente, os conceitos mais utilizados nas publicações remetem a esta obra: racionalidade comunicativa/instrumental, ação comunicativa/ação estratégica, sistema e mundo da vida. A noção de distorção comunicativa, embora faça parte do edifício teórico que sustenta a *Teoria do Agir Comunicativo*, foi utilizada como central em apenas 3 trabalhos (ÄHLSTRÖM; MACQUET; RICHTER, 2007; VIZEU; MATITZ, 2013; CUKIER *et al.*, 2016). Uma busca mais específica pelo termo “distorção comunicativa” no campo palavra-chave, na base de dados Spell, retornou dois artigos na área de Administração (VIZEU; CICMANEC, 2013; SOUZA *et al.*, 2015). Na base de dados Scielo, a pesquisa pelo mesmo termo em todos os campos de busca, na área temática de Ciências Sociais Aplicadas, retornou apenas 2 artigos, os quais já estão inclusos nos resultados da Spell.

O número de publicações com a noção de distorção comunicativa como centro das pesquisas, embora tímido, não retira a importância deste constructo. Trata-se de um conceito bastante específico, relacionado ao não atendimento dos pressupostos pragmáticos que devem ser atendidos caso os atores anseiem coordenar suas ações por meio da racionalidade comunicativa (HABERMAS, 2012a, 2012b). Pode, portanto, ser identificado com o conceito mais amplo de ação estratégica, termo já consagrado e

amplamente utilizado nestes artigos em complementariedade ao conceito de agir comunicativo. Neste sentido, também seria possível enxergar a distorção comunicativa, implicitamente, na maioria das publicações.

Diante desse cenário, entende-se que a noção habermasiana de distorção comunicativa pode ser explorada de modo mais específico, e com certo grau de ineditismo, quando associada à temática da sustentabilidade. Isto porque não se encontrou entre os artigos levantados publicações que fizessem tal associação. Na verdade, estudos que tiveram por foco questões ambientais foram encontrados somente na amostra de artigos internacionais – e nenhum deles tinha por tema central a sustentabilidade (INOCÊNCIO; FAVORETO, 2020; submetido). Portanto, a associação entre a teoria habermasiana e a temática da sustentabilidade vai além da própria dimensão ambiental, podendo indicar um terreno de pesquisa ainda não explorado. Assim, esta pesquisa contribui teoricamente para o preenchimento desta lacuna em estudos organizacionais de vertente habermasiana, o que, por sua vez, pode encorajar outros pesquisadores a também trilharem este caminho.

A escolha do referencial habermasiano como suporte para esta pesquisa se dá pela grande influência de Jürgen Habermas no que se refere a abordagens críticas dos estudos organizacionais. Já desde 1979, quando da publicação de “*Sociological Paradigms and Organization Analysis*” por Gibson Burrell e Gareth Morgan, o autor era indicado como uma alternativa crítica ao *mainstream* funcionalista. Alvesson e Deetz (1996), no livro “*Handbook of Organizational Studies*”, reforçam este entendimento, ao apresentarem Habermas como um dos principais autores da abordagem crítica nos estudos organizacionais, capaz de oferecer uma visão pragmática mais adequada para o estudo do fenômeno organizacional do que a teoria filosófica tradicional. De fato, pesquisas habermasianas têm apresentado, além de possibilidades teóricas, um potencial de aplicação empírica (INOCÊNCIO; FAVORETO, 2020; submetido). Também é possível ver, recentemente, trabalhos de relevância nacional com este referencial, como o livro de Ana Paula Paes de Paula (2015) “Repensando os Estudos Organizacionais: Por uma Nova Teoria do Conhecimento”.

Além disto, os levantamentos realizados por Inocência e Favoreto (2020; submetido) demonstraram que o interesse por esta perspectiva, iniciado na década de 1980, faz-se presente ainda atualmente. Nos últimos dois anos, ela foi tema ou base de três publicações em periódicos internacionais, além de outras sete em revistas nacionais. Destaca-se ainda que, em 2014, houve uma chamada especial em um dos principais

periódicos de estudos organizacionais, o Cadernos Ebape.BR. Neste volume, o editor ressalta que tal iniciativa tem por objetivo dar continuidade a estudos que lancem olhares críticos aos fenômenos organizacionais, pondo em pauta o pensamento de um dos principais teóricos críticos da atualidade: Jürgen Habermas (TENÓRIO, 2014).

Mais especificamente, a análise de distorções comunicativas, através dos pressupostos pragmáticos propostos por Habermas, é incentivada como um meio empírico para investigação da micropolítica das interações. Trata-se de uma abordagem capaz de analisar situações concretas de comunicação, fluxos reais de ação que remodelam nossas crenças, consentimento, confiança e atenção. (FORESTER, 2003). Contrários a uma suposta inaplicabilidade empírica da teoria habermasiana, alguns autores têm argumentado a favor de seu potencial em analisar diferentes tipos de comunicação, como textos impressos, entrevistas, *jingles* e conversas (FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER; MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER, *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER, *et al.*, 2016).

Cabe salientar ainda que a presente pesquisa foi incentivada pelos debates decorrentes dos projeto de pesquisa conduzido pelo professor Ricardo Lebbos Favoreto, “Teorização Crítica da Empresa a Partir do Pensamento Habermasiano”, que tem por objetivo exercitar, à luz do pensamento habermasiano, a crítica a fenômenos relacionados ao campo da administração.

Por fim, vale lembrar que as organizações exercem grande influência sobre a construção daquilo que se entende por sustentabilidade (WELFORD, 1998; LIVESEY E KEARINS, 2002; TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015). A prática do relato de sustentabilidade como parte da prestação de contas em relação ao seu desempenho é um dos meios pelos quais o mundo corporativo participa desta empreitada. Embora haja muitos estudos que destaquem os progressos alcançados neste sentido, especialmente os orientados por epistemologias de viés positivista, alguns autores têm procurado demonstrar que tais relatos constituem uma atividade retórica. Neste sentido, os relatórios têm sido utilizados mais para promover interesses organizacionais e manter as atividades das corporações do que fornecer informações adequadas para avaliação de seus desempenhos, bastante questionáveis, nesta temática (LIVESEY; KEARINS, 2002; LAINE, 2005; MILNE; TREGIDGA; WALTON, 2005; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; BOIRAL, 2013; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014; TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015)

Diante de tal cenário, a aplicação dos pressupostos pragmáticos habermasianos para encontrar possíveis mecanismos de distorção comunicativa nos relatórios de sustentabilidade pode fornecer um horizonte normativo valioso para esta prática. Ao buscar-se adequar os relatos aos pressupostos de inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade, é possível alcançar resultados menos opacos e manipulativos e mais orientados a um entendimento amplo dos impactos sustentáveis gerados pelas instituições. Para usar a terminologia de Forester (1994, 2003), esta proposta de investigação nos leva a analisar situações concretas de comunicação, fluxos reais de ação que remodelam nossas crenças, consentimento, confiança e atenção em relação à temática sustentável.

Vale lembrar que, na opinião de Tregidga, Milne e Kearins (2015), pesquisas reflexivas e de vieses críticos sobre relatórios corporativos são necessárias para impedir o fechamento do campo discursivo do desenvolvimento sustentável/sustentabilidade em uma concepção hegemônica, fortemente influenciada pelas corporações e que, por vezes, manipulam tais noções em favor próprio. Para estes autores, é fundamental “inserir explicitamente a normativa de volta na análise. Os acadêmicos que buscam resistir precisam voltar a se envolver com o que os negócios e, de fato, todas as formas de organização, devem fazer.”

Diante do exposto, dada a lacuna encontrada e a relevância do referencial e das motivações para empregá-lo, esta pesquisa visa contribuir: para os estudos organizacionais em geral, uma vez que reafirma o potencial de entendimento de fenômenos organizacionais a partir da relação entre este campo de estudo e teorias sociológicas, em especial a habermasiana (ALVESSON; DEETZ, 1996; PAES DE PAULA, 2008, 2016; FAVORETO; NOGUEIRA; BANNWART JUNIOR, 2019; LARA VIZEU; 2019); para os estudos relacionados às teorias habermasianas, ao exercitar a noção de distorção comunicativa, pouco explorada nos estudos organizacionais e ainda não aplicada à temática da sustentabilidade – bem como reforçar o potencial de operacionalização dessas teorias para estudos empíricos que queiram analisar qualquer tipo de enunciado (FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER, W.; MIDDLETON, C.; BAUER, R, 2003; CUKIER, W. *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER, W. *et al.*, 2016); e para as teorias sobre sustentabilidade, ao revelar, por meio de uma análise crítica, possíveis distorções comunicativas presentes nos relatórios de sustentabilidade que as empresas pertencentes ao ISE realizam.

A relevância do presente estudo reside na sua proposta de identificar, compreender e desenvolver relações teóricas sobre as possíveis inadequações comunicativas na construção do que as principais empresas do país relatam sobre sustentabilidade, construindo determinada concepção desta temática nos meios corporativos. Os resultados desta investigação poderão importar: à administração, enquanto ciência, por fortalecer este campo de estudo com reflexões ainda não muito exploradas, fundamentadas em compreensões sociológicas capazes de confrontar e desafiar o *mainstream*, ao explorarem novos caminhos centrados na busca por emancipação; às organizações que já possuem a prática de abordar a sustentabilidade por meio de relatórios, bem como àquelas que visam iniciar essa prática, para que o façam mediante relatos compreensíveis, verídicos, legítimos e sinceros, e não como prática manipuladora para obtenção de objetivos corporativos particulares; aos investidores, parceiros e demais interessados da sociedade, que se relacionam direta ou indiretamente com as organizações listadas no ISE e que veem nelas exemplos de corporações sustentáveis, reconhecendo, nos relatórios de sustentabilidade, possíveis subterfúgios que podem tornar esta prática opaca e propícia a um entendimento enganoso.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo foi elaborado com intuito de apresentar os fundamentos teóricos que embasam a presente pesquisa. O referencial teórico está estruturado em duas grandes partes. A primeira aborda a sociologia e filosofia habermasiana e sua utilização no âmbito dos estudos organizacionais, especialmente em relação à noção de distorção comunicativa. Por sua vez, a segunda trata do conceito de sustentabilidade como uma noção em construção, destacando o papel das organizações neste empreendimento através de seus relatórios acerca do tema.

2.1 SOCIOLOGIA HABERMASIANA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

Esta seção da pesquisa tem por objetivo apresentar em traços gerais a vida e obra de Jürgen Habermas, bem como discutir suas origens teóricas e os principais conceitos habermasianos utilizados para a realização deste estudo. Para tanto, optou-se por abordar aspectos gerais da Teoria Crítica alemã, da qual Habermas é representante da segunda geração. Em seguida, prossegue-se uma descrição e discussão dos principais conceitos habermasianos que fundamentam a Teoria do Agir Comunicativo – dentre os quais se encontra a noção de distorção comunicativa, foco desta investigação. Na sequência, debate-se a apropriação das teorias habermasianas pelos estudos organizacionais e, por fim, possíveis aproximações entre a noção de distorção comunicativa e organizações são apresentadas.

2.1.1 Teoria Crítica, Escola de Frankfurt e Habermas

A expressão Teoria Crítica foi cunhada por Horkheimer em 1937, no seu ensaio intitulado “Teoria Tradicional e Teoria Crítica”. Nele, Horkheimer propunha uma nova abordagem para as Ciências Sociais, orientada por um comportamento que não aceita como preestabelecidas as determinações básicas da sua existência, esforçando-se em preenchê-las, mas que busca conscientemente a emancipação:

o pensamento crítico não confia de forma alguma nesta diretriz, tal como é posta à mão de cada um pela vida social. A separação entre indivíduo e sociedade, em virtude da qual os indivíduos aceitam como naturais as barreiras que são impostas à sua atividade, é eliminada na teoria crítica [...] para os sujeitos do comportamento crítico, o caráter discrepante cindido do todo social,

em sua figura atual, passa a ser contradição consciente (HORKHEIMER, p,138, 1975).

De modo geral, a abordagem da Teoria Crítica gravita em torno da antiga problemática entre teoria e prática: “como as coisas são” e “como elas deveriam ser”. Os teóricos críticos entendem que só é possível compreender “como as coisas são” a partir da perspectiva daquilo que “deveriam ser”. Trata-se de uma crítica que enxerga, embutida na realidade, as potencialidades de uma sociedade melhor. Neste sentido, buscam denunciar os obstáculos a serem superados para que tais potencialidades possam se realizar, concretizando assim o ideal da emancipação (FREITAG, 1986; WIGGERHAUS; 2002, NOBRE, 2008; LARA; VIZEU, 2019; FAVORETO NOGUEIRA; BANNWART, 2019).

Para Nobre (2008), o ensaio de 1937 e as demais publicações de Horkheimer da década de 1930 forneceram a obra de Marx como critério de demarcação fundamental para o campo da Teoria Crítica. Contudo, isto não implicava que a mesma fosse tomada como uma doutrina acabada, mas como um conjunto de problemas e questões a serem atualizadas a cada constelação histórica específica. De fato, os comentadores concordam que o desenvolvimento da Teoria Crítica conduziu a um progressivo afastamento das obras de Marx, e até mesmo para direções contrárias a algumas teses marxistas (BURREL; MORGAN, 1979; WIGGERHAUS, 2002; FREITAG, 2004; NOBRE, 2008; LARA; VIZEU, 2019). Para alguns autores, a nomenclatura “Escola de Frankfurt” traz consigo algumas aporias, uma vez que a aparente homogeneização proporcionada pelo termo “escola” não se sustenta na realidade (WIGGERHAUS, 2002; FREITAG, 2004; NOBRE, 2008; LARA; VIZEU, 2009).

De acordo com Wiggerhaus (2002), algumas características essenciais permitiram esta identificação com uma escola: um quadro institucional; uma personalidade intelectual carismática, inicialmente Max Horkheimer; um conjunto de diretrizes manifestas no discurso inaugural de Horkheimer em 1931; revistas e outros meios de publicação para os trabalhos de seus membros, dentre outras características. No entanto, não é possível afirmar a existência de uma escola em termos de homogeneização do pensamento dos seus membros, pois o passar do tempo mostrou não haver um paradigma unitário entre os autores. Mesmo Adorno e Horkheimer, os principais personagens da “Escola de Frankfurt”, abordaram temas comuns a partir de posições explicitamente diferentes. Este pensamento é convergente com o de Nobre (2008), para quem, embora os autores da “Escola de Frankfurt” possuíssem em comum a referência à

criação de Marx, isso não garantia que eles partilhassem os mesmos diagnósticos e opiniões.

Neste sentido, Lara e Vizeu (2019) argumentaram que os teóricos frankfurtianos, alicerçados na postura crítica e na busca pela emancipação inspirada por Marx, desenvolveram essência própria, marcada pela interdisciplinaridade dos intelectuais envolvidos no projeto de uma teoria crítica. Os autores consideram haver três características que sintetizam o projeto teórico proposto por Horkheimer: a Teoria Crítica é emancipatória, eclética e interdisciplinar, e não fornece um diagnóstico acabado. É emancipatória por fomentar a conscientização à respeito das contradições da sociedade burguesa, sem no entanto prescrever uma estrutura societal ideal; eclética e interdisciplinar por buscar em disciplinas como a psicanálise e a fenomenologia respostas às críticas ao marxismo ortodoxo; e não oferece um diagnóstico acabado, pois considera ser necessário uma constante renovação de suas conclusões por meio da autorreflexão, conforme cada novo momento histórico.

Portanto, a utilização da nomenclatura “Escola de Frankfurt” não deve nos remeter a uma pretensa hegemonia de pensamento dos membros de uma mesma geração, mas a um conjunto de esforços teóricos heterogêneos, da parte de autores que mantinham uma postura interdisciplinar a respeito de uma proposta acadêmica em comum. Podemos, portanto, considerar como representantes da Teoria Crítica proposta por Horkheimer, os intelectuais frankfurtianos que desenvolveram seus trabalhos em torno deste projeto teórico (NOBRE, 2008; LARA; VIZEU, 2019). Dentre os tais, destaca-se Habermas, considerado o principal representante da segunda geração da “Escola de Frankfurt” (WIGGERHAUS, 2002; FREITAG, 2004; NOBRE, 2008, LARA; VIZEU, 2019).

Jürgen Habermas é um filósofo e sociólogo inscrito na segunda geração da “Escola de Frankfurt”. Nascido em 18 de junho de 1929, em Düsseldorf, na Alemanha, realizou estudos de filosofia, história e psicologia nas universidades de Göttingen, Zürich e Bonn. Defendeu sua tese de livre docência “Mudança Estrutural da Esfera Pública” na Universidade de Malburg, em 1961. Após a aposentadoria de Max Horkheimer, assumiu como titular a cátedra de filosofia e sociologia na Universidade de Frankfurt, onde se aposentou em 1994. Sua ampla produção abrange temas diversos, como racionalidade, identidade, esfera pública, direito, religião, democracia, epistemologia, tecnologia, ciência, entre outros – trabalhos estes permeados pela particular abordagem crítica que

norteia seu trabalho. Suas contribuições foram alvo de reconhecimento de algumas premiações mundiais, como os prêmios Leibniz de 1986 e Kyoto de 2004.

Habermas tem sido considerado um intelectual influente em amplo aspecto: “Quase não há uma área das humanidades ou ciências sociais que não sentiu a influência de seu pensamento; ele é mestre, em extensão e profundidade, de uma ampla gama de literaturas especializadas.” (MCCARTHY, 1978, p. 9). No âmbito da Teoria Crítica, Habermas é apontado como o responsável por conceder-lhe um novo fôlego. Isto porque, para seus antecessores, a razão instrumental era a única forma de racionalidade na nova fase do capitalismo administrado, de modo que qualquer possibilidade de emancipação estava bloqueada e, portanto, a Teoria Crítica perdia seu sentido. Habermas, em seu modelo comunicativo, pretende superar tal diagnóstico por meio de uma nova concepção de racionalidade (WIGGERHAUS, 2002; FREITAG, 2004; NOBRE, 2008, LARA; VIZEU, 2019). O projeto crítico habermasiano é composto por uma extensa produção, para a qual corrobora a longevidade do autor, atualmente com 91 anos de idade. Abaixo, estão descritas em linhas gerais alguns de seus principais títulos.

“Mudança Estrutural da Esfera Pública” (1962) é considerada a sua primeira obra sistemática, na qual ele expõe o desenvolvimento da esfera pública na Inglaterra, França e Alemanha a partir do século XVII. Trata-se de uma teoria crítica interdisciplinar, que combina conhecimentos de economia, cultura, filosofia, história e política, a fim de explicitar a dinâmica da esfera pública e entender a formação das sociedades modernas, suas tensões internas e transformações. É uma obra que denuncia as potencialidades e os bloqueios da nova forma de sociedade (HABERMAS, 2014b). Já Técnica e Ciência como Ideologia (1968) é um ensaio no qual Habermas realiza uma crítica ao diagnóstico de Marcuse, para quem a dominação exercida pela racionalidade se dava pela técnica em si, e não por determinado uso seu. Assim, ciência e técnica se fundiam com a dominação. O autor não concorda com isso, e argumenta que a dominação exercida pela ciência e técnica se referem ao emprego específico da razão instrumental própria ao capitalismo. Assim, não defende que seja necessária uma ciência “qualitativamente outra” nem que a técnica em si mesma seja sinônimo de dominação, mas que ambas sejam orientadas por uma outra racionalidade – a comunicativa (HABERMAS, 2014c).

A obra “Conhecimento e Interesse” (1968) desenvolve uma discussão epistemológica no contexto da querela do positivismo. Habermas procura fornecer a fundamentação de uma teoria crítica da sociedade, a partir da ideia de que o conhecimento

é gerado pela dialética entre três diferentes interesses cognitivos: técnico, prático e emancipatório. Com isto, contrapõe-se à concepção neutra e objetivista da ciência positivista, que entende toda determinação de interesses como não científica por princípio, negando-se à reflexão. Habermas relaciona cada interesse com uma abordagem científica distinta. Associa o interesse técnico às ciências analíticas, o prático às ciências hermenêuticas e o emancipatório às ciências críticas, para qual a psicanálise fornece o principal modelo metodológico. Para o teórico frankfurtiano, a ciência erra ao abordar estes interesses de forma unidimensional, pois um conhecimento mais alargado deveria explorar as complementariedades entre os interesses (HABERMAS, 2014a).

Já “Teoria do Agir Comunicativo” (1981) é a obra magna do autor. É nela que Habermas fornece seu diagnóstico do tempo presente. Para tanto, empreende seu projeto em torno de reflexões sobre a racionalidade que orientam as ações sociais. Partindo das obras de Weber, Mead, Durkheim e Parsons, o autor desenvolve sua teoria em uma perspectiva dual de sociedade, que vincula a visão do observador externo e do participante, combina os paradigmas “sistema” e “mundo da vida”. Em cada um desses domínios predominam racionalidades, tipos de ação e meios de integração distintos. Com isso, Habermas pretende esclarecer que as patologias sociais de seu tempo resultam de uma colonização do mundo da vida pelo sistema, de modo que os campos do mundo da vida que deveriam ser coordenados pela linguagem estão cada vez mais submissos a imperativos sistêmicos do dinheiro e do poder. Neste contexto, a emancipação se relaciona à restauração dos domínios da razão comunicativa no âmbito mundo da vida e sua expansão para o sistema (HABERMAS, 2012a, 2012b).

Por fim, destaca-se “Direito e Democracia” (1992), na qual o filósofo apresenta um quadro teórico denso a partir de reflexões filosóficas e sociológicas em torno de temáticas como leis, direito e democracia. Habermas visa superar oposição entre o republicanismo e o liberalismo, uma dicotomia entre direitos humanos e soberania popular. Com sua proposta de democracia deliberativa, o autor acredita poder conciliar ambas perspectivas, pois nesse modelo comunicativo a autonomia privada dos indivíduos é cooriginária com a autonomia pública. Assim, a esfera pública dotada de um poder comunicativo se torna capaz de neutralizar o poder social e de grupos de pressão e, ao mesmo tempo, orientar as ações do poder administrativo do Estado (HABERMAS, 1997).

Uma vez exposta a gênese do pensamento habermasiano e algumas de suas principais obras, são abordados no próximo tópico os aspectos teóricos da Teoria do Agir Comunicativo (TAC), os principais conceitos da obra para execução desta pesquisa,

especialmente a noção de distorção comunicativa, sobre a qual recai o enfoque desta investigação.

2.1.3 A Teoria do Agir Comunicativo e a Distorção Comunicativa em Habermas

No sentido mais amplo do progresso do pensamento, o esclarecimento tem perseguido sempre o objetivo de livrar os homens do medo e de investi-los na posição de senhores. Mas a terra totalmente esclarecida resplandece sob o signo de uma calamidade triunfal (ADORNO; HORKHEIMER, 2006).

Eis o diagnóstico do tempo presente fornecido por Adorno e Horkheimer em 1947, na obra “Dialética do Esclarecimento”. Para Nobre (2008), tratava-se de um diagnóstico calcado em análises econômicas que denunciava um bloqueio estrutural da prática emancipadora. O antigo capitalismo liberal autorregulado pelo mercado fora substituído pelo capitalismo administrado por intervenções do Estado. O sistema econômico passara a ser controlado politicamente, por meio da burocracia orientada por uma racionalidade instrumental, que calcula e ajusta os melhores meios para determinados fins. Nesse sentido, a razão foi reduzida a uma capacidade de adaptação e se tornou dominante, não só no âmbito econômico e político, mas também no processo de socialização, aprendizado e formação da personalidade.

O pessimismo da “Dialética do Esclarecimento” em relação às possibilidades de emancipação no capitalismo administrado, o qual configura uma sociedade onde as pessoas apenas se submetem e adaptam-se guiados por uma racionalidade instrumental, foi levado mais adiante na “Dialética Negativa” de Adorno, em 1966. Habermas enxergava, além do grande pessimismo nas obras de seus antecessores, também uma impotência da razão em remontar às suas origens e recuperar os espaços perdidos, uma aporia que poderia implicar o fim da Teoria Crítica. No intuito de não permitir que esta sucumbisse com seus antecessores, ele empreende seu projeto de formular uma nova teoria crítica da sociedade, distanciando-se inclusive de algumas das teses de Marx (FREITAG 2004, 2005; NOBRE, 2008).

Embora concordasse com os seus antecessores em que o capitalismo administrado apresentava uma neutralização do conflito de classes e racionalização da atividade econômica, via administração do Estado, o teórico não assumiu a tese de um bloqueio estrutural à emancipação (NOBRE, 2008). Para Habermas (1999, p. 68), “capitalismo organizado ou estatal refere-se a duas classes de fenômenos, ambas atribuíveis ao estágio avançado do processo de acumulação”. Trata-se do processo de

concentração econômica com o surgimento de corporações nacionais e multinacionais, e da intervenção do Estado no mercado à medida que lacunas funcionais se desenvolvem (HABERMAS, 1999).

Habermas compreende que as sociedades do capitalismo avançado se compõem de três dimensões: sistema econômico, administrativo e sociocultural. Sob nova configuração, o capitalismo deixa de possuir apenas uma crise intrínseca de caráter econômico e apresenta outras tendências de tensão, pelas quais pode-se atingir uma deslegitimação do sistema político existente. Neste contexto, manifestam-se quatro possíveis tendências de crises: econômica, política (de racionalidade e legitimação) e de identidade. A crise econômica (sistêmica) se apresenta pela contradição entre uma produção socializada baseada em interesses particulares. A crise política, por sua vez, desdobra-se em uma crise de racionalidade e de legitimação (crises administrativas). A primeira significa que o Estado falha em cumprir os imperativos de autogoverno advindos do sistema econômico – deficiência inerente a uma produção socializada, mas realizada a favor de interesses não generalizáveis. Já a segunda decorre da falha do Estado em atingir o nível exigido de lealdade em massa. Por fim, a tendência à crise de identidade (crise sociocultural) está relacionada à incapacidade do Estado em criar uma legitimação a partir da forma capitalista de produção, o que provoca uma crise de motivação (HABERMAS, 1999).

A intervenção prolongada do Estado para regular o processo econômico resultou de uma reação contra os riscos de disfuncionalidade sistêmica de um capitalismo abandonado à sua própria lógica. Com isto, o quadro institucional foi repolitizado, e a relação entre o sistema econômico e o sistema de dominação transformada, com a política deixando de ser apenas um fenômeno superestrutural. A sociedade não se mantém mais autônoma, como uma esfera que se autorregula de modo prévio e subjacente ao Estado. Disto resulta que a relação entre sociedade e Estado não pode mais ser compreendida pelos conceitos marxistas de base e superestrutura, nem a Teoria Crítica ter seu foco exclusivamente em uma crítica da economia política (HABERMAS, 2014c).

Para Pereira (2013), com o diagnóstico de que no capitalismo tardio a política não é mais um fenômeno superestrutural, Habermas procura compreender o capitalismo como uma formação social complexa, e não mais apenas como um “modo de produção”, sujeito a outras formas de crise além da econômica. A repolitização das relações capitalistas de produção via intervenção reguladora e prolongada do Estado resulta em um fenômeno crucial para o entendimento da crise do capitalismo tardio, não

mais centrado em questões unicamente econômicas: a necessidade crescente de legitimação do sistema político. “O acoplamento do sistema econômico ao sistema político, que repolitiza de certa forma as relações de produção, intensifica, por outro lado, a necessidade de legitimação” (HABERMAS, 1999, p. 72).

De fato, Habermas (2014c) considera que o capitalismo caracterizou-se por ser o primeiro modo de produção em que um crescimento econômico autorregulado se institucionalizou, um estágio de desenvolvimento das forças produtivas que expande permanentemente os subsistemas de ação racional com relação a fins, colocando em xeque os modos como as civilizações legitimavam a dominação por meio de visões cosmológicas de mundo, atreladas à esfera da interação. No capitalismo tardio, a ideologia da troca justa, que havia substituído as cosmovisões na dominação, foi dissolvida, necessitando de uma nova forma de legitimação. “Após a dissolução daquela ideologia, a dominação política passa a requerer uma nova legitimação [...] a legitimação não pode mais ser derivada de uma ordem apolítica como as relações de produção” (p. 104).

No entendimento de Pereira (2013), a repolitização das relações de produção – pela qual o Estado não se contenta mais apenas em garantir as condições gerais da produção, passando a intervir nela com objetivo de incentivar a manutenção da acumulação e assegurar a lealdade das massas – necessita de uma necessidade extra de legitimação. Neste contexto, uma possível transformação na estrutura de classe, mediante a crise de legitimação, não advém do paradigma da revolução ou da luta de classes, mas de uma alternativa democrática. Com isso concorda Nobre (2008), para quem a noção de emancipação habermasiana não está mais atrelada à revolução do proletariado e abolição das relações capitalistas, mas à atuação dos indivíduos nos mecanismos de participação próprios do Estado democrático.

De fato, Habermas via na participação democrática, uma possibilidade de conscientização das contradições do capitalismo tardio “a participação do cidadão nos processos de formação da vontade política, ou seja, a democracia material, daria conta da contradição entre uma produção administrativamente socializada e um modo de apropriação e uso da mais-valia que permanece privado” (HABERMAS, 1999, p. 73). Todavia, o frankfurtiano está ciente de que participação democrática não se dá de forma aproblemática. Ele entende que, no capitalismo tardio, as instituições e procedimentos da democracia formal foram estruturadas de forma que Estados possam tomar decisões independentemente dos motivos dos cidadãos – uma legitimação que evita a participação.

Desse modo, a democracia formal que permite a aprovação ou rejeição em bloco do fato consumado faz com que os cidadãos assumam uma atitude passiva, numa sociedade que é ela mesma política (HABERMAS, 1999).

Para Habermas (2014c), o capitalismo administrado fez da técnica e da ciência suas primeiras forças produtivas, criando uma consciência tecnocrática que despolitiza as massas populares. Com as atividades do Estado voltadas à estabilidade e ao crescimento do sistema econômico, a política adquire um caráter negativo, orientada para a prevenção de problemas técnicos, excluindo as questões de ordem prática guiadas por contextos de interação e conduzindo a esfera pública política à perda de sua função. Assim, as sociedades industriais avançadas se aproximam de um modelo de controle do comportamento conduzido mais por estímulos externos que por normas, reflexo de uma dissolução da esfera de interação linguisticamente mediada pela esfera da ação racional orientada a fins. Isso implica que:

a diferença entre ação racional com respeito a fins e a interação desapareça não apenas do conhecimento científico, mas da consciência dos próprios homens. A força ideológica da consciência tecnocrática é garantida pela ocultação dessa diferença (2014c, p. 112)

Neste sentido, é possível ver a obra magna de Habermas, “Teoria do Agir Comunicativo”, como uma confrontação à ideologia da consciência tecnocrática capitalista. Ao defender a racionalidade comunicativa como necessária e complementar a racionalidade instrumental na produção e reprodução da sociedade em seus domínios sistêmico e do mundo da vida, não permite que a esfera da interação sucumba aos domínios da ação racional com relação a fins. Com isto, Habermas supera o impasse do bloqueio estrutural à emancipação ao qual seus antecessores chegaram, justamente por assumirem a racionalidade instrumental como forma única de racionalidade. Para Nobre (2008), o novo conceito de racionalidade formulado por Habermas na TAC vem contrapor o diagnóstico de Horkheimer e Adorno. A racionalidade instrumental identificada por seus antecessores não era má em si mesma, mas precisava ser refreada, pois deveria conviver com um outro tipo de racionalidade – a racionalidade comunicativa.

Habermas busca em Weber os fundamentos para seu conceito dual de racionalidade. O autor de “Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo” é visto como o único clássico da sociologia que rompeu com os pressupostos histórico-filosóficos e do evolucionismo, ao mesmo tempo em que propôs a modernização da sociedade europeia

como um processo de racionalização histórico-universal. (HABERMAS, 2012a) Para o frankfurtiano, a teoria weberiana continua sendo a abordagem mais promissora para o esclarecimento das patologias inerentes à modernização capitalista. Contudo, ele destaca que a mesma não está isenta de inconsistências e considera ser necessária uma reformulação de seu instrumentário conceitual (HABERMAS, 2012a, 2012b). Dentre as incongruências que surgem ao se considerar a obra *weberiana* com um todo, Habermas destaca a seguinte:

para analisar o processo histórico-religioso de desencantamento que deve satisfazer as condições internas necessárias ao surgimento do racionalismo ocidental, Weber recorre a um conceito de racionalidade complexo, ainda que amplamente inexplicado; por outro lado, ao fazer a análise da racionalização social tal como ela se impõe na modernidade, deixa-se conduzir pela ideia bastante restrita de racionalidade teleológica (HABERMAS, 2012a, p. 266).

Com isto, embora Weber apresente um conceito de racionalidade amplo para analisar o desencantamento das imagens de mundo, abrangendo tanto uma racionalidade com relação a fins como uma racionalidade prática, isso não ocorre quando investiga a racionalização social. “O ponto de referência sob o qual o Weber investiga a racionalização social é o caráter racional-teleológico do agir empresarial institucionalizado na empresa capitalista” (HABERMAS, 2012a, p. 387). Como consequência, Weber identifica o modelo capitalista de modernização com a racionalização social em geral, não conseguindo descobrir que os sintomas percebidos em seu diagnóstico do tempo – e que o conduzem à “jaula de ferro” – resultam de uma exploração seletiva do potencial cognitivo contido na cultura (HABERMAS, 2012b).

Na compreensão habermasiana, Weber mune-se de uma teoria intencionalista da consciência, relacionando o sentido da ação às opiniões e intenções de um sujeito isolado, distanciando-se assim de uma teoria do agir comunicativo que vê o sentido relacionado ao *médium* linguístico do entendimento. “Fundamental para ele não é a relação interpessoal entre pelo menos dois sujeitos aptos a falar e agir – o que apontaria o entendimento pela linguagem -, mas a atuação propositada de um sujeito solitário da ação” (HABERMAS, 2012a, p. 486).

Segundo Herrero (1986), os excessos de uma racionalidade instrumental, característicos das patologias sociais modernas, não podem ser dominados teoricamente sob um conceito de racionalidade finalística. A forma de racionalidade desenvolvida no capitalismo precisa ser contrastada com as possibilidades abertas pelo

processo de racionalização amplo que Weber reconstruiu em sua análise cultural sobre as religiões. Diante disto, o autor entende que Habermas pretende tornar frutífero o conceito weberiano de uma racionalidade ampla, não apenas transpondo-o para sua análise da sociedade, mas reconstruindo-o pela mudança de paradigma da ação teleológica para o modelo de ação comunicativa.

De fato, Habermas considera que seus antecessores, ao partilharem o paradigma da filosofia da consciência, incorrem em uma fragilidade teórica que os leva a equiparar a racionalização social com o crescimento da racionalidade instrumental e estratégica, pois “os conceitos de ação que Marx, Weber, Horkheimer e Adorno tomaram por base, não são suficientemente complexos para aprender nas ações sociais todos os aspectos em que a racionalização social pode ter início” (HABERMAS, 2012a, p 268). Daí Habermas sugerir que, ao se pretender seguir as pegadas de Weber e descrever as patologias sociais da modernidade adequadamente, é necessário um conceito mais complexo de racionalidade. É neste sentido que ele propõe “uma explicação analítica dos conceitos de ‘agir orientado pelo entendimento’, ‘mundo da vida estruturado simbolicamente’ e ‘razão comunicativa’” (HABERMAS, 2012a, p. 549).

Com a mudança do paradigma do agir teleológico para o do agir comunicativo, Habermas reformula o diagnóstico weberiano e resgata o projeto da modernidade de uma emancipação via racionalidade. Para Habermas (1992), a proposta modernista de um desenvolvimento constante das ciências, dos fundamentos universalistas da moral e do direito, da arte autônoma e ao mesmo tempo da liberação dos potenciais cognitivos de suas elevadas formas esotéricas, aproveitando-os para uma configuração racional das relações de vida, permanece suspensa. Ciente de que a modernidade, indubitavelmente, produziu aporias, Habermas entende que isso não deve resultar em uma difamação inflexível das intenções iluministas como produtos de uma “razão terrorista”. Isso seria o mesmo que atribuir a *raison d'être* do Estado moderno e de sua dominação legal, o terror burocrático praticado nas obscuridades (porões de polícias, campos de concentração), apenas porque tal terror se serve dos mecanismos de coerção do Estado.

Ao argumentar a favor de uma racionalidade comunicativa que coexiste com a instrumental, Habermas não permite que a modernidade seja entendida como um processo que resulta na institucionalização totalizante e patológica de uma razão instrumental:

Racionalização social dessa forma, não significa difusão de um agir racional teleológico, nem transformação de campos do agir comunicativo em subsistemas do agir racional-teleológico. O ponto de referência é constituído muito mais pelo potencial de racionalidade que se volta à base da validade da fala. Esse potencial jamais se tornou de todo inativo e pode ser reativado em diversos níveis, que dependem do grau de racionalização do saber sobre a imagem de mundo. (HABERMAS, 2012a, p. 587)

Com a Teoria do Agir Comunicativo, Habermas intenciona superar a unidimensionalidade característica de algumas abordagens sociológicas que o precederam, construindo uma teoria filosófica e sociológica que repousa sobre um conceito dual de racionalidade, ação e, em suma, de sociedade. Para tanto, entende que a sociedade é formada pelas dimensões, mundo da vida e sistema, perspectiva do observador e do participante. O mundo da vida habermasiano se trata de uma concepção inspirada na fenomenologia, no interacionismo simbólico e na filosofia linguística. Ele se constitui como “uma reserva de padrões de interpretação, organizados linguisticamente e transmitidos culturalmente” (HABERMAS, 2012b, p. 228). Desdobrando este conceito, Leão *et al* (2017) afirmam que o mundo da vida é um local de consenso, de certezas pré-reflexivas – um estoque de concordâncias culturais, livre de debates e cuja estrutura é natural. Alcântara e Pereira (2017), além de reafirmarem o mundo da vida como um saber implícito, fonte de interpretações, pano de fundo das experiências e fundamento pré-teórico da vida cotidiana, também apontam em (1992) que, na obra “Direito e Democracia”, Habermas apresenta a sociedade civil como a dimensão institucional do mundo da vida.

Contudo, na compreensão habermasiana, as sociedades modernas não se constituem apenas da dimensão do mundo da vida – elas “são integradas não somente através de valores, normas e processos de entendimento, mas também sistemicamente, através de mercados e do poder administrativo. Dinheiro e poder administrativo constituem mecanismos da integração social” (HABERMAS, 1997, p. 61). Diferentemente do mundo da vida, o sistema pode ser entendido como uma dimensão normativa, no qual seus subsistemas (poder e dinheiro) buscam maximizar-se (LEÃO *et al.*, 2017). O sistema composto pelos subsistemas, poder administrativo (Estado) e o dinheiro (mercado) é menos imprevisível e confere menor poder de agência aos sujeitos. Isso porque o sistema é organizado de forma burocrática para cumprimento de fins estabelecidos (ALCÂNTARA; PEREIRA, 2017).

As dimensões “sistema” e “mundo da vida” se associam a determinados tipos de racionalidade e de ação social. No sistema, as ações são prioritariamente

orientadas pela razão instrumental, caracterizando-se em ações estratégicas. Já no mundo da vida, as ações são principalmente guiadas pela racionalidade comunicativa, constituindo-se em ações comunicativas (VIZEU, 2005; HABERMAS, 2012; ALCÂNTARA; PEREIRA, 2017; LEÃO *et al.*, 2017). Embora distintos, mundo da vida e sistema possuem fronteiras fluidas, o que permite que um se sobreponha ao outro. Para Habermas, a modernização caracterizou-se por ser um processo de racionalização das antigas visões de mundo proporcionadas pelas religiões e cosmovisões. A racionalização do mundo da vida, que liberou a ação comunicativa do peso das prescrições normativas da tradição, também permitiu que se configurassem novos mecanismos de coordenação. Como resultado, a base material do mundo da vida passa a ser organizada por valores instrumentais generalizáveis (dinheiro e poder), dando origem ao princípio sistêmico de integração. O problema é que o que no início se tratava apenas de uma interação entre os dois subsistemas e o mundo da vida tornou-se uma colonização deste por parte daqueles (HERRERO, 1986).

Segundo Repa (2017, p. 24), “os sistemas dinheiro e poder se comportam como senhores coloniais que invadem de fora uma sociedade tribal, usurpam seus recursos naturais e forçam os nativos a assimilar as regras do senhor”. Isso significa que os fenômenos de monetarização e burocratização (os subsistemas dinheiro e poder) invadem os núcleos de reprodução simbólica do mundo da vida, causando patologias sociais, já que o padrão de racionalidade do sistema é a instrumental e o do mundo da vida o comunicativo. A modernização teria sido então um movimento pelo qual estas visões mais amplas, mais próximas ao paradigma do mundo da vida, foram gradualmente desencantadas e gradativamente substituídas pela racionalidade instrumental na condução da vida. A racionalidade instrumental e a ação estratégica, juntamente com os mecanismos de integração sistêmicos, dinheiro e poder, passaram a ocupar cada vez mais esferas sociais, adentrando em domínios do mundo da vida e causando as patologias sociais modernas (HABERMAS, 2012b).

Diante destes pressupostos, Silveira (2008) observa que a teoria habermasiana repousa sobre a coexistência de duas racionalidades distintas: racionalidade em relação a um fim – orientada ao sucesso, de natureza instrumental e responsável pela reprodução material do mundo vivido, garantida pelos subsistemas mercado e Estado; e a racionalidade comunicativa, coordenada pela necessidade de compreensão intersubjetiva dos indivíduos, à qual cabe a reprodução simbólica do mundo da vida via consenso obtido por meios linguísticos.

Para Habermas, a racionalidade instrumental “traz consigo conotações de uma autoafirmação exitosa, que se vê possibilitada pela adaptação inteligente às condições de um meio contingente e pela disposição informada dessas mesmas condições” (HABERMAS, 2012a, p. 35). Trata-se de uma racionalidade baseada em cálculos utilitários, segundo aspectos de maximização do proveito, sem considerar questões atinentes a valores e normas. Essa teria sido a racionalidade difundida pelo empirismo, que bloqueou a concretização dos ideais emancipatórios do iluminismo e cujos efeitos se fazem sentir no modo como a modernidade reflete sobre si mesma (HABERMAS, 2010). Para Vizeu (2006), a racionalidade instrumental pode ser entendida como o cálculo utilitário de consequências, que, tanto na concepção aristotélica quanto na weberiana, representa apenas uma dimensão do todo que constitui a questão racional. Sua hegemonia no capitalismo tem origem no advento do paradigma científico e socioeconômico desenvolvido na era moderna, que substituiu uma perspectiva de razão pré-moderna (mais ampla) por uma visão limitada aos pressupostos utilitaristas.

Corresponde a essa racionalidade um tipo de ação específica: a ação estratégica. Para Habermas, ela amplia o conceito de ação teleológica quando ao menos um ator que age orientado à realização de terminados fins, integrando ao cálculo de êxito a expectativa de decisões. Trata-se de um modelo de ação frequentemente interpretado de maneira utilitarista, pelo qual “supõe-se que o ator escolhe e calcula os meios e fins sob aspectos da maximização de benefícios ou expectativas conexas” (HABERMAS, 2010, p. 142). Habermas explica que o caráter de ampliação do conceito de ação teleológica na ação estratégica deve-se ao fato de que a estrutura teleológica é pressuposta a todo tipo de ação, mas só a ação estratégica se satisfaz com a explanação dos atributos do agir prontamente voltado ao êxito:

Em todos os casos, a estrutura teleológica da ação é pressuposta a ponto de se atribuir aos atores a capacidade de demarcar propósitos e de agir de acordo com determinados fins, bem como o interesse pela realização de seus planos de ação. No entanto, apenas o modelo estratégico de ação dá-se por satisfeito com a explanação das características do agir imediatamente voltado ao êxito (HABERMAS, 2012, p. 195).

De modo mais didático, Repa (2008) explica as similaridades e diferenças entre ação instrumental, que visa a realização de um fim almejado, e a ação estratégica, que busca o sucesso. Ambas estão centradas na ideia de eficácia dos meios utilizados para a obtenção do fim esperado. Contudo, enquanto a primeira tem por

objetivo uma intervenção técnica nos estados de coisas e acontecimentos, a segunda intenciona a influência dos sujeitos uns sobre os outros – isto é, as escolhas calculadas de cada ator para influenciar as tomadas de posição dos demais. A ação estratégica orientada pela razão instrumental é, portanto, sempre avaliada em termos dos resultados produzidos, após a irradiação dos seus efeitos no mundo. (FAVORETO; BANNWART; NOGUEIRA, 2020). Com isto também concorda Vizeu (2006), para quem aquele que age conforme a ação estratégica visa executar com sucesso uma intervenção no mundo objetivo, podendo inclusive configurar um outro sujeito como meio para tal. O mundo objetivo é a referência ontológica da ação estratégica e da racionalidade instrumental, definido como um conjunto de estados de coisas existentes sobre os quais é possível haver enunciados verdadeiros (HABERMAS, 2010).

A racionalidade instrumental corresponde ainda a uma determinada esfera da ação social: o trabalho. Para Habermas, “o trabalho requer a suspensão da satisfação imediata dos instintos; ele transmite as energias produtivas ao objeto trabalhado sob leis que a natureza impõe ao eu” (HABERMAS, 2014c). Para Burrell e Morgan (1979), o trabalho na perspectiva habermasiana é a forma de ação social dominante no sistema capitalista industrializado. O sistema desenvolve regras técnicas para orientar as ações e pensamentos, enfatizando a aprendizagem de habilidades e qualificações necessárias para o atingimento de objetivos, definidos em termos das relações meio e fins. Nobre (2008) entende que o trabalho identificado com a ação estratégica orientada pela razão instrumental visa a dominação da natureza e organização da sociedade, permitindo a coordenação das ações que possibilitam a reprodução material da sociedade.

A ação estratégica e a racionalidade instrumental sintetizam-se, portanto, na ação social do trabalho que predomina no sistema capitalista. Contudo, fundamentado no jovem Hegel e contrapondo-se a Marx, Habermas entende haver um outro tipo de ação social que não pode ser reduzido ao trabalho: a interação. Para Bannwart, Favoreto e Nogueira (2018), os antecessores de Habermas enfatizaram a ideia de que a racionalidade instrumental cada vez mais assume o controle da natureza, das forças produtivas e do espaço social. Assim, com o intuito de lutar contra a universalização da razão instrumental em sua pretensão de ser a única modalidade de racionalidade possível é que Habermas resgata a distinção entre trabalho e interação.

A interação então é entendida como o tipo de ação social responsável pela reprodução simbólica da sociedade, marcada por relações recíprocas e livres de

dominação via linguagem intersubjetivamente compartilhada (HABERMAS, 2014c). Nobre (2008) argumenta que, na compreensão habermasiana, este tipo ação social encontra-se efetivamente inscrita na realidade das relações sociais. A interação se faz presente no processo de formação da identidade do indivíduo, nas instituições em que é socializado, nos processos de aprendizado e na constituição da personalidade. De fato, a intenção de Habermas não é subsumir trabalho à interação como Marx, nem vice versa. Pelo contrário: ele almeja manter a irreducibilidade de um ao outro, pois entende que ambas são necessárias. “Desse vínculo entre trabalho e interação depende essencialmente o processo de formação tanto do espírito quanto da espécie” (HABERMAS, 2014c, p. 74). Na interpretação de Bannwart, Favoreto e Nogueira (2018), a heterogeneidade entre trabalho e interação é mantida a fim de que não se confunda progresso técnico e comportamento racional da vida, pois o primeiro, em si mesmo, não é portador da emancipação. A homogeneização desses conceitos é que permite a consolidação da ideologia tecnocrática.

A interação, sendo um outro tipo de ação social, é, portanto, orientada por uma outra racionalidade que não a instrumental. A racionalidade que conduz este tipo de ação é a comunicativa, permeada pela força unitiva e geradora de consenso da atividade argumentativa, na qual os participantes “superam suas concepções inicialmente subjetivas para então, graças à concordância de convicções racionalmente motivadas, assegurar-se ao mesmo tempo da unidade do mundo objetivo e da intersubjetividade de seu contexto vital” (HABERMAS, 2012a, p. 35-36). Para Vizeu (2005, p. 14), esta racionalidade pressupõe uma orientação dialógica, “tendo em vista que a coordenação mútua é dada em função da capacidade comunicativa, recurso disponível a todos os participantes”.

Assim, a razão comunicativa, diferentemente da instrumental, não se baseia em cálculos utilitários para a coordenação da ação e obtenção de êxito, mas busca no diálogo um entendimento consensual para a orientação da ação. A ação que decorre do emprego desta racionalidade é a comunicativa, entendida como uma interação entre ao menos dois sujeitos capazes de falar e agir, estabelecendo uma relação interpessoal pra execução coordenada da ação. “Os atores buscam um entendimento sobre a situação da ação para, de maneira concordante, coordenar seus planos de ação e, com isso, suas ações” (HABERMAS, 2012a, p. 166). Para Favoreto, Bannwart e Nogueira (2020), a ação comunicativa pressupõe falas que almejam validade, porém sua reivindicação está sujeita a críticas.

Assim, a ação comunicativa implica uma relação dialógica decorrente de momentos que não estão dados, mas estão sujeitos a constantes construções consensuais.

Com isto, a linguagem torna-se o principal meio para a coordenação da realização de ações conforme a racionalidade comunicativa, diferentemente das ações orientadas pela racionalidade instrumental. Para o agir segundo racionalidade instrumental, a linguagem é apenas mais um dos meios para que os sujeitos, no interesse de seus próprios êxitos egocêntricos, atuem um sobre os outros (HABERMAS, 2012a, 2012b).

Ao entender a ação em geral como dominação de uma situação, o agir comunicativo associa o aspecto teleológico da execução de um plano de ação ao caráter subjetivo da interpretação consensual da ação. A situação representa uma parcela do mundo da vida recortado em relação a um tema. Este, por sua vez, delimita o domínio de relevância dos objetos tematizáveis em acordo com os interesses e objetivos dos participantes. Os planos de ação dos agentes realçam o tema e definem aquilo sobre o que não há um entendimento mútuo atual, e que necessita ser solvido via interpretação. Assim, a situação de ação é também uma situação de fala, onde os sujeitos alternam seus papéis comunicacionais de participantes e de observador (HABERMAS, 1989). Vizeu e Bin (2008) argumentam que, de acordo com a perspectiva habermasiana, a *práxis* do ponto de vista linguístico sempre possui um sentido: para o falante, uma intenção; e para o ouvinte ou observador, uma interpretação do ato. As intenções podem diferir em dois sentidos: pela procura do êxito da ação linguisticamente mediada, quando por meio da fala, se almeja intervir e modificar algo na realidade externa ao sujeito; e pela busca do entendimento dos significados entre os sujeitos participantes, uma construção intersubjetiva que almeja alcançar um consenso entre os atores em relação aos significados das proposições faladas.

Diante disso, nota-se que os tipos de ações, bem como as racionalidades que as guiam, diferem quanto à sua orientação. A racionalidade e ação estratégicas se orientam para intervenção bem sucedida (sucesso) no mundo objetivo, enquanto a racionalidade comunicativa e ação comunicativa são orientadas ao entendimento. Repa (2008) ressalta que as ações comunicativas não diferem das estratégicas por não possuírem nenhuma espécie de finalidade. Na realidade, também os atores envolvidos em uma interação comunicativa buscam realizar seus objetivos. Entretanto, eles não procuram causar no interlocutor um determinado efeito pelo que é dito, mas buscam na

atitude orientada ao entendimento o reconhecimento da validade do que é dito, sem que para tanto concorra qualquer forma de constrangimento.

A busca por entendimento consensual via argumentação sem constrangimentos é o que Habermas qualifica como situação ideal de fala. Trata-se de uma comunicação em que todas explicações e informações relevantes podem ser expressadas e ponderadas, de modo que a tomada de posição dos participantes seja motivada unicamente pela capacidade de revisão das pretensões de validade.

Assim, Habermas (2010) define quatro pressupostos para a situação ideal de fala:

- Publicidade e inclusão: ninguém que possa dar um contributo relevante em relação a uma pretensão de validade controversa deve ser excluído;
- Igual direito comunicativo: todos devem ter a mesma oportunidade de se pronunciarem sobre o assunto;
- Exclusão de engano e ilusão: os participantes devem realmente visar aquilo que dizem;
- Ausência de coação: a comunicação deve ser livre de constrangimentos que impeçam o melhor argumento de se fazer ouvir e definir o debate.

Diante deste *tópos* delineado por Habermas, a argumentação deve se comportar de tal forma a “evitar que alguns simplesmente sugiram ou mesmo prescrevam aos outros o que é bom para eles. Ela deve possibilitar, não a imparcialidade do juízo, mas a ininfluenciabilidade ou a autonomia da formação da vontade” (HABERMAS, 1989, p. 92). Segatto (2008) caracteriza os pressupostos apresentados por Habermas como contrafactuais, sendo princípios que “são imanentes à discussão de atos de fala pronunciados em situações factuais e que, ao mesmo tempo, transcendem a tais situações” (p. 47). O autor argumenta que a situação “ideal” de fala habermasiana pressupõe uma situação de comunicação ao mesmo tempo ideal e real. Ela não é totalmente ideal, na medida em que é pressuposta pelos participantes que discutem faticamente atos de fala, e também não é totalmente real, já que funciona como uma ideia que normatiza as situações factuais de comunicação.

No entendimento de Garzía-Marzá (2005), as condições contrafactuais são ideais, uma vez que não se cumprem de fato nas situações reais de diálogo, mas ao mesmo tempo são realmente operantes, pois a supomos suficientemente cumpridas. Intuitivamente, os interlocutores sabem quando se rompem com essas condições – quando, por exemplo, ao se discutir sobre uma norma, exclui-se da deliberação aqueles que são os afetados, ou se tem dúvidas da sinceridade do interlocutor. Para o autor, situações contrafáticas, onde há um constante jogo entre realidade e idealidade, fazem parte de toda *práxis* social. Assim, ao se dirigir um veículo admite-se que todos os demais indivíduos cumprirão com as regras de tráfego (ideal), o que nem sempre ocorre na realidade. Pressupor esta idealização é o que permite o funcionamento do trânsito. Para Habermas (1989), as condições apreendidas pela situação ideal de fala resultam da necessidade de garantir a participação e o equilíbrio de poder dos interlocutores, cuidando da igualdade de chances para cada ator impor seus próprios interesses.

Quanto ao entendimento visado por esta situação ideal de fala, Habermas argumenta que é no processo de argumentação que se dá sua construção. A deliberação é a responsável por transformar a opinião em saber. É o momento em que os participantes tematizam pretensões de validade controversas, e buscam resolvê-las ou criticá-las com argumentos. Na perspectiva habermasiana, o entendimento pode ser concebido como:

um procedimento cooperativo de interpretação, voltado a alcançar definições situacionais intersubjetivamente reconhecidas. Para tanto, são úteis os conceitos dos três mundos enquanto sistemas de coordenadas suposto em comum, no qual os contextos situacionais podem ser ordenados de tal forma que se chegue a uma concordância sobre o que é que os envolvidos podem tratar como fato ou como norma vigente ou como vivência subjetiva (HABERMAS, 2012a, 138).

Portanto, racionalidade e ação comunicativa exigem uma ampliação das referências ontológicas de mundo, pois, além de abrangerem a referência ao mundo objetivo, também requerem referências aos mundos sociais e subjetivo. Conforme mencionado, são essas coordenadas em comum que permitem a obtenção do entendimento. Complementarmente, para que o processo argumentativo não falhe na obtenção do entendimento, a argumentação precisa estar fundamentada nos pressupostos da pragmática universal de compreensibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade.

Assim sendo, para que uma ação social conforme a racionalidade comunicativa ocorra, o ato de fala, além de ser compreensível, precisa satisfazer as três

diferentes referências ontológicas de mundo, objetivo, social e subjetivo, cumprindo respectivamente com os critérios pragmáticos de verdade, legitimidade e sinceridade (VIZEU; BIN, 2008). Juntos, os pressupostos pragmáticos “tocam a integralidade do conceito de mundo da vida, perspectivado em três segmentos de mundo: o objetivo, o social e o subjetivo” (FAVORETO; BANNWART; NOGUEIRA, 2020, p. 64).

Na perspectiva habermasiana, o entendimento almejado pela racionalidade comunicativa, via argumentação, só é capaz de funcionar como mecanismo coordenador de ação à medida que os participantes da interação concordem em relação à validade pretendida para seus enunciados – isto é, à medida que eles reconhecem intersubjetivamente as pretensões de validade que exteriorizam reciprocamente. Estas condições atendem ao que Habermas denomina pragmática universal, cuja função consiste em identificar e reconstruir as condições universais de possível entendimento mútuo. A não conformidade com os pressupostos da pragmática universal é o que caracteriza a distorção comunicativa, da qual resulta um entendimento enganoso (FORESTER, 1982, 1994, 2003; VIZEU, 2005, HABERMAS, 2012a; VIZEU; MATITZ, 2013a, VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER, 2009; CUKIER, 2016).

Segundo Gomes (2014), a pragmática universal habermasiana consiste na comunicação linguística via nivelamento de informação, um preparo dos integrantes do grupo social para que possam interagir comunicativamente. Vizeu (2005) defende que as pretensões de validade permitem o compartilhamento pleno de significados entre os atores da comunicação, onde “pleno” se refere à significação compartilhada sob o ponto de vista factual, normativo e expressivo (p. 14). Para Repa (2016), a pragmática habermasiana se apresenta como uma “ciência reconstrutiva”, que tem por objetivo a recriação racional das condições de possibilidade do entendimento alcançado de modo consensual via meio linguístico. As pretensões de validade pressupostas pela pragmática universal habermasiana são quatro (HABERMAS, 2012):

- Compreensibilidade: o enunciado feito deve ser inteligível ao ouvinte;
- Verdade: o enunciado deve ser baseado em uma verdade factual;
- Legitimidade: o enunciado deve ser correto em relação a um contexto normativo vigente;

- Sinceridade: o enunciado deve expressar aquilo que o falante realmente pensa.

De acordo com esse horizonte de referência proposto por Habermas (1989), quem participa de um processo de comunicação, ao dizer algo e compreender o que é dito, tem sempre que assumir uma atitude performativa, a qual permite uma orientação mútua por pretensões de validade. Tais pretensões desafiam os sujeitos a uma avaliação crítica, de modo que o reconhecimento intersubjetivo de cada pretensão de validade isolada propicie o fundamento de um consenso racionalmente motivado. Portanto, para que a comunicação seja efetiva do ponto de vista da racionalidade e ação comunicativa, o entendimento deve ir além da mera compreensão do conteúdo. Ela implica também a compreensão das condições que tornam um enunciado válido – as pretensões de validade. Reppas (2008) destaca que, embora uma falante possa frisar mais uma determinada pretensão de validade em seu enunciado, todo ato de fala está associado aos quatro aspectos de validade. Isso permite que o interlocutor possa questionar um enunciado sobre qualquer uma dessas pretensões que lhe seja mais relevante.

Diante desta estrutura pragmática, o entendimento pretendido pelo agir comunicativo não se restringe à compreensão do conteúdo vinculado em uma exteriorização. Embora seja uma das condições de validade, o entendimento deve ocorrer principalmente em consideração à força vinculativa do ato de fala, que permite a coordenação da ação dos atores com base na aceitação das pretensões de validade (SEGATTO, 2008). Vale lembrar que a capacidade de perceber tal estrutura e interpretá-la é natural aos seres humanos “como ouvintes comuns e naturais, é claro. Frequentemente somos capazes de interpretar todos os quatro níveis de tais reivindicações práticas simultaneamente e quase pré-reflexivamente” (FORESTER, 2003, p. 54).

Forester (1994) ilustra a força vinculativa do ato de fala da seguinte maneira:

Quando requisitos de veracidade, legitimidade, sinceridade e clareza são comumente aceitos, produzem efeitos pragmáticos específicos. O efeito pragmático da aceitação do requisito de veracidade é moldar as crenças do ouvinte. O efeito pragmático da aceitação do requisito de legitimidade é conseguir consentimento do ouvinte. De modo similar, os efeitos da aceitação dos requisitos de sinceridade e clareza são moldar a confiança e a atenção (ou foco de atenção) do ouvinte. Em atos comunicativos simples (perguntas, promessas, ofertas, declarações, ameaças) os locutores, deste modo, não apenas pronunciam palavras; também moldam as crenças, o consentimento, a confiança e a atenção daqueles com quem falam (FORESTER, 1994, p. 135).

Além do vínculo para a coordenação da ação, Segatto (2008) também ressalta que o entendimento proposto por Habermas tem caráter de um horizonte normativo, funcionando como uma escala que permite medir se um entendimento é efetivo ou enganoso, a depender de quanto mais ele se aproxima ou distancia do atendimento aos pressupostos pragmáticos. Segundo Forester (1994, p. 139), na comunicação distorcida, a própria intersubjetividade e sociabilidade humanas estão ameaçadas: “A cooperação corre perigo, a crença não pode mais ser fundamentada, o consentimento não pode mais ser justificado e a atenção é perturbada”. Para o autor, neste tipo de comunicação os participantes tendem a se tornar dependentes, sem poder, ignorantes e mistificados (FORESTER, 1994). Para Vizeu (2005), a distorção comunicativa é sobretudo uma dificuldade de reconhecimento do outro, enquanto participante de uma mesma comunidade cultural. Ela é um mecanismo de manutenção do *status quo* e um potente recurso para a corrupção de caráter e fortalecimento do compromisso em torno dos interesses hegemônicos (VIZEU; CICMANEC, 2013).

A noção de distorção comunicativa é identificada como uma patologia no processo de comunicação, e sua análise está relacionada ao método psicanalítico que Habermas propõe como uma metodologia da Teoria Crítica. Na situação dialógica entre analista e paciente, o que move os sujeitos é o interesse em emancipar-se das ilusões via autorreflexão. Objetiva-se a libertação do neurótico de uma linguagem privada e desfigurada por ilusões sistemáticas, que o prendem em uma rede de deformações linguísticas e tornam a comunicação inteligível para o doente e para o outro (HERRERO, 1979). Segundo Repa (2017), Habermas compreende as patologias da comunicação como um processo de privatização da linguagem pública, resultante de uma limitação da comunicação livre, imposta por relações de dominação. Neste sentido, o analista necessita reconstruir o processo de distorção e privatização da linguagem, de modo que o paciente se recorde o que foi retirado da comunicação pública. O que está em jogo é a restrição da comunicação, seu efeito patológico e os potenciais emancipatórios da ação comunicativa.

Assim como o atendimento das pretensões de validade correspondem com uma comunicação pública aos moldes do agir comunicativo, o não cumprimento dos pressupostos pragmáticos identificam a comunicação distorcida com a ação estratégica, uma comunicação patológica que visa a obtenção de acordo sem entendimento das pretensões reais. A ação estratégica necessita “manipular os sentidos de verdade, de sinceridade, de retidão e de inteligibilidade nas interações linguísticas” (VIZEU; BIN,

2008, p. 93). Neste sentido, Cardoso (2006) defende que a ação comunicativa, por meio de uma comunicação livre de distorções, é o objetivo a ser almejado em todos os níveis e em todos os campos da sociedade moderna.

De fato, a busca por uma comunicação livre de distorções é o meio pelo qual Habermas identifica a possibilidade de emancipação, conforme o propósito da Teoria Crítica de encontrar na própria realidade as potencialidades e obstáculos a uma sociedade melhor, emancipada. Para Vizeu e Cicmanec (2013), Habermas requalifica a crítica à ideologia marxista como uma construção de dominação que se processa eminentemente via comunicação, tanto em grandes estruturas de dominação como em interações microsociais do cotidiano. Nesse sentido, a emancipação é vista como um problema de manipulação de sentido, ocasionada especialmente pelas distorções e interações comunicativas que compõem a ação coletiva.

De acordo com Forester (1982), uma teoria que se proponha crítica deve ser capaz de distinguir cuidadosamente as restrições desnecessárias e sistemáticas à ação social, a fim de que possa fornecer respostas apropriadas. Nesse sentido, o autor vê na análise das distorções comunicativas um ferramental valioso. Ao propiciar um exame das distorções comunicativas que permitem aos atores antecipar e responder de forma prática a influências comunicativas destorcidas, esta teoria une uma abordagem das relações de poder a uma abordagem da prática emancipatória, politicamente informada e orientada praticamente. Para Cukier *et al.* (2009), a estrutura pragmática proposta por Habermas através das pretensões de validade permite a aplicação empírica de sua teoria, e pode servir como um padrão para análise de distorções comunicativas em uma ampla gama de situações comunicacionais. Em consonância com tais ideias, alguns autores têm procurado aplicar a noção de distorção comunicativa ao contexto organizacional, o que será exposto na próxima seção.

Por fim, ressalta-se que o emprego de obras habermasianas de diferentes anos para exposição dos conceitos da teoria do agir comunicativo não pretende conferir uma homogeneidade ao pensamento do autor. Tem-se ciência de que as reflexões de Habermas se alteraram desde “esfera pública”. Contudo, também é possível observar similaridades em suas produções, razão por que foi por meio destas que se procurou articular e explanar os principais conceitos que fundamentam esta pesquisa. Abaixo, apresenta-se uma figura ilustrativa dos conceitos centrais da TAC, explorados nesta seção.

Figura 1 - Principais conceitos explorados da TAC

	Sistema		Mundo da Vida
Mecanismo de integração:	Dinheiro e Poder		Linguagem
		Modernização	
Racionalidade:	Instrumental	→	Comunicativa
Ação Social:	Estratégica	→	Comunicativa
Reprodução Social:	Material	→	Simbólica
Referencial ontológico (Mundos)	Objetivo	Colonização do Mundo da Vida	Objetivo, Social e Subjetivo

Fonte: elaborado pelo autor com base em Habermas (2012a, 2012b)

Uma vez explorada a obra magna habermasiana e debatidos seus principais conceitos para realização desta pesquisa, em especial a noção de distorção comunicativa, as próximas subseções pretendem apresentar as contribuições de Jürgen Habermas para os estudos organizacionais, principalmente as advindas da TAC, bem como debater a aproximação da noção de distorção comunicativa com o fenômeno organizacional.

2.1.3 Estudos Organizacionais e as Contribuições Habermasianas

Diante do aumento da complexidade das organizações, as teorias tradicionais se mostraram insuficientes para a compreensão do fenômeno organizacional. Disso resultou um campo fértil para as abordagens críticas de origem frankfurtiana nos estudos organizacionais, as quais têm em Habermas um dos seus principais representantes (ALVESSON; DEETZ, 2010). No entendimento de Lara e Vizeu (2019), a aproximação dos estudos organizacionais com as reflexões filosóficas e sociológicas dos frankfurtianos tem ocorrido principalmente no intuito de se buscar uma base analítica e consensual para a compreensão das aporias da ordem social e histórica contextualizada no âmbito das organizações. Esta corrente de pensamento dos estudos organizacionais tem por foco a preocupação com a emancipação do ser humano, comumente concebido pelas organizações como mero recurso produtivo. Além disso, representa uma postura de

resistência neste campo do saber. “A apreciação da Teoria Crítica em estudos organizacionais foi e continua sendo um trabalho de resistência à hegemonia da concepção positivista de ciência nesse campo de estudos” (LARA; VIZEU, 2019, p. 2).

As colaborações habermasianas para os estudos organizacionais são percebidas há muito tempo. Já em 1979, Burrell e Morgan apontavam para Habermas como um dos principais autores da Teoria Crítica, inserida no paradigma humanismo radical para análise organizacional. Para os renomados autores de “*Sociological Paradigms and Organization Analysis*”, a extensa produção habermasiana “impressiona por sua capacidade de utilizar ideias e conceitos concebidos a partir de uma variedade de perspectivas” (BURRELL; MORGAN, p. 294, 1979). Anos mais tarde, Burrell reforça o potencial habermasiano para os estudos organizacionais. Destacando o papel desempenhado pelo projeto modernista nesse campo de estudos, o autor considera que as obras de Habermas, ao gravitarem em torno da problemática da racionalidade, constituem fundamentos valiosos para as vertentes críticas da abordagem modernista, as quais consideram as organizações como expressões da racionalidade humana (COOPER; BURRELL, 1988; BURRELL, 1994).

Alvesson e Deetz (2010) reforçam este argumento, pois veem Habermas como um teórico crítico cujo enfoque especialmente recai sobre a incompletude das potencialidades positivas do iluminismo – ou seja, um teórico que não abandona por completo os ideais iluministas da emancipação pela razão. A abordagem crítica dos estudos organizacionais, com grande influência das teorias habermasianas, busca recuperar um processo racional através da compreensão do construcionismo social, histórico e político, um entendimento mais amplo de racionalidade e a superação da comunicação sistematicamente distorcida.

A aproximação do pensamento habermasiano com a análise organizacional não se faz, no entanto, sem um certo grau de complexidade. Para Favoreto, Nogueira e Bannwart (2019), mesmo após aproximadamente duas décadas de inserção do pensamento habermasiano na pesquisa em Administração, ainda pairam inseguranças na aproximação entre este campo do saber e as obras de Habermas. Contudo, ressaltam que o pensamento habermasiano pode ser frutífero até mesmo em debates acerca da cientificidade da Administração, seu pertencimento ao campo do saber teórico ou prático. Os autores vêm na insistência habermasiana em resgatar o projeto inacabado da modernidade um suporte para abordagens que considerem as organizações como possíveis atores na promoção da emancipação social. Além disso, por ser um autor da

Teoria Crítica, suas obras permitem a problematização das organizações em relação ao que são e àquilo que poderiam ser.

Em publicação recente, Inocêncio e Favoreto (2020) identificaram as contribuições sociológicas para os estudos organizacionais nos principais periódicos nacionais na área de Administração. A pesquisa indica que o interesse nacional pelo referencial habermasiano surgiu no início da década de 1990 e teve um pico em 2014, com a publicação de 5 artigos, por ocasião de uma chamada especial da revista *Cadernos EBAPE.BR*, intitulada “Estudos Organizacionais e Filosofia”, cujo objetivo foi promover a divulgação de artigos com abordagens críticas do fenômeno organizacional, abordando um dos principais teóricos críticos da atualidade, Jürgen Habermas. Publicações com este referencial continuaram a se fazer presente nos demais anos 2015 (4 artigos), 2016 (2 artigos), 2017 (3 artigos), 2018 (4 artigos) e 2019 (3 artigos).

Quanto às temáticas das discussões embasadas no referencial habermasiano, nota-se que ocorrem principalmente em torno dos temas “Educação” (pesquisa, docência e ensino em estudos organizacionais) e “Teoria das Organizações”, principalmente debatendo conceitos centrais, como ação e racionalidade, e incitando aproximações teóricas a abordagens da “Gestão Social” e da “Razão Substantiva”. Tais temas são abordados especialmente a partir de reflexões teóricas e, quando atrelados à pesquisa empírica, por abordagem qualitativa. Diante das análises realizadas, os autores ressaltam que o referencial habermasiano não é profícuo apenas em reflexões teóricas, mas também para pesquisas empíricas (INOCENCIO; FAVORETO, 2020). Reforçam, assim, o argumento a favor do potencial de aplicação empírica deste referencial, que tem sido reivindicado há bastante tempo:

As ideias de Habermas também podem ser usadas de maneira pragmática, mais adequada para estudos de ciências sociais e organização do que a versão teórica filosófica original. Com a virada comunicativa no trabalho de Habermas, seguem-se possibilidades de um desenvolvimento mais aplicado e empírico no uso da teoria crítica (ALVESSON; DEETZ, 1996, p. 204).

Objetivando evidenciar as contribuições habermasianas para os estudos organizacionais, elencamos em seguida alguns trabalhos de destaque na área. Primeiramente, apresentamos alguns trabalhos em torno da noção de “esfera pública”, objeto de estudo dos autores mais profícuos em produções habermasianas no cenário nacional, José Roberto Pereira e Valderí de Castro Alcântara (INOCENCIO, FAVORETO, 2020). Em seguida, também abordamos alguns trabalhos acerca do

conceito de “interesses cognitivos”, destacando o trabalho de Ana Paula Paes de Paula, e por fim, alguns estudos realizados com base na Teoria do Agir Comunicativo (TAC), fundamento desta pesquisa.

A esfera pública estudada por Habermas é a burguesa. O autor a relaciona com a formação de uma opinião pública que tinha por objetivo publicizar as ações do Estado. Assim, a esfera pública assumia a tarefa política de regulamentar a sociedade civil por meio de “uma consciência política que articula o conceito e a exigência de leis abstratas e gerais contra a dominação absoluta e que aprende a autoafirmar-se (opinião pública) como a única fonte legítima dessas leis” (HABERMAS, 2014b, p. 179-180).

José Roberto Pereira e Valderí de Castro Alcântara, em parceria com outros autores, têm buscado explorar o conceito de “esfera pública” no âmbito dos estudos organizacionais, especialmente no que se refere à temática da “Gestão Social”. Oliveira, Cançado e Pereira (2010) argumentam que o conceito de esfera pública habermasiana constitui os pilares para se compreender, demarcar e sugerir um conceito de gestão social, compreendida como um modelo de gestões alternativos ao tradicional, fundamentado numa prática de gestão compartilhada a partir da deliberação pública. Já Peres, Pereira e Oliveira (2013) buscam fazer complementos a noção de esfera pública habermasiana. Agregam à Teoria da Estruturação de Anthony Giddens o sistema deliberativo habermasiano, a fim de contribuir para a compreensão do processo de estruturação do sistema deliberativo e da constituição da esfera pública.

Em outro estudo, a esfera pública habermasiana é reconstruída a partir de seus críticos, com a finalidade de se obter uma categoria empírico-descritiva e normativa da gestão social, indicando sugestões para o desenvolvimento teórico, prático e metodológico da gestão social, com a qual se possa tensionar as práticas de gestão, seus potenciais emancipatórios e patológico-repressivos (GARCIA *et al.*, 2018). Por fim, em artigo mais recente, Garcia *et al.* (2019) buscaram entender como se configuram as pesquisas sobre “esfera pública”. Destacam que se trata de um conceito ainda em construção, objeto de estudo de diversas disciplinas, e que Habermas é o referencial mais antigo e mais citado neste campo.

Por sua vez, a noção habermasiana de interesses cognitivos está associada ao entendimento de que a dinâmica geradora do conhecimento conjuga três interesses: o interesse técnico, o prático e o emancipatório. O primeiro manifesta-se na tentativa de controlar, prever e manipular tanto ambientes naturais quanto sociais. Já o

segundo se preocupa em interpretar e compreender o significado de uma situação, enquanto o último objetiva a promoção da autonomia e a responsabilidade por meio da reflexão. Com isto, Habermas buscava definir os fundamentos epistemológicos de uma teoria crítica em oposição à concepção positivista, que evitava a reflexão e tinha por pressuposto que a produção do conhecimento deveria ser neutra (HABERMAS, 2014a)

O conceito de “interesses cognitivos” tem sido utilizado no campo dos estudos organizacionais para debates epistemológicos (NORD; STABLEIN, 1985; RODRIGUES FILHO, 1998, 2004; ALBUQUERQUE; RODRIGUES FILHO; OLIVEIRA, 2008; PAES DE PAULA, 2015, 2016). Algumas destas investigações, tiveram como objetivo analisar epistemologicamente os estudos produzidos por uma determinada abordagem dos estudos organizacionais: simbolismo organizacional (NORD; STABLEIN, 1985), administração estratégica (RODRIGUES FILHO, 2004) e gestão do conhecimento (ALBUQUERQUE; RODRIGUES FILHO; OLIVEIRA, 2008). Os autores buscaram, sobretudo, identificar a presença de trabalhos emancipatórios nestes campos teóricos, pois isso indicaria o potencial ou não destas lentes teóricas em fornecerem interpretações sobre o fenômeno organizacional alternativas ao funcionalismo, hegemônico nesta área do saber.

Em publicações recentes, Paes de Paula (2015, 2016), fundamentada na teoria do conhecimento habermasiana, propôs um modelo alternativo ao de Burrell e Morgan (1979) para análise epistemológica das diferentes abordagens que compõem os estudos organizacionais. Após extensa revisão de literatura, a autora efetuou algumas reflexões críticas em torno dos paradigmas sociológicos de “*Sociological Paradigms and Organization Analysis*”. Ela argumenta que este modelo matricial, fundamentado na lógica kuhniana de desenvolvimento da ciência, fomenta uma guerra paradigmática infrutífera entre as abordagens do campo. No intuito de superar esses impasses, a autora busca na teoria habermasiana dos interesses cognitivos os fundamentos para uma nova proposta de discussões epistemológicas. No modelo das matrizes epistêmicas sugerido pela autora, a produção do conhecimento nos estudos organizacionais seria motivada pela conjunção dos interesses técnicos, práticos e emancipatórios, e não por revoluções paradigmáticas estigmatizadas pela incomunicabilidade entre os paradigmas.

Outras noções habermasianas também têm sido exploradas, principalmente as que constituem a Teoria do Agir Comunicativo. No cenário nacional, pode-se afirmar que a TAC tem sido a principal obra de Habermas adotada pelos estudiosos da organização. Seus conceitos são aplicados em diferentes níveis de análise

do fenômeno organizacional. Com eles, examinam-se discursos, práticas de gestão, de ensino e de comunicação, atuações de órgãos públicos e privados; debatem-se os conceitos centrais às teorias organizacionais como ação, racionalidade e a própria ideia de organização, bem como se discutem as epistemologias que orientam os estudos organizacionais (INOCENCIO; FAVORETO, 2020). Também no contexto internacional, a TAC tem sido uma das obras habermasianas mais empregadas nos estudos organizacionais (INOCENCIO; FAVORETO, submetido).

Já em 1997, Maurício Serva procurou demonstrar a potencialidade da aplicação empírica da TAC. Combinando a teoria habermasiana com a abordagem de Guerreiro Ramos, Serva (1997a, 1997b,) buscou elaborar um quadro analítico para análise das racionalidades que orientam as organizações. Para o autor, embora muitos pesquisadores criticassem o predomínio da razão instrumental na condução das ações organizacionais, não conseguiam comprovar na prática a possibilidade de as empresas serem guiadas por uma outra racionalidade. A operacionalização realizada aventou preencher esta lacuna, demonstrando a possibilidade de organizações serem orientadas por uma razão que não fosse a instrumental. Ressalta-se que este modelo continua a ser explorado nos estudos organizacionais (REIS, 2001; CAITANO, 2010; SILVA, 2011; SIQUEIRA, 2012). Também no cenário internacional recente são encontrados trabalhos empíricos (ver MCCORMICK 2006; NIAZI, 2018).

Neste mesmo sentido, Forester (2003) argumenta em favor da aplicabilidade empírica da TAC. Contrapondo-se a diversas críticas que sugerem uma pretensa inaplicabilidade da teoria habermasiana, o autor afirma encontrar na TAC uma sociologia empiricamente fundamentada, praticamente interpretativa e politicamente crítica, servindo para analisar fluxos de ações reais que remodelam nossas atenções, crenças, consentimento e confiança. “Fazer o trabalho de campo de maneira habermasiana nos permite explorar o desempenho contínuo e a realização prática das relações de poder” (FORESTER, 2003, p. 92).

Vizeu (2005) relata que a TAC tem sido utilizada nos estudos organizacionais desde a década de 1970, por pesquisas que procuram referências epistemológicas distintas ao funcionalismo dominante e ao marxismo ortodoxo. De modo geral, aponta que a TAC é sobretudo empregada para revelar como a prática gerencial e o modelo tradicional de organização são permeados de pressupostos contraditórios para os contextos sociais nos quais são adotados. Nesse sentido, o modelo burocrático, central na teoria das organizações, destaca-se por estar fundamentado na racionalidade

instrumental, fomentando relações unilaterais, monológicas e impessoais no meio organizacional. Diante desse cenário, o autor reforça duas sugestões para os estudos organizacionais baseados na TAC. A primeira é que busquem comprovar empiricamente a possibilidade de emancipação das distorções comunicativas do modelo burocrático, através da interação comunicativa. Outra sugestão é que procurem revelar o efeito psicológico inibidor que a hierarquia organizacional provoca, dificultando processos comunicativos de significação de mundo e do outro isentos de constrangimento.

Para Favoreto, Nogueira e Bannwart (2019), a TAC possibilita compreender as organizações em geral, como produto de diálogos do qual participam as diferentes partes interessadas. Para os autores, ela pode ser “um aparato valoroso para o caso de se pretender pensar como, com a organização (cuja simples existência reclama gerenciamento, administração), ampliar as perspectivas de emancipação” (p. 10). Em texto ainda mais recente, estes autores problematizam a Responsabilidade Social Empresarial, a partir de uma abordagem multidisciplinar entre Direito, Administração e Filosofia – esta última, com enfoque na TAC. A partir dos conceitos de ação estratégica e ação comunicativa, eles entendem que a Responsabilidade Social Empresarial tem sido utilizada principalmente como ação estratégica – portanto, de forma manipulativa em benefício próprio das organizações. Contudo, veem também a possibilidade de que ela possa ser pautada por uma ação comunicativa, a partir de um redimensionamento da empresa e dos espaços por ela amoldados – uma ressignificação do próprio conceito de organização (NOGUEIRA; BANNWART, FAVORETO, 2019).

De modo amplo, Alvesson e Deetz (1996) argumentam que a TAC é umas das principais referências para as pesquisas de vertente crítica nos estudos organizacionais. A TAC permite uma crítica à ideologia distinta da fornecida pela crítica ideológica tradicional. Ela propicia uma agenda afirmativa não utópica, mas ainda capaz de fornecer esperança “de como podemos reformar instituições ao longo do discurso moralmente orientado em situações que se aproximam da situação ideal da fala” (p. 202). Com esse pensamento, coaduna-se o de Favoreto, Nogueira e Bannwart (2020), descrito anteriormente. Para estes autores, a teoria habermasiana não parece propiciar sustento favorável a abordagens antiorganizações, mas sim a perspectivas que, junto com as organizações, pretendem ampliar as perspectivas de emancipação.

Apresentada a influência e as potencialidades das obras habermasianas nos estudos organizacionais, principalmente em relação à Teoria do Agir Comunicativo,

a próxima subseção se dedica à noção de distorção comunicativa aplicada a estudos do fenômeno organizacional.

2.1.4 Organizações e Distorção Comunicativa

Toda a sociedade está envolvida em interações comunicativas. Segundo Garzía-Marzá (2005), as relações sociais, desde um simples apertar de mãos até as negociações mais complexas, seguem uma estrutura comunicativa. Assim, embora comumente se compreenda as organizações como construções sociais voltadas ao alcance de certas finalidades, uma rede de contratos legais e ações estratégicas para satisfação de interesses próprios, há também outros fatores que permitem a atuação empresarial e que não se adequam à razão instrumental, mas à comunicativa. O funcionamento das organizações depende, ademais, de um mínimo de consenso para que se possa perseguir os fins propostos. Elas estão sujeitas a obrigações de responsabilidade, relações de confiança e outros capitais sociais, recursos que possibilitam a cooperação e cujo valor ultrapassa o caráter meramente instrumental. Em suma, as organizações são por definição sistemas cooperativos, e jamais deixarão de ser.

Em consonância com esse pensamento, alguns autores entendem que as organizações podem ser compreendidas como estruturas de interação comunicativa (FREDDO, 1991; FORESTER, 1994; ALVESSON, DEETZ, 1996). Para Freddo (1991), isto significa que as mesmas podem vir a ser estruturas onde os sujeitos interagem comunicativamente com intuito de tornar legítima, válida e veraz suas próprias intenções perante si e os demais, bem como o próprio meio no qual estão inseridos junto às normas que regulam suas relações. Por sua vez, Forester (1994) argumenta que entender a ação sob o prisma da ação comunicativa permite visualizar as organizações como estruturas comunicativas complexas, que se autorreproduzem e fazem exigências quanto à veracidade, legitimidade, sinceridade e clareza. Para o autor, mais do que resultados, as organizações produzem as crenças, o consentimento, a confiança e a atenção daqueles com quem interagem.

Apoiando-se nos trabalhos de Forester, Alvesson e Deetz (1996) entendem que as organizações podem ser estudadas do ponto de vista comunicacional, quanto à aproximação de estruturas de comunicação distorcida (diálogo fechado), não acidental e possivelmente evitável, ou de infraestruturas sociais comunicativas (diálogo aberto) na mediação entre ações sociais e relações estruturais em contextos

socioeconômicos. Nessa perspectiva, as organizações não são determinantemente agentes de dominação. Elas podem também ser locais de emancipação, desde que sejam estruturas de diálogo livre, pautados na inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade de seus enunciados. O trabalho de Vizeu (2005) confirma essa ideia. O autor defende serem “os mesmos processos interpessoais linguísticos em que ocorre a distorção, o *locus* onde a superação de tal dominação pode ser obtida” (p. 18)

Ora, isso significa dizer que as organizações não são más em si mesmas. Como já dito, elas podem, inclusive, ser locais de uma comunicação livre, emancipada. Isso porque, em uma perspectiva habermasiana, a prática organizacional pode ser guiada tanto pela racionalidade instrumental como pela comunicativa. Ambas intencionam uma finalidade – porém, uma orienta-se ao sucesso, e outra, ao entendimento. Assim, o uso ou não de distorções está condicionado à intenção final da organização – se produzir uma comunicação livre, para obtenção de entendimento consensual, ou uma comunicação distorcida, manipulada, para fins estratégicos particulares. De acordo com Felts (1992), distorções de comunicação intencionais estão relacionadas à busca de *status*, manutenção de poder e engrandecimento pessoal, refletindo motivações e agendas individuais e privadas. Tais tipos de distorções é o que se parece encontrar na maior parte das organizações capitalistas orientadas por uma lógica burocrática.

Freddo (1991) ressalta que, embora as organizações possuam potencial de serem locais de interação, são geralmente orientadas por uma razão instrumental, apresentando uma comunicação distorcida, unilateral e dominadora, na qual o interlocutor assume uma posição passiva. A comunicação distorcida visa a eficácia em alcançar objetivos predeterminados e contingentes, bem como a obediência cega ao inconsciente político da organização. Vizeu (2005) explica que a orientação por uma racionalidade instrumental numa relação social entre agentes cognoscitivos, ao utilizar da linguagem como recurso, acaba fazendo com que a comunicação seja deliberadamente manipulada por distorções em alguma das suas dimensões (verdade, legitimidade, sinceridade ou inteligibilidade).

Quando as organizações são estruturadas de modo a propiciarem uma comunicação distorcida, impedindo a verificação dos requisitos de verdade, legitimidade, sinceridade e clareza, elas podem se tornar locais de dogmatismo ao invés de informação social – tirania ao invés de autoridade, manipulação ao invés de cooperação e insanidade ao invés de sensibilidade. As organizações podem distorcer sistematicamente os pressupostos pragmáticos, adulterando fatos, exigindo legitimidade ou direitos que não

possuem, enganar as partes interessadas a fim de proteger ou intensificar seus lucros (FORESTER, 1994). Para Vizeu (2005), a distorção comunicativa intencionalmente deliberada é algo comum no contexto organizacional capitalista, guiado pela lógica do mercado, que, muitas das vezes, considera as pessoas como meros instrumentos a serem manipulados em busca de lucro. Além disso, o autor ressalta que esta não é uma característica exclusiva de organizações privadas: todo primeiro e o terceiro setor, ao adotarem o modelo burocrático, estão sujeitos a contradições sistemáticas no processo de comunicação.

Seguindo esta perspectiva, Vizeu e Matitz (2013) argumentam que, uma vez que as interações que ocorrem nas corporações modernas são condicionadas pela lógica mercadológica e burocrática, a comunicação organizacional pode ser compreendida como um processo de manipulação de significado. Para que possam angariar apoio para seus interesses, ações e resultados, as organizações utilizam-se estrategicamente da comunicação distorcida como mecanismo de persuasão. Elas empregam a retórica para persuadir as partes interessadas, pela construção de uma legitimidade manipulada. Para Vizeu e Cicmanec (2013), as corporações burocraticamente estruturadas são espaços privilegiados de distorção comunicativa. Diante de pressões cada vez maiores para o ganho capitalista, utilizam da distorção comunicativa como um recurso de efetividade organizacional – isto é, distorcem a comunicação a fim de manipular sentidos e configurar um mecanismo de controle e cooptação que lhes permita atingir seus objetivos particulares.

A análise organizacional pautada na distorção comunicativa deve levar em conta alguns critérios para que não trate distorções inevitáveis como se fossem sistemáticas – o que constituiria verdadeira paranoia – nem abordar distorções sistemáticas como se fossem meramente inevitáveis, incorrendo em uma análise ética e politicamente cega (FORESTER, 1982). As distorções sistemáticas da qual deve se ocupar uma abordagem crítica são aquelas que não são naturais às espécies, ou socialmente desnecessárias. Trata-se de empecilhos dispensáveis à cooperação social e a comunicação democrática, obstáculos que sustentam a si próprios por meio da supressão sistemática da comunicação, na qual interesses generalizáveis poderiam ser apresentados e debatidos sem constrangimentos (FORESTER, 1994). Para tanto, o referencial habermasiano, fundamentado em uma pragmática universal do ato de fala, faz-se um instrumental valioso e empiricamente aplicável para antecipar e contrapor as distorções comunicativas, que reproduzem relações manipuladoras e de dominação no contexto

organizacional (FORESTER, 1982, 1994, 2003; VIZEU, 2005; CUKIER *et al.*, 2016).

Esta teoria pode nos fornecer:

um programa de pesquisa empiricamente baseado, interpretativamente sensível e eticamente ilustrativo que, por sua vez, pode dar a seus estudantes a promessa de alguma imaginação sociológica crítica: pragmática com visão. Onde não há análise pragmática, não pode haver nenhuma prática efetiva e ética, nenhum aperfeiçoamento (FORESTER, 1994, p. 146-147).

Em acordo com esta proposta de agenda de pesquisa, alguns autores aplicaram a noção de distorção comunicativa em contextos organizacionais diversos. Forester (2003) utilizou-se da pragmática universal habermasiana para identificar as distorções em uma reunião do planejamento urbano de uma cidade, a fim de reforçar o potencial da aplicação da teoria habermasiana, mesmo em contextos simples e aparentemente não controversos. Explorando a micropolítica em andamento nesta reunião, através de fluxos reais de comunicação, o autor verifica como as interações sociais moldam crenças, consentimento, confiança e atenção de modos sutis. O autor defende que analisar relações sob o prisma da distorção comunicativa permite explorar o desempenho contínuo e a realização prática das relações de poder, identificando movimentos sutis, mas poderosamente pragmáticos, que remodelam continuamente as relações sociais e políticas.

Intencionando verificar a riqueza da comunicação mediada por computador no cenário organizacional, Ngwenyama e Lee (1997) analisaram uma conversa por e-mail, em que a investigação vai além de evidenciar o êxito da atividade requerida via correio eletrônico, mas explora também as ações dos atores para testar as reivindicações de validade do que deveria ser feito, a fim de que a ação obtivesse sucesso. A troca de mensagens é marcada pela busca emancipatória do destinatário mediante as distorções comunicativas produzidas pelo remetente, num processo pelo qual o primeiro resgata as quatro reivindicações de validade, a fim de alcançar e manter um entendimento mútuo entre os envolvidos na comunicação. Os autores ressaltam que essa abordagem baseada nas pretensões de validade habermasiana é útil para estudos empíricos da comunicação organizacional em qualquer tipo de mídia.

Cukier, Middleton e Bauer (2003) empregaram a ideia de distorção comunicativa para analisar relatos sobre tecnologia de aprendizagem, especialmente acerca de um projeto de implantação desse advento, na Universidade de Acadia, que tinha por objetivo introduzir *laptops* na aprendizagem para todos os alunos. Os autores

argumentam que a tecnologia do aprendizado é comunicada com um entusiasmo excessivo, assim como outros modismos gerenciais. Algumas das distorções em relação às pretensões de validade identificadas foram: uso de jargões (inteligibilidade); que as discussões sobre a implementação da tecnologia se concentram nos benefícios, com poucas menções aos custos, e que há poucas evidências para apoiar as reivindicações (verdade); que perspectivas críticas são amplamente excluídas, os interesses não são declarados e relações complexas e conflituosas entre universidades e fornecedores não são explicitadas (legitimidade); que há uso de linguagem metafórica para reforçar o valor da tecnologia e marginalizar críticas, bem como a invocação da ideia de revolução e metáfora religiosa para reforçar o valor da tecnologia e do progresso (sinceridade). Seguindo essa mesma abordagem, Cukier realizou ainda dois outros trabalhos para verificar distorções comunicativas em comunicações midiáticas sobre tecnologia da informação (CUKIER *et al.*, 2009) e comunicações relacionadas à gestão da diversidade (CUKIER *et al.*, 2016).

Em um empreendimento de revisão da literatura, Ählström, Macquet e Richter (2007) estudaram o discurso de gestão ambiental a partir de uma perspectiva ampla, e associaram a falta de perspectiva crítica deste campo com uma distorção comunicativa no discurso geral sobre gestão ambiental. Considerando 187 resumos de artigos publicados na “Business Strategy and the Environment (BSE)”, os autores observaram que 79% dos artigos não realizavam uma reflexão. Trata-se de publicações que, ao abrangerem conceitos de ecoeficiência e sistemas de gestão ambiental, não refletem sobre suas relações com formas alternativas para um desenvolvimento sustentável. Além disso, os autores separaram os exemplos empíricos fornecidos pelas pesquisas em “ajustes marginais” (94%) e “soluções alternativas” (6%). Para eles, esta falta de perspectiva crítica e foco em ajustes marginais representa em si uma distorção comunicativa no discurso geral da gestão ambiental. Assumir esta postura acrítica pode conduzir os pesquisadores a aceitarem sistemas de gestão ambiental, obtenção de certificados, reduções marginais de alguns recursos e outros dispositivos como prova de esverdeamento, embora nenhum deles garanta de fato um menor impacto socioambiental.

No cenário nacional, Fábio Vizeu também tem realizado estudos sobre distorção comunicativa. Vizeu e Cicmanec (2013) analisaram as comunicações de uma loja de departamentos, especialmente aquelas destinadas à motivação e controle dos trabalhadores. Os autores encontram nas diversas formas de comunicação da empresa (reunião para início dos trabalhos, som ambiente com divulgação da produtividade dos

funcionários, revista mensal de circulação interna, vídeos da diretoria e outras mídias) o objetivo de fixar na mente dos trabalhadores os objetivos e valores organizacionais, a fim de motivá-los à produtividade. Uma das principais distorções encontradas foi o uso da metáfora do “encantamento”, pela qual os funcionários são influenciados a incorporar as atividades no trabalho como algo extraordinário e que devem ser assumidas como sagradas. Também foram encontradas outras distorções: emprego excessivo de verbos no imperativo, enfoque em sentimentos positivos e construção da ideia de que a alta produtividade era fruto de um acordo comum entre os funcionários. Com isso, os autores evidenciam como a cooptação e controle dos funcionários é feito por meio de distorções comunicativas sutis.

Em outra pesquisa, Vizeu e Matitz (2013) investigaram o uso da “missão corporativa” como um recurso estratégico que resulta em uma comunicação distorcida. O uso do termo “missão”, cujas origens remetem a ideias cristãs, servem para sacralização da organização. Para os autores, a missão corporativa confere as organizações um caráter sagrado, que melhora a imagem corporativa e que induz o consentimento do público. Isso se dá principalmente através das ideias de redenção, pela qual as organizações seriam promotoras da “salvação”, de um mundo melhor, e pela ideia de “bem comum”, pela qual as organizações atuam em prol do bem coletivo, de modo justo, filantrópico e caridoso. Para os autores, as distorções comunicativas presentes no uso da missão corporativa têm por principal objetivo a legitimação das organizações perante o público.

No intuito de colaborar com o corpo de pesquisa em torno das teorias habermasianas e, em especial, com pesquisas sobre a noção de distorção comunicativa é que esta investigação se propõe a analisar possíveis distorções comunicativas nos relatórios de empresas que compõem a carteira ISE 2020. Almeja-se compreender possíveis manipulações nesta prática comunicativa e, com isso, inferir algumas consequências que elas podem gerar para a construção daquilo que se entende por sustentabilidade. O próximo capítulo se dedicará às discussões em torno da temática da sustentabilidade que são pertinentes para esta investigação.

Quadro 1 - Principais artigos empíricos sobre distorção comunicativa utilizados como base desta pesquisa

Autor	Cukier, Middleton e Bauer (2003)
Objetivo	Explorar o discurso sobre tecnologia de aprendizagem, com ênfase nos custos e benefícios, e a importância desse discurso para a prática de gestão e a formulação de políticas

Abordagem/ Método de Análise	Qualitativa-Quantitativa / Análise de Conteúdo
Principais Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Desvantagens sobre a tecnologia da informação são menos discutidos que as vantagens; muitas vezes as vantagens são simplesmente afirmadas, com poucas evidências para apoiá-las; há omissões dos custos; • Uso de metáforas e linguagem associativa, que modelam sutilmente as percepções sobre tecnologia de aprendizagem – especialmente “super estrada eletrônica/informação”, “revolução”, “mudança de paradigma”, “tecnologia libertadora”, entre outras; • Uso de jargões tecnológicos e descrições técnicas detalhadas, que confundem ao invés de iluminar a compreensão; • Uso expressivo de especialistas para legitimar as vantagens da tecnologia da aprendizagem e marginalização de vozes críticas.
Autor	Forester (2003)
Objetivo	Sugerir uma abordagem para a análise empírica dos fluxos reais de interação social e política, por meio dos pressupostos pragmáticos da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas.
Abordagem/ Método de Análise	Qualitativa / Etnografia Crítica
Principais Resultados	<p>Os participantes do diálogo de um planejamento urbano moldaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As crenças um dos outros quanto à dificuldade para obtenção dos dados, que as informações serão obtidas via política e não por mérito da equipe, e possíveis soluções interessantes, mas que não serão úteis; • Padrões de legitimação, ao se prepararem para legitimar a obtenção de informações em um nível abaixo do que gostariam, ao estabelecerem o Conselho como autoridade, reconhecendo que as autoridades e normas vigentes devem ser respeitadas, bem como considerar legítima a formação de coalizões para pressionar o conselho; • Padrões de identidade, ao projetarem as identidades de um Conselho que não se importará com o trabalho deles, e de um possível parceiro com interesses diversos dos deles. Também ao se comportarem e se expressarem de determinadas formas, constroem identidades além de seus cargos organizacionais; • A atenção uns dos outros, ao se concentrarem em determinadas políticas e não outras, na personalidade ao invés do grupo, nos recursos disponíveis ao invés da rede de relações sociais.
Autor	Cukier et al. (2009)
Objetivo	Propor uma abordagem habermasiana para a análise crítica do discurso sobre fenômenos de Sistema da Informação e estender o alcance da pesquisa crítica de SI além da esfera organizacional para a esfera pública e a sociedade.
Abordagem/ Método de Análise	Qualitativa-Quantitativa / Análise Crítica do Discurso e Análise de Conteúdo
Principais Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Afirmações positivas não são evidenciadas suficientemente, argumentos que ligam evidência e conclusão estão frequentemente ausentes. Há omissões e informações incompletas; • Uso de metáforas para realçar os benefícios associados ao projeto tecnológico em foco, principalmente a de revolução. Também se

	<p>utiliza da expressão “igualdade de condições” embora haja evidências contrárias a isto. Associações a imagens negativas estão menos presentes;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Um grupo seletivo de especialistas é normalmente utilizado para legitimar os benefícios do programa tecnológico. Raramente são apresentados comentários do segmento mais afetado. Posições que questionem os benefícios são marginalizadas. •Poucas violações de compreensibilidade em seu sentido mais óbvio. Como esperado em um discurso publicado na mídia, os textos são gramaticalmente e sintaticamente corretos e acessíveis ao público a que se destinam.
Autor	Vizeu e Cicmanec (2013)
Objetivo	Analisar a comunicação da gestão de uma loja de departamentos, especialmente as práticas de comunicação que visam à motivação e o controle dos trabalhadores
Abordagem/ Método de Análise	Qualitativa / Análise do Discurso
Principais Resultados	<ul style="list-style-type: none"> •As interações são exclusivamente de ordem motivacional e instrutiva, sem a possibilidade de questionamento e argumentação; •Todas as ações relativas à comunicação são intensas e devidamente planejadas para fixar na mente dos trabalhadores os objetivos e valores organizacionais; •O tema central dos <i>jingles</i> e demais meios de comunicação da empresa é o desempenho superior e a atitude empreendedora dos trabalhadores; •Um tempo verbal amplamente utilizado nos textos é o imperativo, demonstrando a intenção prescritiva do discurso gerencial; •Uso de jargões e metáforas para manipular a compreensão, obscurecendo a real natureza dos enunciados e suavizando os sofrimentos do trabalho. Destaque para o uso da metáfora do “encantamento”, que deve ser encarado como uma filosofia de vida, assumindo o trabalho como algo extraordinário e de caráter sagrado. Ampla menção de sentimentos e da ideia de cooperação que, além de manipular o critério de sinceridade, também rompe com a legitimidade, pois induz à ideia de que as atitudes prescritas pela empresa foram legitimadas perante a coletividade.
Autor	Cukier et al. (2016)
Objetivo	Explorar as construções discursivas de equidade e diversidade no Canadá e fornecer descobertas sobre como esses discursos foram produzidos na esfera pública.
Abordagem/ Método de Análise	Qualitativa-Quantitativa / Análise Crítica do Discurso e Análise de Conteúdo
Principais Resultados	<ul style="list-style-type: none"> •As evidências usadas para apoiar as alegações muitas vezes deturpam os requisitos da lei. •Alteração no uso das metáforas com o passar do tempo, de “sinal de justiça” para “uma forma vital de fortalecer a economia”. Emprego das metáforas “luta” e “batalha” para se referir à necessidade de leis de equidade e diversidade. Uso de hipérboles; •Predominância dos atores – corporações particulares, políticos e acadêmicos – para legitimar o discurso sobre equidade e diversidade

	<p>e exclusão de minorias (mulheres, pessoas com deficiências e aborígenes);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poucos casos de rompimento com a clareza, através de uso de jargões e ofuscações.
--	--

Nota: Estes estudos têm como base comum as pesquisas de Forester, especialmente “*Critical theory and organizational analysis*”, presente no livro de Gareth Morgan, “*Beyond Method*” (1983). Este texto encontra-se traduzido para o português e consta na lista de referência como Forester (1994).

Fonte: elaborado pelo autor.

Observa-se que alguns dos artigos sintetizados neste quadro não foram encontrados nos levantamentos bibliométricos de Inocêncio e Favoreto (2020; submetido), nem nas buscas efetuadas nas bases de dados Spell e Scielo, pois não atenderam a algum dos critérios utilizados para delimitar a amostra de artigos, conforme apresentado na justificativa da pesquisa. Contudo, foi a leitura dos artigos descobertos nestes levantamentos que possibilitou encontrar as demais publicações empíricas que serviram de base para o presente estudo.

2. 2 SUSTENTABILIDADE E ORGANIZAÇÕES

Após as discussões sobre a sociologia habermasiana, esta seção tem por finalidade descrever e discutir a noção de sustentabilidade a partir da literatura nacional e internacional, bem como de sua relação com as organizações. Primeiramente, realiza-se uma diferenciação entre as noções de “desenvolvimento sustentável” e “sustentabilidade”. Em seguida, é feita uma contextualização acerca do surgimento e desenvolvimento de ambas ideias. Na sequência, estabelecem-se relações entre sustentabilidade e organizações, principalmente acerca do papel destas na construção do primeiro termo. Por fim, abordam-se os relatórios de sustentabilidade como meios para comunicação empresarial e como fonte para análise de possíveis distorções comunicativas na construção do significado de sustentabilidade.

2.2.1 A Crise Ambiental e a Proposta de Desenvolvimento Sustentável

As raízes institucionais da crise ambiental vivenciada no início dos anos 1970 remontam às revoluções científicas e industriais na Inglaterra, que deram origem à economia capitalista. O “desencantamento” da natureza, provocado pela ideologia do Iluminismo, transformou a relação humano-natureza. O novo paradigma científico, combinado ao modelo capitalista de produção e consumo, propiciou um grau de mudança

e uma escala de degradação que não era possível anteriormente. Concomitantemente, o processo de colonização conduzido pelo Norte, inicialmente em busca de recursos, mercados e terras – e posteriormente ampliado pela globalização do comércio, conhecimento tecnológico, mercado monetário e comunicações –, resultou em impactos naturais e sociais (PORTO-GONÇALVES; LEFF, 2015; SPRINGETT; REDCLIFT, 2015).

“A modernização, ao buscar crescimento econômico, inadvertidamente, mas sistematicamente, desencadeia riscos e perigos” (SRIVASTAVA, 1995a, p. 121). Diversos foram os benefícios propiciados pelo desenvolvimento industrial. Contudo, sua busca também resultou em uma degradação ecológica, caracterizada pela poluição, aquecimento global, desmatamento e desertificação, declínio da biodiversidade, chuva ácida, acidentes industriais, resíduos tóxicos, pobreza e aumento de riscos à saúde (SRIVASTAVA, 1995a, 1995b; MEBRATU, 1998).

Ora, as corporações têm papel fundamental para constituição deste cenário. Os primeiros modelos organizacionais tecnocêntricos, focados em obter maior produtividade e performance, dissociavam as organizações da natureza e da comunidade humana, o que propiciou um comportamento organizacional que degradou os sistemas naturais e sociais de suporte à vida (GLADWIN; KENNELLY; KRAUSE, 1995; SHRIVASTAVA, 1995a, 1995b). Borim-de-Souza *et al.* (2015) apontam que, dentre os resultados mais negativos do crescimento econômico promovido pelas organizações, estão a degradação do patrimônio ambiental do planeta, o aumento da concentração de riqueza e o aumento de patologias sociais. Para os autores, a globalização via crescimento dos negócios internacionais contribui para a deterioração ambiental, a desigualdade social e a manutenção de discrepâncias econômicas.

Diante deste contexto de crise, principalmente no que tange aos danos ecológicos causados pela Revolução Industrial, surgiram no início do século XX movimentos ambientalistas, cuja crítica enfocava a degradação dos ambientes naturais gerada pelo aumento da industrialização e da expansão das cidades, bem como os impactos sociais negativos da indústria e da colonização. Os principais resultados obtidos por estes movimentos foram reservas naturais e áreas semiprotegidas (MOL, 1997; PIERRI, 2001; BARBOSA; DRACH; CORBELLA, 2014). Para Foladori (2000), o ser humano sempre reconheceu e se preocupou com o dano que suas atividades causam ao meio ambiente – mas foi a partir de 1960 que tal preocupação passou relacionar a deterioração ambiental e o ideal de desenvolvimento. Percebeu-se que o

desenvolvimento, por si mesmo, não apresentava um equilíbrio com o meio ambiente e era incapaz de conduzir a equidade social. Era necessário, portanto, um desenvolvimento sustentável, que repensasse a racionalidade e os paradigmas que legitimaram o crescimento econômico. “A crise ambiental veio questionar a racionalidade e os paradigmas teóricos que impulsionaram e legitimaram o crescimento econômico, negando a natureza” (LEFF, 2005, p. 15).

A construção do conceito de desenvolvimento sustentável pode ser dividida em três fases cronológicas: sociedade pré-Estocolmo, de Estocolmo ao *World Commission on Environment and Development* (WCED), e pós-WCED. A primeira fase é marcada por orientações religiosas e tradicionais, que ensinaram os seres humanos a se relacionarem com a natureza. Esses ensinamentos espirituais contribuíram tanto para a degradação ambiental, quando voltadas à satisfação das necessidades humanas e de relações de poder, como para a valorização da natureza, quando ressaltavam a importância de viver em harmonia com o ambiente. Neste período, também se contempla a teoria sobre crescimento populacional de Thomas Robert Malthus, considerada um precursor do conceito de desenvolvimento sustentável (MEBRATU, 1998).

Em 1972, uma comissão do Clube de Roma, liderada por Dennis Meadows, desenvolveu o relatório “Os Limites do Crescimento”. Tal estudo tinha por um de seus principais fundamentos as ideias malthusianas de que o crescimento populacional ocorria em progressão aritmética ou exponencial, enquanto a produção de meios para a subsistência tendia para uma progressão aritmética ou linear. Disso resultaria uma situação em que os recursos para sobrevivência não seriam suficientes. Assim, para solução desse impasse, seria necessário controlar ou reduzir a população (PIERRI 2001; MENSAH; CASADEVALL, 2019). Para Springett e Redclift (2015), a proposta do Clube de Roma reforçava a ideia de que as pessoas são incapazes de priorizar os interesses comuns em relação aos individuais. Neste mesmo ano, a Conferência de Estocolmo estabeleceu os princípios gerais para a preservação do meio ambiente e discutiu o termo “ecodesenvolvimento”, precursor do desenvolvimento sustentável (BARBOSA; DRACH; CORBELLA, 2014).

A Conferência de Estocolmo (1972), que marca a segunda fase do desenvolvimento sustentável, foi importante por reconhecer a necessidade da gestão ambiental e do uso de avaliações ambientais como instrumento de gestão. Embora o vínculo entre questões ambientais e desenvolvimento fosse fraco, percebia-se indícios de que a forma de desenvolvimento econômico teria de ser alterada (MEBRATU, 1988). De

acordo com Leff (2005), o evento assinalou os limites da racionalidade econômica e os desafios da degradação ambiental para o projeto de civilização moderna. A escassez, fundamento para a economia clássica, tornou-se uma escassez global, não mais solúvel apenas pelo progresso técnico.

A Conferência de Estocolmo ampliou as dimensões de análise para além do biofísico, contemplando também aspectos sociais e econômicos. Além disso, contrapôs-se à teoria do crescimento zero, fomentando a ideia de que o desenvolvimento é necessário para solucionar as crises ambientais e socioeconômicas, e defendeu a ideia de que o crescimento é compatível com a preservação ambiental (PIERRI, 2001). Para Barbosa, Drach e Corbella (2014), tanto Estocolmo como o relatório de Meadows mostraram uma preocupação com o futuro e com a reversão do quadro ambiental deteriorado. Nenhuma das duas iniciativas, porém, apresentou uma real perspectiva de mudança no modelo de produção vigente nas sociedades modernas, embora ambas tenham se preocupado com a preservação do meio ambiente e com o estabelecimento de um discurso ecológico comprometidos com as regras do capitalismo industrial.

Em 1987, o relatório *“Our Common Future”* da *“World Commission on Environment and Development”* (WCED) apresentou o conceito pioneiro de desenvolvimento sustentável: "desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atender às suas próprias necessidades" (WCED, 1987, p. 43). O ponto central do relatório presidido por Gro Harlem Brundtland consistia no conceito de necessidades e nos limites da capacidade do meio ambiente de satisfazê-las. As necessidades em pauta eram principalmente as consideradas essenciais, e que deveriam ser atendidas prioritariamente em relação aos pobres ao redor do mundo. Por sua vez, a ideia de limitações da capacidade do meio ambiente se referia aos limites impostos pelo estado da tecnologia e da organização social sobre a capacidade do meio ambiente atender às necessidades das gerações presentes e futuras (MENSAH; CASADEVALL, 2019; TREGIDA; MILNE; KEARINS, 2015).

Segundo Leff (2005), o relatório da WCED reconheceu as disparidades entre as nações e buscou um terreno para propor uma política de consenso, que dissolvesse as diferentes visões e interesses dos países, povos e classes sociais que atuam no campo conflituoso do desenvolvimento. Springett e Redclift (2015, p. 8) argumentam que o relatório da WCED representou uma proposta mais política e radical do que aquela realizada em Estocolmo (1972): “Foi necessária uma postura mais desafiadora das

estruturas de poder tradicionais, reconhecendo a inseparabilidade das questões ambientais e de desenvolvimento e o vínculo entre pobreza e meio ambiente”.

Nesta mesma linha de raciocínio, Pierri (2001) argumenta que o relatório de Brundtland tinha por ideia central que o desenvolvimento e meio ambiente não podem ser separados. Ambos estão interligados, sendo impossível manter o desenvolvimento se a base de recursos naturais se deteriorar, bem como se torna inviável o resguardo do ambiente se não houver crescimento consciente. Esse apelo ao desenvolvimento sustentável implica na mudança de estratégias de desenvolvimento e de políticas ambientais, para que seja possível o atingimento da estabilidade social. Foi um marco importante, por situar os elementos do desenvolvimento sustentável no contexto econômico e político do desenvolvimento internacional e instalar aspectos ambientais na agenda política global (PIERRI 2001). Apesar das críticas, o relatório da WCED é valorizado por apresentar uma visão política do desenvolvimento sustentável, exigindo um novo sistema de comércio e finanças internacionais via reestruturação de políticas nacionais, da economia, da burocracia, de sistemas sociais de produção e tecnologias (SPRINGETT; REDCLIFT, 2015).

Por fim, a terceira fase corresponde ao período pós-WCED, caracterizado por um momento no qual o conceito de desenvolvimento sustentável foi disseminado pelo mundo, especialmente pelo processo de preparação para a Conferência Rio 92. Esperava-se que cada país membro da ONU produzisse um relatório nacional que abrangesse os aspectos ambientais e de desenvolvimento nacionais, bem como um plano de ação para promover o desenvolvimento sustentável a nível nacional. Isso expôs o conceito de desenvolvimento sustentável a diversas críticas, sendo apontado como ilusório, perigosamente vago, oxímoro, jargão ou clichê (MEBRATU, 1998). Foi nesta conferência que se aprovou o programa global da Agenda 21, para regulamentar o processo de desenvolvimento conforme os princípios da sustentabilidade. “Desta forma foi sendo prefigurada uma política para a mudança global que busca dissolver as contradições entre meio ambiente e desenvolvimento” (LEFF, 2005, p. 20-21).

Após a Conferência Rio 92, ocorreram outros eventos mundiais como a Rio + 10 (2002), Rio + 20 (2012), entre outros. Contudo, tais iniciativas não visaram realizar alterações no conceito de desenvolvimento sustentável, e sim debater os antigos objetivos ainda não alcançados, bem como estabelecer novas metas. Nesse sentido, o debate em torno do conceito de desenvolvimento sustentável e suas fragilidades permanece em aberto entre os estudiosos da temática (BARBOSA; DRACH;

CORBELLA, 2014; SPRINGETT, REDCLIFT, 2015; MENSAH, CASADEVALL, 2019).

Hopwood, Mellor e O'Brien (2005) argumentam que as imprecisões do conceito de desenvolvimento sustentável podem conduzi-lo a uma perda de sentido ou a um uso demagógico. Sua definição tem sido utilizada não só para legitimar certas políticas e práticas, que oscilam entre um utopismo agrário comunitário e o desenvolvimento de um mercado em grande escala e de uso intensivo de capital, como também para que empresas e governos sejam a favor da sustentabilidade sem necessitarem realizar qualquer mudança fundamental. Na visão de Castro (2004), "desenvolvimento sustentável" ainda é um conceito contestado, embora predomine sua concepção em acordo com o paradigma dominante de desenvolvimento, que prioriza o mercado e considera o meio ambiente apenas como um meio para atingir o objetivo principal – o crescimento econômico. Nisso, excetuando-se a preocupação ecológica por causa da crise ambiental, "o desenvolvimento sustentável soa suspeito como a antiga proposta de desenvolvimento" (p. 197.)

O conceito de desenvolvimento sustentável tem sua fragilidade relacionada à questionável *práxis* política e organizacional que adota, pois, tal como foi definido pela WCED, apresenta poucas contribuições para o enfrentamento dos desafios globais sempre em mutação. Embora tenha sido aceito nas agendas políticas globais, há uma divisão entre os pesquisadores da temática. De um lado, estão aqueles que veem no conceito em questão uma problematização das formas de conhecimento, valores sociais e das bases de produção do capitalismo, enquanto, do outro, agrupam-se os que enxergam no desenvolvimento sustentável uma continuação dos alicerces legitimados pelo capitalismo (MUNK; BORIM-DE-SOUZA, 2013; BORIM-DE-SOUZA *et al.*, 2015). Hopwood, Mellor e O'Brien (2005, p. 40) argumentam que o conceito de desenvolvimento sustentável "está aberto à interpretação de qualquer coisa, de quase sem sentido a de extrema importância para a humanidade. Em um teor mais crítico, Leff (2005, p. 24) afirma que "o desenvolvimento sustentável converteu-se num *trompe d'oeil* que distorce a percepção das coisas, burla a razão crítica e lança à deriva nossa atuação no mundo".

Considerando a temática do desenvolvimento sustentável como uma área de disputa entre diferentes abordagens, Hopwood, Mellor e O'Brien (2005) empreenderam uma classificação das diferentes abordagens sobre o tema, separando-as de acordo com suas visões ambientais, no que tange à prioridade concedida ao meio

ambiente, e com perspectivas socioeconômicas, relacionadas ao nível de importância atribuído ao bem-estar e à igualdade humana. As diferentes abordagens são resumidas em três visões amplas: *status quo*, reformista e transformacionista.

Para a visão *status quo*, o desenvolvimento é igualado ao crescimento, sendo este a condição para superação dos problemas que afligem o mundo. Há um grande otimismo em relação à tecnologia, considerada capaz de promover uma sociedade ecologicamente mais estável. Questões referentes ao aumento dos direitos democráticos são negligenciadas e questões ambientais são tratadas superficialmente. Em síntese, reconhecem a existência de problemas ambientais e socioeconômicos, mas não veem a necessidade de grandes mudanças políticas e sociais (HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005).

A visão reformista, por sua vez, caracteriza-se pela crítica às políticas correntes de governos e empresas, mas não considera provável um colapso nos sistemas ecológicos e sociais, tampouco vislumbra a necessidade de mudanças fundamentais no sistema. Situa os problemas naturais e sociais na falta de conhecimento e informação, considerando que, como tais, podem ser solucionados por mudanças paulatinas em políticas e estilo de vida dentro das estruturas vigentes. Assim como a visão *status quo*, os reformistas também atribuem grande valor à tecnologia. Entidades renomadas, como *Friends of the Earth*, *Greenpeace*, *WWF* e *Sierra Club*, coadunam-se com essa visão (HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005).

Por fim, os transformacionistas entendem que os problemas sociais e ambientais têm suas raízes nas características fundamentais do modelo de sociedade atual, em como os seres humanos se relacionam entre si e com a natureza. Aventam, portanto, a necessidade de transformação social e das relações entre humanos e meio ambiente. Eles acreditam que simples reformas não são suficientes, devido ao fato de que muitos problemas se encontram dentro da própria estrutura econômica e de poder da sociedade. Há entre os transformacionistas os que dão maior enfoque ao ambiente ou ao aspecto socioeconômico, e há também os que os equilibram (HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005).

Segundo Pierri (2001), embora uma multiplicidade de abordagens, com posicionamentos muito distintos, estivesse presentes desde o início dos anos 1970, elas confluíram na ideia de desenvolvimento sustentável apresentada em Brundtland. Isso não significa que as diferenças foram diluídas, mas que houve um momento de hegemonização de uma das correntes ambientalistas, o ambientalismo moderado. Para a

autora, entre os anos de 1972 e 1987 ocorreram uma série de fatos que evidenciaram a dimensão global da crise ambiental e econômica e os riscos de catástrofes globais. Disso resultou uma alteração do antigo embate entre capitalismo e socialismo, que permeava tais abordagens, permitindo a ideia de que enfrentar a crise ambiental era possível dentro do sistema atual – e necessário, para fortalecê-lo. Tal confluência para uma definição de “desenvolvimento sustentável”, tão criticada por sua fragilidade conceitual (LÉLÉ, 1991; O’CONNOR, 2002; REDCLIFT, 2006; LEFF, 2005; BORIM-DE-SOUZA, 2015), não parece, no entanto, sem nenhum propósito.

A noção vaga de desenvolvimento sustentável como a capacidade de atender às necessidades das gerações presentes sem comprometer as gerações futuras de satisfazerem suas próprias necessidades não ocorre sem motivo. Ela contribui para a constituição de um consenso entre grupos de interesses diversos e até mesmo conflitantes, que parecem nem mesmo saber ao certo o que querem, mas mesmo assim o desejam. Para Redclift (2006, p. 65), “essa definição foi colocada em serviço na ausência de acordo sobre um processo que quase todo mundo acha desejável”.

O valor do conceito impreciso de “desenvolvimento sustentável”, conforme proposto por Brundtland, torna possível seu uso comum em diferentes discursos e ações. Sua noção hegemônica possui a capacidade de gerar consenso social entre grupos com interesses diferentes, unindo uma gama de identidades particulares (LELÉ 1991; BARBOSA; DRACH; CORBELLA, 2014; TREGIDGA, MILNE; KEARINS, 2015). Castro (2004, p. 196) também aponta para o potencial de consenso do conceito em torno do ideal de crescimento: “A definição, em qualquer caso, reflete um compromisso político entre crescimento e sustentabilidade ambiental que as delegações de progresso nas Nações Unidas poderiam aceitar”.

Em raciocínio semelhante, Borim-de-Souza *et al.* (2015) e Munck e Borim-de-Souza (2013) argumentam que existe uma tentativa de homogeneização da compreensão de desenvolvimento sustentável, conforme sua versão mais disseminada, sob a noção de um crescimento econômico, global e ininterrupto, orientado por uma lógica econômica que privilegia as vontades do mercado. Também Leff (2005, p. 27) ressalta a relação do conceito de desenvolvimento sustentável com um ideário de crescimento econômico contínuo: “O desenvolvimento sustentável converte-se na nova pedra filosofal que asseguraria o *perpetuum mobile* do crescimento econômico”. Nisso, há uma forte influência das organizações. Tregidga, Milne e Kearins (2015) entendem que o discurso corporativo tem preenchido parcialmente o significado universal de

desenvolvimento sustentável, com uma identidade particular, focada na economia e rentável.

Diante das discussões abordadas até este momento da presente subseção, nota-se que o conceito de desenvolvimento sustentável é alvo de debates de diferentes abordagens, não possuindo uma definição única. No entanto, ressalta-se que predomina a definição ambígua e frágil institucionalizada pela WCED (1987), alinhada ao ideal de crescimento econômico e propícia para gerar consenso entre grupos de interesses distintos. Uma vez realizada a contextualização da construção da ideia de desenvolvimento sustentável e discutidas algumas implicações para diferentes abordagens, interessa para esta pesquisa também diferenciá-la do conceito de sustentabilidade.

2.2.1 Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável

Embora seja comum o uso dos termos “sustentabilidade” e “desenvolvimento sustentável” como sinônimos, ambas noções são distinguíveis. Enquanto sustentabilidade está relacionada a um estado, desenvolvimento sustentável é o processo para se alcançar esse estado (MENSAH; CASADEVALL, 2019). Segundo Feil e Schreiber (2017), o conceito de “sustentabilidade”, bem como o de “desenvolvimento sustentável”, são derivados do termo “sustentável”, que foi mencionado pela primeira vez em 1713, no livro de Carlowitz, como “*Nachhaltend*” ou “*Nachhaltig*” (longevidade), sendo incluído no dicionário inglês somente em 1987. Neste período de 1731 a 1987, a palavra “sustentável” foi utilizada de diversas maneiras sem uma conceituação consistente de seu significado. Seu emprego por diferentes ciências como biologia, ecologia, economia e sociologia é uma das causas dessa polissemia. Contudo, pode ser conceituado como o “guarda-chuva” que abrange a ideia de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, tendo por fundamento a preocupação com a existência de recursos naturais para viabilizar a continuação da vida humana.

Embora os termos “sustentabilidade” e “desenvolvimento sustentável” estejam intimamente interligados e apresentem semelhanças, eles não significam a mesma coisa. A noção de sustentabilidade associada ao desenvolvimento deve-se aos debates ocorridos a partir de 1960, diante da necessidade de alinhar o ideal de crescimento econômico e a preocupação com a crise ecológica, a fim de garantir um equilíbrio entre

a necessidade de desenvolvimento e a segurança do planeta (FOLADORI, 2000; LEFF, 2005; FEIL; SCHREIBER, 2017).

Munck e Borim-de-Souza (2011) argumentam que a expressão “desenvolvimento sustentável” se forma a partir da soma semântica dos significados de sustentar (conservar ou prorrogar) e desenvolver (partir de resultados anteriores ou transformar o uso de algo), de modo que pode ser interpretado a partir de uma perspectiva que mantém o *status quo* do desenvolvimento ou de uma visão que considera necessária a realização de modificações na utilização dos recursos. Independente da vertente, o desenvolvimento sustentável trata-se de um fenômeno processual que integra a economia, a ecologia e a sociedade.

Dovers (1996, p. 304), ao considerar a relação entre os termos, argumenta que a sustentabilidade pode ser vista como “uma propriedade do sistema e o desenvolvimento sustentável como uma atividade política voltada para o aprimoramento dessa propriedade”. Assim, a sustentabilidade é entendida como a capacidade de o sistema natural suportar ou adaptar-se a mudanças endógenas ou exógenas. Já o desenvolvimento sustentável é o caminho de mudança deliberado que mantém ou aumenta esse atributo, um processo variável de se aproximar da sustentabilidade. Alguns autores entendem que a sustentabilidade é central para o conceito de desenvolvimento sustentável (OSÓRIO; LOBATO; CASTILLO, 2005; MUNCK; BORIM-DE-SOUZA, 2011; BORIM-DE-SOUZA *et al.*, 2015).

Para Osório, Lobato e Castillo (2005), a sustentabilidade consiste na ideia principal do desenvolvimento sustentável e se refere à capacidade de manter um estado, enquanto o desenvolvimento sustentável é um processo integrador que tenta manter um estado de equilíbrio dinâmico a longo prazo, considerando as dimensões sociais, econômicas e ambientais. Também Munck e Borim-de-Souza (2011, p. 230) veem a sustentabilidade como a força motriz do desenvolvimento sustentável:

por diversas sustentabilidades se realizam agires sociais que proporcionam o reconhecimento sobre a relevância de se contribuir com um tipo de desenvolvimento mais ameno com a natureza, menos prejudicial para os seres humanos e que cobre uma movimentação econômica responsável por parte das organizações.

No entendimento de Feil e Schreiber (2017), o foco da sustentabilidade e do desenvolvimento sustentável tem por objetivo final ser sustentável, considerando aspectos ambientais, sociais e econômicos. Assim, a sustentabilidade mensura por meio

de indicadores e índices o grau do sistema ambiental humano, a fim de verificar sua distância em relação ao sustentável, servindo para identificar os aspectos ambientais, sociais e econômicos que devem ser mantidos ou corrigidos. Já o desenvolvimento sustentável é um processo estratégico, que aproxima o sistema ambiental humano do nível de sustentabilidade, com o objetivo de que este complexo sistema se harmonize e se perpetue ao longo do tempo.

Instigados por um pensamento semelhante, Munck e Borim-de-Souza (2011) argumentam que, no contexto organizacional, a sustentabilidade é a capacidade de manter diversos sistemas sociais em funcionamento, buscando um equilíbrio sistêmico. Já o desenvolvimento é tanto um objetivo como um processo, uma meta maior, constituída de metas menores a serem atingidas em prazos determinados. Destarte, ao relacionarem “sustentabilidade” e “desenvolvimento sustentável”, os autores consideram que a primeira se constitui em ações mais objetivas que proporcionam o segundo. A soma de tais ações bem sucedidas, em busca de um equilíbrio sistêmico conforme as metas estabelecidas, é o que propicia a execução de um desenvolvimento sustentável.

Se considerada cada meta organizacional como um objetivo final em busca de um equilíbrio sistêmico, considera-se cada uma delas relacionadas à sustentabilidade. A soma de tais metas, ou seja, a adição de sucesso desses objetivos sustentáveis é o que permite a realização de um desenvolvimento sustentável, uma vez que a sustentabilidade busca o equilíbrio de qualquer sistema e o desenvolvimento sustentável busca a soma destes equilíbrios e mais um equilíbrio maior composto por todas as interações entre estes sistemas (MUNCK; BORIM-DE-SOUZA, 2011, p. 230).

Em síntese, sustentabilidade se refere ao equilíbrio entre um artefato e seu ambiente de suporte, um estado. Já desenvolvimento sustentável está relacionado ao processo de garantir um sistema em equilíbrio funcionando por muito tempo (BOLIS, MORIOKA; SZNELWAR, 2014). Expostas as diferenças entre ambos os temas, as próximas subseções desta pesquisa visam apresentar em linhas gerais a evolução do conceito de desenvolvimento de sustentabilidade, bem como as distintas abordagens que existem em torno desta temática.

2.2.3 Sustentabilidade: um conceito em construção

De acordo com Caradonna (2014), o termo específico “sustentabilidade” teve sua origem do latim “*sustinēre*”, que combina “sub” (de baixo

para cima) e “*tenēre*” (manter), significando “manter”, “sustentar”, “apoiar”, “suportar” ou, mais pungentemente, “restringir”. Atualmente, embora existam muitas definições de sustentabilidade, elas geralmente enfatizam a noção de que a sociedade e a economia estão profundamente ligadas ao ambiente natural. Ressalta-se, no entanto, que a noção de sustentabilidade foi primeiramente empregada com um caráter ecológico preservacionista. Para Lélé (1991), o conceito de sustentabilidade originado no contexto de preservação dos recursos naturais implicou em uma conexão específica e errônea do conceito com a esfera ecológica.

Todavia, superada esta fase inicial, a definição em questão se tornou mais ampla, abrangendo também as dimensões econômicas e sociais: “Passou a se referir a um domínio ambiental em que critérios econômicos, sociais e culturais foram progressivamente incluídos” (OSORIO; LOBATO; CASTILLO, 2005, p. 508). Com isto concordam Feil e Schreiber (2017), que, após extensa revisão de literatura, sintetizam as propriedades do termo “sustentabilidade” e o definem como uma expressão que manifesta a preocupação com a qualidade de um sistema que diz respeito à integração indissociável entre o humano e o ambiental.

Assim como o desenvolvimento sustentável, a sustentabilidade tem sido abordada por diferentes vertentes, classificadas de diversos modos (LÉLÉ, 1991; PIERRI, 2001; OSORIO; LOBATO; CASTILLO, 2005; MILNE, KEARINS E WALTON 2006). Lélé (1991) argumentou a favor de três possíveis abordagens sobre a temática: a interpretação literal, ecológica e social. A sustentabilidade literal é aquela que assume o significado de “sustentar algo”, de manutenção de alguma coisa. Já a sustentabilidade ecológica ressalta as limitações e oportunidades que a natureza apresenta para as atividades humanas. Para a terceira corrente de interpretação, a sustentabilidade é associada à capacidade de manter valores sociais, institucionais e culturais.

Pierrri (2001), buscando compreender as epistemologias das diferentes interpretações sobre o assunto, identificou três grandes correntes ambientalistas a ele orientadas: a sustentabilidade forte ou ecológica conservacionista, a sustentabilidade fraca ou o ambientalismo moderado, e a sustentabilidade defendida por uma corrente crítica humanista. A primeira corresponde a um apelo conservacionista, fundamentado nas propostas da economia ecológica de “crescimento econômico e populacional zero”. Esta abordagem propunha limitar o uso dos recursos e controlar o crescimento econômico e populacional, pois entende haver uma contradição entre sociedade e natureza, economia e ecologia, crescimento e conservação. A vertente da sustentabilidade forte, por sua vez,

considera que o capital feito pelo homem não pode substituir uma infinidade de processos vitais à existência humana (CASTRO, 2004; HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005, TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015).

Por fim, a sustentabilidade fraca caracteriza-se por uma oposição à tese de controle populacional e desenvolvimento zero. Contrapõe-se à ideia da contradição entre homem e natureza, economia e ecologia, além de defender que o crescimento econômico é necessário e apoiar-se em um otimismo tecnocrático capaz de solucionar os problemas ambientais. Trata-se de uma proposta antropocêntrica e desenvolvimentista, que se expressa teoricamente na economia ambiental e politicamente na proposta hegemônica de desenvolvimento sustentável (PIERRI, 2001). Esta corrente argumenta que o capital humano manufaturado e o capital natural são intercambiáveis, de modo que a tecnologia é capaz de preencher as lacunas do mundo natural (CASTRO, 2004; HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005; TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015).

Por sua vez, a vertente crítica humanista conduz a discussão sobre sustentabilidade a partir de ideais anarquistas e marxistas, propondo estilos de desenvolvimentos alternativos, fundamentados no potencial ecológico das diversas regiões do globo e nas capacidades dos países do terceiro mundo. A subcorrente anarquista tem por objetivo a construção de uma “sociedade ecológica”, fundamentada na expansão da vida e dos valores comunitários, reduzindo gradualmente a lógica do mercado e a dominação do Estado. Já a marxista entende ser necessário uma nova organização social do trabalho, baseada na propriedade social dos recursos naturais e artificiais de produção, que os empregue de modo responsável para satisfazer as necessidades de todos, e não de uma minoria (PIERRI, 2001) Os meios capitalistas de produção e consumo, as instituições criadas para apoiá-los e o poder assimétrico que as instituições representam foram apontados como as raízes profundas da problemática global (SPRINGETT; REDCLIFT, 2015).

Osorio, Lobato e Castillo (2005) resumem o debate em torno da sustentabilidade em duas vertentes principais: normativa e positiva. A postura normativa refere-se às abordagens que tratam de como a sustentabilidade “deveria ser”. Está relacionada a uma visão institucional que abrange os acordos e propostas inseridos na estrutura conceitual do desenvolvimento sustentável, conforme os eventos globais sobre a temática. Por sua vez, a perspectiva positiva trabalha com a análise científica do desenvolvimento sustentável e da sustentabilidade, envolvendo as dimensões econômicas e ecológicas.

Milne, Kearins e Walton (2006) também sintetizam as formas de interpretação sobre a sustentabilidade em duas correntes: a perspectiva incrementalista e a perspectiva crítica. A primeira privilegia uma visão gerencial do conceito, por meio de melhorias incrementais ao *status quo* que podem ser realizadas. Considera que a tecnologia é essencial para o progresso científico e econômico, e também é a solução para a gestão dos impactos ambientais. Os teóricos desta perspectiva não procuram debater a fragilidade do conceito de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, mas sim operacionalizá-los para o mercado. Com isso, aos negócios é atribuído o papel principal na promoção da sustentabilidade. As organizações são tidas como centrais, e a sustentabilidade, como algo que pode ser adicionado de forma incremental. Trata-se de uma abordagem compatível com a sustentabilidade fraca.

Já a perspectiva crítica entende que a sustentabilidade implica em uma reorganização e reestruturação radical da sociedade em conformidade com princípios ecológicos. Sugere que, para se alcançar o objetivo sustentável, alterações fundamentais nos modelos atuais de organização são necessárias. Em sua essência, está a denúncia das crises existentes da superexploração de recursos e da desigualdade, bem como da injustiça no acesso aos recursos causados pelos excessos de desenvolvimento, de consumo e de população. Tal abordagem alinha-se à perspectiva da sustentabilidade forte, ao defender a existência de limites para o crescimento, os quais provavelmente já foram ultrapassados (MILNE; KEARINS; WALTON, 2006).

Landrum (2017) defende que, apesar das críticas, o debate entre fraca e forte sustentabilidade permanece atual e relevante na teoria contemporânea acerca do assunto, servindo como um meio de organização das várias interpretações sobre esta temática. O autor ainda diferencia quatro vertentes que compõem aquilo que ele denomina como espectro de sustentabilidade: sustentabilidade fraca, muito fraca, forte e muito forte. As duas primeiras se encontram no lado tecnocêntrico do espectro, sendo a sustentabilidade fraca uma posição modesta, que tenta manter o *status quo* ao mesmo tempo em que se ajusta às demandas ambientalistas. Acredita na substituição do capital natural pelo manufaturado, baseada na crença de que os desejos humanos devem ser satisfeitos, e de que os homens têm a capacidade de desenvolver soluções tecnológicas tão boas ou melhores que as naturais. Já a sustentabilidade muito fraca é uma posição mais extrema e permite uma exploração de recursos mais radical, calcada na ideia da capacidade ilimitada dos humanos de explorar o meio ambiente em prol de seus

propósitos. Acredita num progresso econômico e tecnológico contínuo, que garantirá a substituição de capital.

As outras duas vertentes se situam no lado ecocêntrico do espectro. A sustentabilidade forte tem por fundamentos os princípios físicos da economia ecológica e as leis da termodinâmica, combinando percepções da economia com a ciência e reconhecendo que a atividade humana está sujeita a limites ambientais. Nessa perspectiva, capitais manufaturados não substituem os naturais, de modo que estes não podem ser utilizados além da sua capacidade de reposição. Por fim, a sustentabilidade muito forte tem um caráter preservacionista, que regula o uso de recursos e incentiva a redução do crescimento econômico e populacional, bem como enxerga a natureza por seu valor intrínseco (LANDRUM, 2017).

Diante do exposto, torna-se evidente a multiplicidade de alternativas para se abordar a sustentabilidade. Isso porque, assim como o conceito de desenvolvimento sustentável com o qual comumente é associado (sob sua variante sustentável), a sustentabilidade também representa um conceito polissêmico, vago, ambíguo, ilusório e confuso (FEIL; SCHREIBER, 2017). Segundo Barbosa, Drach e Corbella (2014), embora bastante debatido e assimilado pelo senso comum, a imprecisão do conceito faz com que ele adquira vários sentidos, por vezes contraditórios. Desta maneira, a sustentabilidade é banalizada, e tratada simplesmente como um artifício conveniente para uma ideologia.

Há um tempo considerável, Lélé (1991) já apontava para o perigo de o termo se tornar um mero *cliché* sem significado, a menos que houvesse esforços por parte dos cientistas em adicionar precisão à discussão do conceito. Para o autor, um debate sobre o assunto deveria visar responder as perguntas: o que será sustentado? Para quem? Por quanto tempo? Alguns autores têm procurado refletir sobre questões como essas, apontando que sustentabilidade significam coisas distintas para pessoas diferentes e que a disputa por sua definição é ideológica e política (O' CONNOR, 2002; BANERJEE, 2003; REDCLIFT, 2006; DALY, 2008; HARVEY, 2020).

Daly (2008) apresenta duas respostas dadas ao que deve ser sustentado: utilidade e rendimento físico. A primeira é defendida por economistas neoclássicos e está relacionada à ideia de que o futuro deve ser pelo menos tão bom quanto o presente, em termos de sua utilidade ou felicidade, conforme experimentado pelo próprio presente. Já a segunda pertence aos economistas ecológicos e significa que “o fluxo físico entrópico das fontes da natureza através da economia e de volta aos sumidouros da natureza deve

ser não declinante” (p. 37). Ou seja, a capacidade do ecossistema de sustentar esses fluxos não deve ser reduzida. Para o autor, a segunda posição é mais coerente, pois “utilidade” é experiencial, de modo que não se pode deixá-la para o futuro, e não é mensurável, o que torna difícil a aplicação do conceito para a noção de sustentabilidade como uma herança intergeracional não decrescente. Já a definição de rendimento físico permite que sustentabilidade seja tomada como algo mais mensurável e transferível entre gerações – a possibilidade de gerar um rendimento entrópico de e para a natureza. A introdução desse conceito na economia evita que sustentabilidade seja entendida como um processo infundável e de que há limites para a macroeconomia, que não cresce em um vazio infinito, mas dentro do ecossistema, que é um todo finito. Para o autor, ignorar o rendimento físico resultou no problema da insustentabilidade ecológica (DALY, 2008)

Em uma visão mais crítica em torno do conceito, O'Connor (2002) vê na polissemia do termo sustentabilidade seu maior atrativo. Podendo ser interpretada como “sustentar”, “apoio”, “manter o rumo”, “preservar um estado de coisas”, “fornecer comida e bebida, ou meios de subsistência” e “persistir sem ceder”, a expressão encanta diversos públicos e torna impossível alguém, em sã consciência, rejeitá-la. Assim, a luta por determinar a definição e emprego do termo é sobretudo ideológica e política, ao invés de ecológica e econômica. Para o autor, as ambiguidades em torno do assunto aumentam quando, além da dimensão ecológica, também são consideradas as esferas social e econômica. Considera que, independente do significado que se atribua para sustentabilidade, no capitalismo ela é impossível, pois este sistema econômico tende à crise. No capitalismo, cria-se mais famintos, pobres e miseráveis, e a natureza é atacada por todos os lados. Ele conclui então que, a não ser por uma mudança radical que torne o capitalismo irreconhecível aos próprios capitalistas, não é possível a realização de um capitalismo sustentável.

Para Banerjee (2003), a noção de sustentabilidade tem sido constituída por um pensamento colonialista de desenvolvimento, que constrói problemas e aplica soluções, criando “anormalidades”, como os “analfabetos”, os “subdesenvolvidos”, “os pobres”, a serem tratados e reformados. Nesse sentido, o termo sustentabilidade tem sido empregado para a manutenção de um conjunto particular de relações sociais via um determinado conjunto de projetos ecológicos. Trata-se da preservação de uma ordem social particular, e não de uma discussão sobre a preservação do ambiente em si. Para o autor, se o debate realmente fosse sobre sustentabilidade ambiental e social, a lógica que o orientaria seria de que o desenvolvimento deve ocorrer dentro das restrições e limites

do ambiente biofísico. Contudo, as discussões em torno do tema seguem uma lógica de mercado e de acumulação como o objetivo de determinar o futuro da natureza.

Na percepção de Redclift (2006), há uma série de questões políticas e distributivas a serem levadas em conta. Questionamentos sobre quem gerencia o meio ambiente devem ser pontuados, pois não se deve ignorar o fato de que o capital natural, “crítico” ou não, geralmente é propriedade de indivíduos, grupos ou corporações. O mesmo autor ainda considera uma outra discussão comum em torno do que deve ser sustentado: o debate em torno da ampliação dos níveis atuais (ou futuros) de produção (ou consumo) ou uma alteração nesses padrões. É imperioso tornar visível que, no comportamento cotidiano de consumo, as pessoas definem suas necessidades de modo que excluem a capacidade de outras pessoas atenderem as delas, assim como, ao ampliarem suas escolhas, reduzem a de outros indivíduos. Entender tais relações, onde uns são beneficiados em prejuízo de outros, também serve para análises mais amplas, como as transferências de custos e impactos relacionados à sustentabilidade dos países do Norte para os do Sul (REDCLIFT, 2006).

Harvey (2020) também considera que o debate em torno de conceitos ambíguos comumente presentes nos debates ecológicos, como meio ambiente, natureza, ecoescassez e sustentabilidade, vai além de mera discussão semântica, tratando-se de um embate político. Especificamente, considera que a noção de sustentabilidade, conforme seu emprego mais frequente, está associada à sustentação de um conjunto característico de relações sociais de um projeto ecológico particular. A título de exemplo, tão simplificado como elucidativo, ele argumenta que em um sistema em que existissem apenas banqueiros e baratas, e os primeiros fossem a espécie ameaçada, a noção de sustentabilidade passaria a ser definida em termos de organizar o uso da terra para evitar a falência dos banqueiros. Para o autor, argumentos e projetos ecológicos são simultaneamente políticos e econômicos. O que está em jogo na maior parte dos debates ecológicos são ideias de distintos tipos de sociedades.

Uma vez expostas as diversas perspectivas para abordagem das noções de desenvolvimento sustentável e sustentabilidade, bem como algumas das críticas apresentadas a esses conceitos, ressalta-se que a presente investigação não adota uma vertente específica sobre as temáticas. Sua proposta é justamente descobrir como a sustentabilidade tem sido relatada pelas organizações, as possíveis distorções dessas práticas e suas consequências para a própria noção de sustentabilidade construída pelas organizações listadas no ISE.

2.2.4 Organizações e a Construção da Sustentabilidade

Conforme apresentado na subseção anterior, o conceito de “sustentabilidade” não possui uma definição única. Sua associação com o ideal de desenvolvimento, resultando na proposta de desenvolvimento sustentável (WCED, 1987), não é isenta de críticas. Destarte, a sustentabilidade permanece em construção pelas discussões entre diferentes atores, abordagens e áreas do saber. Nesse sentido, pode-se pensar no tema de modo semelhante ao que Favoreto, Bannwart e Nogueira (2020) abordaram a construção do significado de responsabilidade social empresarial. Fundamentados em uma abordagem habermasiana, os autores entendem que tal conceito não pertence exclusivamente ao polo sistêmico ou do mundo da vida, mas se situa num *continuum* entre eles, numa relação triangular entre empresa, Estado e sociedade. Similarmente, a concepção de sustentabilidade não pode ser definida em essência como pertencente ao domínio da ação estratégica ou da ação comunicativa, cabendo ao pesquisador analisar qual tipo de razão tem prevalecido na construção e utilização do conceito.

Para fins de delimitação da pesquisa, este estudo interessa-se em especial no papel das organizações nesta construção, já que elas também participam deste empreendimento (WELFORD, 1998; LIVESEY; KEARINS, 2002; MILNE; TREGIDGA; WALTON 2005; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014; MONTIEL; DELGADO-CEBALLOS, 2014; ANTOLIN-LOPEZ; DELGADO-CEBALLOS, MONTIEL, 2016; REGO; CUNHA; POLÓNIA, 2017; MONTIEL; GALLO; ANTOLIN-LOPEZ, 2019). Mais especificamente, no modo como as organizações utilizam-se de seus relatórios de sustentabilidade para prestar contas de seus desempenhos nesse sentido – se tal prática apresenta indícios de uma comunicação distorcida, orientada estrategicamente ao sucesso ou se está livre de distorções, orientada ao entendimento –, bem como na construção do que se entende pelo termo.

Vale lembrar que, no contexto organizacional, tampouco existe um consenso em torno do que seja a sustentabilidade. Contudo, as noções adotadas pelas organizações geralmente se alinham ao ideal de desenvolvimento sustentável proposto por Brundtland (1987), abrangendo a tridimensionalidade ambiental, social e econômica, também conhecida como *triple bottom line* (CLARO; CLARO; AMÂNCIO, 2008; VIZEU, MENEGHETTI; SEIFERT, 2012; MONTIEL; DELGADO-CEBALLOS, 2014; BORIM-DE-SOUZA *et al.*, 2015; TREGIDGA; MILNE, KEARINS, 2015, ANTOLIN-

LOPEZ; DELGADO-CEBALLOS; MONTIEL, 2016; REGO; CUNHA; POLÓNIA, 2017).

Montiel e Delgado-Ceballos (2014) identificaram que a noção de sustentabilidade corporativa é principalmente discutida em periódicos especializados e profissionais, e menos em periódicos acadêmicos de administração em geral. Portanto, a sustentabilidade organizacional tem dado indícios de ser dirigida principalmente por profissionais e direcionada aos negócios, penetrando aos poucos nas revistas acadêmicas. Com isso, os autores concluem que a pesquisa acadêmica não tem conseguido informar efetivamente as práticas de gestão sobre o desenvolvimento sustentável. Assim, é imprescindível que a academia reflita sobre as reais contribuições práticas que pode fornecer aos negócios, ao invés de deixar que as pesquisas se percam em uma miríade de publicações. Para Dyllick e Muff, (2016), as pesquisas sobre sustentabilidade corporativa não alcançam nem ressoam com a prática de gestão.

Em artigos posteriores, Montiel e colaboradores evidenciaram a diversidade de instrumentos para mensuração da sustentabilidade corporativa e de abordagens organizacionais sobre o tema. Embora notem um crescente consenso sobre a importância da sustentabilidade corporativa, sua integração com a prática organizacional não é muito clara. A diversidade de instrumentos para mensurá-la, bem como as diversas abordagens sobre o tema, afetam o conhecimento, a orientação prática e as atitudes gerenciais em busca da sustentabilidade (ANTOLIN-LOPEZ; DELGADO-CEBALLOS; MONTIEL, 2016; MONTIEL; GALLO; ANTOLIN-LOPEZ, 2019).

Em consonância com esses trabalhos, Rego, Cunha e Polónia (2017) alertam que a variedade de definições no âmbito da sustentabilidade corporativa, embora possa ser vista como natural e aproblemática por alguns autores, tem suas consequências sobre como as práticas de sustentabilidade corporativa são aplicadas nas empresas. As diferenças entre as concepções fornecidas pela academia e aquelas dadas por CEO's, atores de grande influência nas práticas de sustentabilidade efetivamente adotadas pelas organizações, sugere que os pesquisadores correm risco de indicar diretrizes práticas inconsistentes com as realidades, necessidades e abordagens específicas de cada organização (REGO; CUNHA; POLÓNIA, 2017).

Já em 1998, Welford apontava para a necessidade de as pesquisas acompanharem o que as empresas realizam em prol da sustentabilidade e o que elas deveriam fazer, de modo que não ficasse sob reponsabilidade dos negócios a definição dos conceitos relacionados a esta temática. Na opinião do autor, tal conceituação por parte

das empresas tem sido conduzida de “uma maneira que, na melhor das hipóteses, nos dá uma definição muito fraca de desenvolvimento sustentável” (WELFORD, 1998, p. 5). De fato, como sugerem Tregida, Milne e Kearins (2015), estudos têm mostrado que os negócios definiram desenvolvimento sustentável/sustentabilidade de maneira não desafiadora em si mesma. Tais termos se tornaram restritos ao “*business-as-usual*” ou, na melhor das hipóteses, “*business-a-little-less-than-usual*”.

Adaptando o trabalho de Favoreto, Bannwart e Nogueira (2020) ao contexto em análise, nota-se que deixar a cargo das empresas a definição de um conceito pode resultar na busca por uma elaboração da noção de sustentabilidade que seja instrumentalmente útil às organizações. Nesse sentido, a compreensão compartilhada sobre um conceito se torna um fator competitivo que possibilita a obtenção de vantagens de umas organizações sobre as outras, prevalecendo aquelas percebidas como sustentáveis. Assim, se a sustentabilidade possui qualquer potencial emancipatório, este se torna passível de sucumbir perante seu também potencial de dominação.

Tais considerações se assemelham a crítica de Amato-Neto e Amato (2019) diante de uma autorregulação da atuação corporativa meramente simbólica, retórica e insuficiente em face às demandas por um paradigma sustentável de gestão, produção e consumo. Para esses autores, que analisaram especificamente as obrigações das empresas em termos de direitos humanos na cadeia de suprimentos, os mecanismos de sustentabilidade corporativa são pobres, tanto em relação ao endosso retórico de direitos como aos procedimentos e estruturas para a implementação e monitoramento do cumprimento ao longo de toda cadeia. Assim, discursos organizacionais podem ser empregados como escudos ou estratégias de desvio para encobrir as contradições da atuação corporativa “sustentável” (AMATO-NETO; AMATO, 2019; FAVORETO; BANNWART; NOGUEIRA, 2020)

Alguns autores têm se dedicado à tentativa de compreender como tem ocorrido a construção do conceito de sustentabilidade por parte das organizações. Um ponto interessante a se destacar é que os relatórios de sustentabilidade são um dos objetos de estudo comum entre eles. Isso aponta para a importância desses documentos para o entendimento daquilo que as organizações entendem por sustentabilidade, bem como das ideias a ela associada, como a noção de desenvolvimento sustentável. Segundo Tregidga, Milne e Kearins (2015, p. 12), “acadêmicos que estudam a sustentabilidade corporativa, estejam conscientemente cientes ou não, ajudam a reforçar ou desafiar e resistir às tentativas dos negócios de determinar o conteúdo dos conceitos”.

Livesey e Kearins (2002) argumentam que as organizações influenciam a luta sociopolítica sobre os significados e práticas do desenvolvimento sustentável e apontam para os sentidos construídos pelas organizações em torno da noção de sustentabilidade. Um deles se refere à intenção das organizações de serem mais “transparentes” e “responsáveis” para com as partes interessadas nas dimensões ambiental, social e financeira. Na visão das empresas, isso colabora para o estabelecimento de uma relação de confiança com os *stakeholders*, para o aprendizado organizacional e produção de conhecimento público, que serve para base da avaliação e consequente ação da organização em direção à sustentabilidade. Contudo, os autores apontam para diversas barreiras que impedem uma transparência real. Outro significado que as organizações buscam construir é o de corporações “cuidadas”, “humanas”, com “boas intenções”. Nisso as organizações procuram argumentar que seus negócios vão além dos interesses comerciais e motivar as partes interessadas a aceitarem suas promessas. Segundo os autores, “ao estabelecer uma estrutura de humanidade comum, as organizações tentam aliviar as tensões com seus potenciais críticos” (LIVESEY; KEARINS, 2002).

Milne, Tregidga e Walton (2004) identificaram algumas das principais representações associadas à sustentabilidade por empresas: cuidado e compartilhamento, mensuração e gerenciamento, comprometimento, equilíbrio e jornada. O cuidado se refere à importância que as organizações dão aos seus *stakeholders*, buscando atender seus interesses. Já o compartilhamento é o meio pelo qual as mesmas conseguem o engajamento das partes interessadas, principalmente por meio de seus relatórios, supostamente transparentes. Todavia, nem o cuidado nem o compartilhamento excluem os interesses particulares da corporação nessas atividades. O comprometimento está ligado à ênfase no compromisso da organização com o desenvolvimento sustentável, o que significa reconhecer sua função na sociedade em geral e o dever de constituir relacionamentos fortes com os *stakeholders*, a fim de criar valor para si.

Por sua vez, a mensuração e o gerenciamento referem-se à crença de que aquilo que pode ser medido pode ser gerenciado, de modo que o controle racional e especializado conduzirá ao desenvolvimento sustentável, normalmente ligado à ecoeficiência. O equilíbrio se associa ao modo como as empresas lidam com o desafio de atender a interesses e demandas conflitantes. Os relatórios buscam defender que as organizações podem satisfazer simultaneamente todas as demandas, embora raramente mencionem como elas o façam. Por fim, a imagem da jornada permite conceituar o

desenvolvimento sustentável como um processo em que as empresas se revelam capazes de comemorar suas conquistas – sem alertar, porém, para aquilo que não foi ou nunca será alcançado. A ideia de jornada destaca o progresso e a percepção de que a companhia está avançando em vez de ficar parada.

Nesta mesma linha de pensamento, tendo por enfoque a imagem da jornada, Milne, Kearins e Walton (2006) defendem que este é um dos principais significados promovidos pelas organizações em relação à sustentabilidade. Isso implica na compreensão do termo como um tipo de processo e não como um estado final determinado. Trata-se de maior preocupação com uma jornada rumo a um destino relativamente indefinido do que com o atingimento de um destino. Assim, a “jornada” apresenta-se como uma ideologia potente, ligada a uma falta fundamental de transformação, uma estratégia que preserva a insustentabilidade e permite que as organizações continuem contornando os desafios políticos e morais do que deve ser sustentado, como deve ser feito e para quem.

Ao analisar 23 relatórios de empresas diversas, classificados como de maior rigor pela *Global Reporting Initiative* (GRI), Boiral (2013) verificou na utilização de imagens destes relatos, a projeção de uma visão bastante idealizada sobre o compromisso das empresas com a sustentabilidade. As representações servem principalmente para: caracterizar as organizações como guardiãs dos ecossistemas; mostrar a preocupação da empresa com o futuro das crianças e das gerações vindouras; ilustrar os esforços corporativos para proteger o meio ambiente e cuidar das pessoas; retratar as organizações como modelo, devido à eficácia do trabalho em equipe no desenvolvimento sustentável e ao seu reconhecimento pelas partes interessadas; e mostrar as empresas como fonte de soluções e não de problemas, através da confiança no conhecimento científico e engenhosidade das organizações em busca de soluções verdes inovadoras. Ou seja, a noção de sustentabilidade promovida por essas organizações se relaciona à preservação da natureza, à promoção do bem estar social – em especial das gerações futuras –, ao atendimento dos interesses das partes interessadas, à utilização da ciência e tecnologias para solução dos problemas e à consideração de que as organizações são capazes de promover a sustentabilidade através de suas práticas. Contudo, para o autor, tais figuras são representações desconectadas da realidade, utilizadas para influenciar a imagem e legitimidade dessas corporações.

Em outra investigação recente, Silva, Reis e Amâncio (2014, p. 91) defendem que o conceito de sustentabilidade “passou a ser utilizado, muitas vezes, como

um simples atributo retórico ou um recurso linguístico para dissimular a defesa de interesses particulares”. Analisando os relatórios das empresas premiadas pelo *GRI Readers’ Choice Awards* em 2010, os autores concluíram que, embora sigam um padrão de relatório global, as empresas diferem em relação àquilo que deve ser sustentado e que na maioria das vezes o conceito de sustentabilidade, em sua origem associado a uma maior integração entre humanidade e natureza, passou se relacionar à permanência da própria empresa. A sustentabilidade tem sido principalmente associada à satisfação dos interesses dos acionistas, às estratégias para o acréscimo da cartela de clientes e serviços, ao bom relacionamento com os *stakeholders*, à redução dos riscos ou até mesmo à ampliação da rentabilidade organizacional. Em síntese, as corporações têm buscado no termo sustentabilidade uma forma de legitimação de suas atividades, utilizando-o de forma repetitiva e alegórica e provocando seu esvaziamento.

Laine (2005) procurou identificar os significados do termo “desenvolvimento sustentável” para organizações finlandesas. O autor encontrou quatro noções em comum: de que o desenvolvimento sustentável traz tudo, que é algo responsável a se fazer, que significa seguir princípios e que não há necessidade de grandes reestruturações. A primeira noção defende que o desenvolvimento sustentável é uma relação de ganha-ganha, na qual buscá-lo ajudará a resolver problemas sociais, ambientais e econômicos. Já segunda considera o tema como uma ação responsável, algo que as empresas devem fazer para serem “boas empresas”. A terceira, por sua vez, está associada à ideia de que o desenvolvimento sustentável pode ser visto como uma diretriz abrangente, cuja observação dos princípios pode beneficiar as organizações. Por fim, a última noção diz respeito ao entendimento de que o objetivo em questão pode ser alcançado sem grandes reestruturações no sistema.

Ora, considerando que a sustentabilidade é o núcleo do desenvolvimento sustentável (OSÓRIO; LOBATO; CASTILLO, 2005; MUNCK; BORIM-DE-SOUZA, 2011; BORIM-DE-SOUZA *et al.*, 2015), constituindo ações objetivas que buscam o equilíbrio sistêmico e permitem o processo de desenvolvimento sustentável (MUNCK, BORIM, 2011; FEIL; SCHREIBER, 2017), então pode-se derivar das ideias de desenvolvimento sustentável apresentadas por Laine (2005) que a sustentabilidade está associada à: busca de um desenvolvimento que equilibre as dimensões ambientais, sociais e econômicas; promoção de ações responsáveis; obediência a princípios institucionalizados, ainda que vagos; e realização de pequenos ajustes, sem alterações fundamentais no *status quo*.

Tregidga, Milne e Kearins realizaram em 2015 uma breve revisão de literatura de artigos, em que trataram de examinar explicitamente a questão da construção dos conceitos de desenvolvimento sustentável/sustentabilidade no contexto de relatórios corporativos. Dos 11 artigos encontrados – parte deles já sinteticamente abordados nos parágrafos anteriores do presente estudo –, alguns tinham estes mesmos pesquisadores como um dos autores. Eles identificaram vários efeitos potenciais e suposições embutidas nas análises sobre a construção das ideias em questão (preocupação com o futuro invés de equidade; evita desafios e responsabilidades ambientais e sociais mais amplas; não desafia a economia tradicional; futuro e atender às necessidades humanas, desenvolvimento econômico e progresso, à corporação, etc) (TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015).

Tregidga, Milne e Kearins destacam que as articulações das organizações em torno desses conceitos formam uma concepção hegemônica, com duas características aparentemente contraditórias: certeza e imprecisão. A primeira está relacionada à ideia de que as corporações sabem o que é desenvolvimento sustentável/sustentabilidade e como alcançá-los. Esse aspecto, em conjunto com o apelo à autoridade através da linguagem de Brundtland, é essencial para a formação de um discurso hegemônico e para a fixação do significado. Já a imprecisão se dá pelo fato de que não são fornecidas definições explícitas de desenvolvimento sustentável; são apresentados princípios gerais, positivos e importantes a serem seguidos, embora o conteúdo deles permaneça vago (TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015).

É interessante notar outras pesquisas que, embora não tenham analisado relatórios de sustentabilidade, também contribuem para a percepção de que as organizações tomam parte na construção do que se entende por sustentabilidade – inclusive, de modo bastante semelhante ao que se encontra nos relatos. Por exemplo, um interessante estudo recente buscou explorar a sustentabilidade corporativa na perspectiva de 72 CEO's de corporações portuguesas, uma vez que esses atores possuem uma influência crucial no modo como tal âmbito se comporta em face à sustentabilidade. O estudo apontou que, para os CEO's, a sustentabilidade em termos gerais está predominantemente relacionada à continuidade da empresa, sua orientação para o longo prazo e/ou equilíbrio entre curto e longo prazo, e à adaptabilidade da mesma, à capacidade de alinhamento da empresa e seu ambiente externo. Relaciona-se também à consideração dos interesses dos diversos *stakeholders*, que, em grande medida, representam os pilares do *triple bottom line* (REGO; CUNHA; POLÓNIA, 2017).

Em síntese, os estudos aqui discutidos depreendem que as organizações constroem significados de sustentabilidade a fim de se legitimar diante dos grupos de interesse e manter sua atuação. Para tanto, o conceito em questão é comumente associado às noções de preservação da natureza, promoção do bem estar social e econômico, preocupação com os interesses dos *stakeholders*, obediência a diretrizes estabelecidas, valorização da tecnologia e à confiança na capacidade das organizações em promover essa ideologia dentro dos sistemas econômico, social e ambiental, por meio de práticas sustentáveis, sem a necessidade de alterar fundamentalmente o *status quo*. No entanto, ressalta-se que tais significados nem sempre correspondem à realidade, sendo utilizados apenas de forma retórica para fins manipulativos.

2.2.5 Relatórios de Sustentabilidade como Fonte para Análise de Possíveis Distorções Comunicativas

O envolvimento das organizações com a sustentabilidade está marcado por uma história de práticas de relatórios corporativos, especialmente com relatos que vão além das informações financeiras (MILNE; GRAY, 2012). O processo de globalização contribui para o aumento progressivo do acesso à informação. No contexto organizacional, isso resultou em uma maior aproximação entre empresas e seus *stakeholders*, fazendo com que as organizações se preocupassem cada vez mais em justificar impactos ambientais e socioeconômicos de suas atividades perante a sociedade (LAINE, 2005; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014). Deste modo, a prática do relato pode ser entendida como uma prestação de contas das organizações em relação aos seus grupos de interesse, ademais de uma tentativa de evidenciar o caráter sustentável da empresa. Considera-se que um dos principais objetivos desses informativos é “ajudar as empresas a prestar contas a várias partes interessadas, atender às suas expectativas e demonstrar conformidade com os padrões de sustentabilidade” (BOIRAL, 2013, p. 1038).

Tais relatórios têm suas raízes nos relatos sociais que as empresas divulgavam voluntariamente em meados da década de 1970. Contudo, tais formas não regulamentadas de exposição escrita encontraram diversas críticas devido à falta de padronização no medir e relatar os impactos sociais, ambientais e econômicos. Esse quadro, no entanto, tem se alterado com a evolução dos modelos de relatórios que passaram a seguir diretrizes criadas e legitimadas por instituições de auditoria externa (LIVESEY; KEARINS, 2002; BOIRAL, 2013; GOLOBOVANTE, 2014). Destaca-se,

que, nesta pesquisa, os relatórios analisados são elaborados segundo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), uma vez que é conforme as orientações desta instituição que as empresas listadas no ISE os produzem. Na verdade, trata-se de uma das principais metodologias internacionais para mensurar o desempenho organizacional em matéria de sustentabilidade (MONTIEL; DELGADO-CEBALLOS, 2014).

A GRI é uma organização internacional e independente, fundada em Boston, no ano de 1997, que auxilia organizações e governos em todo o mundo no entendimento e na comunicação sobre questões críticas de sustentabilidade. Seus principais produtos são os “*global standards for sustainability reporting*”, desenvolvidos continuamente ao longo dos últimos anos. Os *standards* se dividem em duas séries: padrões universais (GRI 100) e padrões temáticos (GRI 200, 300 e 400). A primeira se divide entre os princípios fundamentais de conteúdo e qualidade, que devem permear todo o relatório, bem como o modo de utilização das divulgações GRI e como referenciá-las (GRI 101), informações contextuais sobre a organização e sua prática de relato de sustentabilidade (GRI 102) e elementos sobre como a organização gerencia os tópicos temáticos (GRI 103). A segunda série fornece os padrões para relatar os impactos organizacionais econômicos (GRI 200), ambientais (GRI, 300) e sociais (GRI, 400) (GRI, 2016d).

Segundo a GRI, esses padrões representam as melhores práticas globais para relatar questões de sustentabilidade, ajudando as organizações a comunicarem com transparência seus impactos positivos e negativos no desenvolvimento sustentável (GRI, 2020a). Ao todo são 37 divulgações GRI, cada uma com diversas diretrizes. O quadro abaixo apresenta as divulgações GRI em vigor:

Quadro 2 - Divulgações GRI em vigor

Série	Divulgação	Temática	Série	Divulgação	Temática
100	101	Fundamentos	400	401	Emprego
	102	Informações Gerais		402	Relações de Trabalho/Gestão
	103	Abordagem de Gestão		403	Saúde Ocupacional e Segurança
200	201	Desempenho Econômico		404	Treinamento e Educação
	202	Presença de Mercado		405	Diversidade e Igualdade
	203	Impactos Econômicos Indiretos		406	Não Discriminação
	204	Práticas de Aquisição		407	Liberdade de Associação Negociação Coletiva
	205	Anticorrupção		408	Trabalho Infantil

300	206	Concorrência Desleal		409	Trabalho Forçado ou Compulsório
	207	Tributação		410	Práticas de Segurança
	301	Materiais		411	Direitos dos Povos Indígenas
	302	Energia		412	Avaliação dos Direitos Humanos
	303	Água		413	Comunidades Locais
	304	Biodiversidade		414	Avaliação Social do Fornecedor
	305	Emissões		415	Política Pública
	306	Resíduos		416	Saúde e Segurança do Cliente
	307	Conformidade Ambiental		417	Marketing e Rotulagem
	308	Avaliação Ambiental do Fornecedor		418	Privacidade do Cliente
			419	Conformidade Socioeconômica	

Fonte: Elaborado pelo autor com base em (GRI, 2020d)

Para a GRI, os relatórios de sustentabilidade elaborados segundo seus padrões visam estabelecer uma linguagem comum entre organizações e *stakeholders*, que permita a compreensão dos impactos ambientais, sociais e econômicos que envolve a sustentabilidade:

os Padrões GRI criam uma linguagem comum para organizações e partes interessadas, com a qual os impactos econômicos, ambientais e sociais das organizações podem ser comunicados e compreendidos. As Normas são elaboradas para aprimorar a comparabilidade global e a qualidade das informações sobre esses impactos, permitindo assim maior transparência e responsabilidade das organizações (GRI, 2016d, p. 3).

Nesta perspectiva, os relatórios como meios de prestação de contas servem para fortalecer a confiança entre organização e *stakeholders*. Consequentemente, essa mesma confiança aumenta a credibilidade dos relatórios (GRI, 2016d). Ora, no entendimento de García-Marzá (2005), a construção de tal elo entre organizações e *stakeholders* exige uma gestão comunicativa da informação, fundamentada em uma razão dialógica, pois a confiança é um valor moral que escapa à lógica instrumental. Assim, gerar confiança significa fornecer boas razões para que se possa acreditar na empresa, o que não se reduz a um âmbito técnico e estratégico, mas também inclui uma dimensão moral. Deste modo, a análise dos relatórios sob a noção habermasiana de distorção comunicativa constitui um ferramental adequado para verificar as razões dadas pelas organizações para que seus grupos de interesse deem crédito ao caráter sustentável destas empresas.

Entendendo os relatórios como meio de diálogo entre organização e *stakeholders*, conclui-se que eles também são responsáveis por construções de significados. Segundo García-Marzá, o diálogo é “um elemento chave na compreensão

comum dos diferentes significados que movem a empresa, aqueles que conferem sentido e razão de ser à sua atividade, assim como na criação de novos significados compartilhados” (2005, p.236).

No entendimento de Silva, Reis e Amâncio (2014), que estudaram relatos elaborados em acordo com o padrão GRI, os relatórios de sustentabilidade são responsáveis por configurar o posicionamento formal dos indivíduos que atuam nas organizações, refletindo uma visão compartilhada. São importantes para a compreensão de como as corporações têm incorporado as questões socioambientais em suas práticas, uma vez que fornecem indícios sobre como a sustentabilidade é conceituada, bem como a respeito das principais ideias associadas a este constructo. No entendimento de Milne e Gray (2012, p. 16-17), “pode muito bem ser que o que emerge do desenvolvimento de relatórios de negócios reflita tanto a organização entende como deseja entender a sustentabilidade”. A compreensão de que tais informativos em geral são fontes para a compreensão do que as organizações entendem por esse tema é reforçada por diversos outros estudos, conforme explorado na seção 2.2.4 (LIVESEY; KEARINS, 2002; LAINE, 2005; MILNE; TREGIDGA; WALTON, 2005; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; BOIRAL, 2013; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014; TREGIDGA; MILNE; KEARIINS, 2015).

Diante do exposto, compreende-se que os relatórios são instrumentos que visam legitimar as organizações como sustentáveis, além de atuarem como fontes para a compreensão do que as empresas entendem por sustentabilidade e das ideias associadas ao termo. Constituem, portanto, um rico material de estudo para os pesquisadores organizacionais interessados na temática em questão. De fato, segundo Boiral (2013), diversos autores utilizam-se dos relatórios para execução de suas investigações sobre o tema. Contudo, a maioria das pesquisas a partir desses informativos empresariais são realizadas conforme o *mainstream* funcionalista, que aborda os relatos de forma otimista, descritiva, não crítica e funcional, enfatizando “os benefícios dos relatórios de sustentabilidade na melhoria da responsabilidade corporativa e na comunicação das partes interessadas, e na melhor informação dos investidores sobre as questões não financeiras” (p. 1039).

Apesar de os relatórios de sustentabilidade apresentarem avanços significativos para a prática organizacional sustentável, apoiando o referencial discutido nas subseções anteriores, entende-se que esta comunicação pode nem sempre ser totalmente transparente – como exige o próprio padrão GRI 101 (2016d) –, sendo por

vezes utilizada para legitimar a atuação organizacional não efetivamente sustentável. Logo, tais documentos também podem ser potencialmente prejudiciais, se realizados para fins de manipulação. Para Amato-Neto e Amato (2019), a cultura de relatórios de responsabilidade social empresarial (por extensão também os relatórios de sustentabilidade) precisa ser estimulada e desenvolvida e, mesmo onde já é tradição e uma exigência imposta, deve-se presar pela credibilidade e a precisão dos dados, que continua sendo um ponto crítico nesses documentos.

Esta pesquisa entende que a noção habermasiana de distorção comunicativa é valiosa para a análise dos relatórios, permitindo identificar possíveis desvios que podem fazer dos relatos uma comunicação distorcida, ao invés de um documento que proporcione o entendimento sobre o desempenho sustentável das organizações. Isso é feito através da operacionalização dos pressupostos da pragmática universal, os quais permitem averiguar se os relatórios se adequam ou não aos critérios de inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade (HABERMAS, 2012a; HABERMAS, 2012b). Em aspecto amplo, a utilização sistemática desse referencial permite verificar se a pretensão das organizações listadas no ISE de serem sustentáveis se confirma mediante os critérios pragmáticos.

Por fim, ousamos considerar que as pretensões de validade poderiam ser tomadas como balizadoras na própria construção desses relatórios, a fim de que esse tipo de comunicação seja realizado sem distorções, atendendo a um padrão de racionalidade mais amplo do que o instrumental (HABERMAS, 2012), há muito predominante no meio organizacional e um dos responsáveis pela crise ambiental e socioeconômica em que nos encontramos (GLADWIN; KENNELLY; KRAUSE, 1995; BANERJEE, 2003; LEFF, 2005; LAYRARGUES, 2017, LANDRUM, 2017). Com isso, acreditamos apontar uma possível sugestão ao apelo de Silva, Reis e Amâncio (2014, p. 101) pela adoção de alguma “padronização dos relatórios de sustentabilidade, que busquem aprofundar discussões sobre como poderia ser feito um relato claro dos impactos socioambientais das organizações”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo foi elaborado com o intuito de apresentar os procedimentos metodológicos que embasam esta pesquisa. Em um primeiro momento, são estabelecidas algumas considerações de ordem epistemológica que orientam este estudo, principalmente com base na obra habermasiana “Conhecimento e Interesse” (1968). Uma vez realizada essa discussão, a pesquisa realizada nesta dissertação é apresentada a partir de uma abordagem qualitativa, descritiva e exploratória. Os dados são alcançados por meio de investigação documental. As variáveis e categorias são desenvolvidas a partir das pretensões e validade (HABERMAS, 2012a) e também em estudos sobre distorção comunicativa (FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER *et al.*, 2016). A depuração dos dados foi realizada a partir da técnica de análise de conteúdo e contou com o apoio do *software* MAXQDA. Na subseção final, são apontadas algumas limitações do presente trabalho.

3.1 CONSIDERAÇÕES EPISTEMOLÓGICAS

Os estudos organizacionais são compostos por diferentes abordagens epistemológicas. Instigados pela leitura da obra de Ana Paula Paes de Paula (2015), Nogueira e Favoreto (2017, p. 238) argumentam que, dada a diversidade de abordagens, os “fundamentos epistemológicos podem e devem ser questionados pelo motivo de trazerem consigo concepções de mundo que orientam a compreensão das organizações e o desejo de intervenção nas organizações”. Nesse sentido, tecem-se estas considerações epistemológicas com a finalidade de se apresentar as bases que orientam a compreensão do fenômeno organizacional da presente investigação.

Comumente, as pesquisas realizadas nos estudos organizacionais são classificadas em acordo com a matriz de paradigmas proposta por Burrell e Morgan (1979). Contudo, tal modelo de classificação não é isento de críticas, as quais se centram principalmente na inaplicabilidade da teoria do conhecimento khuniano às ciências sociais, que é subjacente ao modelo de Burrell e Morgan (PAES DE PAULA, 2015, 2016; NOGUEIRA; FAVORETO, 2017). A matriz paradigmática estimulou a “proliferação de perspectivas concorrentes, ou ao menos sua popularização e aceitação no campo. Além disso, também gerou polarização e segregação. Assim, ao evidenciar diferenças

elementares, Burrell e Morgan promoveram a segregação das perspectivas” (CALDAS, 2005, p. 56). Para Paes de Paula (2015, 2016), os paradigmas incentivam uma guerra estéril entre as diferentes abordagens do campo, por sua fundamentação na lógica khuniana de desenvolvimento da ciência. Na visão da autora, a ideia de revoluções científicas é incapaz de explicar como o conhecimento se desenvolve nas ciências sociais.

Perspectivas que mostram uma alternativa ao paradigma de Burrell e Morgan (1979), baseado na lógica khuniana para classificação de teorias sociológicas, podem ser encontradas em trabalhos como “*Sociologies de la Modernité*”, de Danilo Martuccelli (1999), e nas matrizes epistêmicas propostas por Ana Paula Paes de Paula (2015, 2016 ver seção 1.2.3). Vilas Bôas Filho (2017), autor que tem trabalhado as ideias de Martuccelli no Brasil, explica que as matrizes sociológicas propostas por Martuccelli são uma forma de compreensão da continuidade da reflexão acerca da modernidade e, conseqüentemente, da relação de diferentes visões sobre esta temática. Em trabalho anterior, o autor sustenta que “o conceito de matriz designaria, sobretudo, um espaço de invenção teórica e de descrição da modernidade que não poderia ser reduzido a uma doutrina ou a um único modelo epistemológico consistente” (BÔAS FILHO, 2010, p. 565).

As três matrizes sociológicas de compreensão da modernidade são a da diferenciação social, da racionalização e da condição moderna. Cada uma possui uma preocupação essencial de análise, uma forma de descrever a modernidade e um conjunto de autores fundamentais. Nesta perspectiva, Habermas é classificado como pertencente à matriz da racionalização, que enfatiza o processo de racionalização como fator definidor do perfil da modernidade (BÔAS FILHO, 2010, 2017). De fato, como já tratado na fundamentação teórica, especialmente em relação à TAC, a racionalização é um tema central do pensamento habermasiano para compreensão do contexto moderno e para seu diagnóstico da sociedade. Nesse sentido, esta pesquisa poderia ser classificada como pertencente à matriz sociológica da racionalização.

Todavia, é ainda possível buscar no próprio Habermas elementos para a caracterização epistemológica deste estudo. Em seu livro “Conhecimento e Interesse” (1968), o pensador lança as bases de uma teoria da sociedade que se proponha crítica. Para ele, a dinâmica que gera o conhecimento é alimentada pelos interesses técnico, prático e emancipatório, sendo que a cada um destes corresponde uma determinada prática científica: as ciências empírico-analíticas, ciências histórico-hermenêuticas e ciências críticas, respectivamente (HABERMAS, 2014a). Para Paes de Paula (2015,

2016), há uma dialética entre os três interesses, que, embora aparentemente possam se apresentar contraditórios, devem constituir a unidade do conhecimento, pois os fenômenos sociais se configuram de acordo com uma conjugação dos tais. Adotados separadamente pelos pesquisadores, esses campos produzem conhecimentos incompletos e distantes das necessidades sociais.

O interesse técnico manifesta-se na tentativa de controlar, prever e manipular ambientes naturais e sociais. As ciências empírico-analíticas produzem conhecimento para viabilizar a predição e o controle dos fatos sociais (PAES DE PAULA, 2015, 2016). Disso resultam teorias e enunciados nomológicos, generalizáveis e passíveis de verificação pela experiência. O procedimento adotado pelas ciências empírico-analíticas caracteriza-se pela formulação de hipóteses que *a posteriori* são verificadas experimentalmente, por meio da observação sistemática (HABERMAS, 2014c). O interesse técnico reivindica a validade do conhecimento pela coerência lógica entre teoria e observação dos fatos. Assim, o sucesso de uma determinada hipótese depende de sua capacidade de atuar no ambiente, produzindo efeitos previstos (STABLEIN; NORD, 1985).

De acordo com Habermas (2014a), os silogismos das ciências empírico-analíticas permitem pensar e também argumentar em uma discussão; porém, um debate não pode ser mantido apenas por silogismos. O diálogo entre os pesquisadores não pode ocorrer por utilização de uma linguagem reduzida aos limites da manipulação técnica de processos naturais objetivados. A comunicação entre eles realiza-se pelo emprego de interações mediadas simbolicamente, pois são sujeitos socializados, que conhecem a si mesmos e aos outros como intercambiáveis. Trata-se de uma ação comunicativa, cujo quadro referencial não pode ser reduzido à atividade instrumental. Diante disso, Habermas entende que as ciências hermenêuticas são guiadas por um outro interesse, o prático.

O interesse prático que orienta as ciências hermenêuticas está relacionado às interações mediadas pela linguagem. O propósito dessas ciências é garantir a compreensão intersubjetiva nas formas comuns de comunicação. Assim, ele não visa a explicação ou verificação de leis gerais por meio de observação sistemática, mas se preocupa em interpretar e compreender o significado de uma situação (HABERMAS, 2014a). Segundo Nord e Stablein (1985), a validade do conhecimento gerado pelo interesse técnico busca sua validação no consenso das partes envolvidas em uma interação sobre a compreensão do significado da situação.

Para Paes de Paula (2015, 2016), o pensamento empírico-analítico contrapõe-se ao da hermenêutica, uma vez que o primeiro se associa a proposições matemáticas ou teorias rigorosas, enquanto o segundo está relacionado à compreensão de sentido. Todavia, esses interesses não devem ser tomados como opostos ou excludentes, mas como interdependentes e complementares. Embora as ciências empírico-analíticas e as ciências hermenêuticas possuam lógicas e interesses cognitivos distintos, não há entre elas uma incomensurabilidade nem a consequente incomunicabilidade que pressupunha a lógica kuhniana. Para a autora, também o interesse emancipatório não é independente dos demais, pois o pensamento autorreflexivo das ciências críticas não se pode desprender das condições da natureza objetiva nem da natureza subjetiva. Neste mesmo sentido, Nord e Stablein (1985) argumentam que o interesse emancipatório se relaciona com o técnico, ao questionar as suposições dadas como certas pelas ciências empírico-analíticas, e também com o interesse prático, ao envolver reflexões sobre a adequação de significados compartilhados.

O interesse emancipatório, associado às ciências críticas, manifesta-se na prática reflexiva compreendida como um movimento de emancipação que busca promover a autonomia e a responsabilidade. Destarte, as teorias que se propõem críticas visam denunciar as formas de dominação e exploração existentes, através da análise das configurações de opressão, confusão e sofrimento mantidas por relações de poder. (HABERMAS, 2014a). Segundo Nord e Stablein (1985), a autorreflexão tem no procedimento psicanalítico e na crítica à ideologia as suas bases metodológicas, sendo a validação do conhecimento produzido pelo interesse emancipatório atrelada à sua capacidade de contribuir para o potencial de ação humana responsável e autônoma. Assim, o interesse emancipatório fornece uma avaliação substantiva da realidade social, estabelecendo a autonomia e a responsabilidade humanas como padrões normativos. As ciências emancipatórias voltam-se para a transformação social (PAES DE PAULA, 2015, 2016).

Diante do exposto, esta pesquisa, ao se propor a analisar como ocorrem possíveis distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de organizações listadas no ISE, à luz da perspectiva habermasiana, relaciona-se principalmente com os interesses que buscam pela compreensão de significados compartilhados e pela denúncia de relações de manipulação que podem existir nessa comunicação. Portanto, em termos habermasianos, trata-se de uma pesquisa epistemologicamente orientada, principalmente, pelos interesses prático e emancipatório.

3.2 CLASSIFICAÇÃO GERAL DA PESQUISA

Objetivando analisar possíveis distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de organizações listadas na carteira ISE 2020, à luz da perspectiva habermasiana, este estudo pode ser classificado como uma pesquisa de natureza qualitativa, descritiva e exploratória. A pesquisa qualitativa constitui uma alternativa metodológica ao positivismo quantitativista (TRIVIÑOS, 1987). Sua abordagem não se interessa pela quantificação, tampouco por generalizações ou predições, de modo a não necessitar necessariamente da informação estatística. Para o pesquisador qualitativo, a preocupação reside no significado e em seu processo de construção: ele está interessado em como as pessoas compreendem o mundo e como experimentam eventos, sendo o “objetivo deste tipo de pesquisa descrever e possivelmente explicar eventos e experiências, mas nunca prever” (WILLIG, 2008, p. 9).

Toda pesquisa qualitativa possui como característica básica o interesse por “como o significado é construído, como as pessoas dão sentido às suas vidas e aos seus mundos. O principal objetivo de um estudo qualitativo básico é descobrir e interpretar esses significados” (MERRIAN, 2009, p. 24). No intuito de analisar possíveis distorções na comunicação que as organizações realizam sobre sustentabilidade, a presente análise tem seu enfoque no processo desenvolvido ao longo dos relatórios para apresentar as empresas como sustentáveis. Trata-se de uma investigação interessada na compreensão da construção de significado, o que é próprio à abordagem qualitativa.

O aspecto descritivo significa que o pesquisador procura descrever os fenômenos, situações, eventos e contextos detalhando como se manifestam. Para tanto, busca explicitar as propriedades, características, perfis, processos ou qualquer que seja o objeto de análise (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Para Flick (2013), a descrição e reconstrução da complexidade das situações possui maior relevância na pesquisa qualitativa do que estudar relações entre causas e efeitos. A afinidade entre esse tipo de investigação e a prática descritiva é ressaltada por Eisenhardt e Graebner (2007), para os quais pesquisas dessa natureza são altamente descritivas, objetivando realçar a construção social da realidade e apontando o modo como as teorias operam em casos específicos. Tal desta investigação está associado ao fato de que ela busca descrever as possíveis distorções na comunicação das organizações sobre sustentabilidade, detalhando como elas se manifestam.

Por sua vez, o caráter exploratório se relaciona ao fato de não terem sido encontrados trabalhos que unissem os conceitos de distorção comunicativa habermasiano e de sustentabilidade. Portanto, este estudo corresponde às características de uma pesquisa exploratória, que levanta informações sobre um determinado objeto, delimita um campo de trabalho e mapeia as condições de manifestação de um fenômeno a ser estudado com maior profundidade em investigações posteriores (SEVERINO, 2017). Também está em harmonia com o pensamento de Marconi e Lakatos (2003), que definem estudos descritivos-exploratórios como aqueles que têm por objetivo descrever determinado fenômeno a fim de “aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos” (p. 188).

Ressalta-se, por fim, que a análise qualitativa não rejeita toda e qualquer forma de quantificação (STAKE, 2010; BARDIN, 2011). Para Triviños (1987), ela “pode ter apoio quantitativo, mas geralmente se omite a análise estatística ou o seu emprego não é sofisticado”. Assim, embora este estudo empregue o *software* MAXQDA como suporte na categorização manual e, posteriormente, para o estabelecimento de relações entre as categorias, não há uma exploração aprofundada em termos quantitativos. Portanto, não é possível classificar esta pesquisa como qualitativa e quantitativa.

3.3 COLETA DOS DADOS

A coleta de dados envolve a escolha de técnicas para este fim, bem como a seleção dos próprios dados. Ambos processos são determinados pela orientação teórica do pesquisador, pelo problema e objetivo de estudo. Os dados são pedaços de informações encontrados no ambiente, podendo ser concretos e mensuráveis ou invisíveis e difíceis de mensurar. A transformação dos dados em informações está sujeita ao interesse, imaginação e perspectiva do investigador (MERRIAN, 2009). Os dados para a pesquisa qualitativa podem ser obtidos partir de fontes diversas. Para Stake (2010), os pesquisadores qualitativos podem utilizar-se de todos os tipos de dados como medidas numéricas, fotografias, observações, textos, documentos ou qualquer outro material que explique a situação que está ocorrendo.

Os dados se distinguem entre primários e secundários. Para Gomes (2009), o pesquisador pode se voltar tanto para os que forem primários, quando ele produz o dado na interação direta com o fenômeno de estudo por meio de entrevista, observações,

aplicações de questionários, ou para dados secundários, quando se volta para acervos já existentes como documentos, banco de dados, revistas, jornais, coleções de artefatos etc.

Nesta pesquisa, a coleta foi realizada por meio de documentos de domínio público – os relatórios de sustentabilidade das empresas listadas na carteira ISE 2020, que são disponibilizados abertamente nos sites institucionais. A utilização desses documentos como fonte de dados para esta pesquisa significa que ela analisa dados secundários – ou seja, os relatórios não são feitos em primeira mão pelo pesquisador em contato com o fenômeno de interesse. São, portanto, dados secundários compilados por pessoas que não experimentaram diretamente o fenômeno de interesse e que não foram produzidos com finalidade de pesquisa (MERRIAN, 2009).

3.3.1 Unidade de Análise

Objetivando identificar possíveis distorções na comunicação sobre sustentabilidade das organizações que compõem a carteira ISE 2020, a unidade de análise desta pesquisa está voltada aos relatórios das empresas listadas na carteira deste índice no ano de 2020. Isso porque, conforme apresentado no referencial teórico, os relatórios de sustentabilidade podem constituir ricas fontes para análise das distorções comunicativas no que tange à prestação de contas que as empresas realizam sobre esse assunto. Além disso, tratam-se de relatórios de empresas referências nesta temática no cenário nacional.

Atualmente, 30 empresas de 15 setores distintos compõem a carteira, sendo que todas produzem relatórios de sustentabilidade. Para este estudo foram selecionados os informativos mais recentes de cada empresa listada na carteira 2020, elaborados segundo o padrão GRI e publicados em seus sites institucionais. Dos 30 documentos, optou-se por aqueles que se declararam abrangentes segundo a instrução 102-54 (GRI, 2016e). Existem duas opções para a elaboração de relatórios de sustentabilidade conforme os padrões do GRI 101 (2016d): essencial e abrangente. Os documentos segundo a primeira classificação devem conter o mínimo necessário para informar sobre a natureza da organização, seus temas materiais e os impactos a eles associados, bem como sobre o modo como os tais são geridos. Já a opção abrangente:

se baseia na opção essencial, porém exige divulgações adicionais sobre a estratégia, ética e integridade da organização e governança. Além disso, a organização deve relatar de forma mais abrangente seus impactos, relatando todas as divulgações de tópicos específicos para cada tópico material coberto pelas normas GRI (GRI, 2016d, p. 21).

Essa diferenciação implica que os relatórios abrangentes apresentem as mesmas informações que os relatos essenciais quanto às diretrizes GRI 101 e 103. No que tange à diretriz 102, enquanto os informativos de opção abrangente devem cumprir todos os requisitos de relatório para todas as divulgações referente a essa norma (102-01 a 102-56), para os relatórios essenciais exige-se apenas algumas divulgações (ver GRI, 2016d, p. 23). Além disso, para os relatórios abrangentes é exigido que cumpram os requisitos de todas as divulgações de tópicos específicos (GRI, 200, 300, 400); já para os relatos essenciais, exige-se que respondam aos requisitos de ao menos uma divulgação de tópico específico (GRI, 2016d). O quadro abaixo apresenta os relatórios das empresas listadas na carteira ISE de 2020 e o padrão utilizado na confecção do relatório conforme declarado pelas empresas:

Quadro 3 – Classificação dos relatórios das empresas da carteira ISE 2020

Empresas	Ano	Padrão do Relatório
AES Tiete	2019	Essencial
B2W	2018	Essencial
Banco do Brasil	2019	Essencial
Bradesco	2019	Não declarou
Braskem	2018	Essencial
BRF	2019	Essencial
CCR	2019	Essencial
Cemig	2019	Essencial
Cielo	2019	Essencial
Copel	2018	Essencial
Duralex	2018	Essencial
Ecorodovias	2018	Essencial
EDP	2019	Abrangente
Eletrobras	2018	Essencial
Engie	2019	Essencial
Fleury	2019	Essencial
Itaú Unibanco	2018	Essencial
Itaúsa	2019	Essencial
Klabin	2019	Essencial
Light	2019	Abrangente
Lojas Americanas	2018	Essencial
Lojas Renner	2019	Essencial
Movida	2019	Essencial
MRV	2018	Essencial

Natura	2019	Abrangente
Petrobras	2019	Abrangente
Santander	2019	Essencial
Telefônica	2019	Essencial
Tim	2019	Essencial
Weg	2019	Essencial

Fonte: elaborado pelo autor

Uma vez levantados os relatórios e identificados os padrões utilizados por cada um, definiu-se como unidade de análise para este estudo os documentos classificados como “abrangentes”, por considerar que são mais ricos em informações, cobrindo mais tópicos relacionados a sustentabilidade. Assim, a unidade de análise ficou definida sobre os relatórios das seguintes empresas: Energias de Portugal (EDP), Light, Natura e Petrobras. Ressalta-se que o levantamento que resultou nas informações acima foi realizado em 15/06/2020.

3.3.2 Instrumentos de Coleta de Dados

Diante da proposta da pesquisa, o instrumento utilizado para coleta de dados foi a pesquisa documental a partir dos relatórios de sustentabilidade das empresas listadas no ISE na carteira do ano de 2020, a fim de identificar possíveis distorções comunicativas nestas práticas de relato, bem como suas consequências para o significado de sustentabilidade construído pelas organizações.

A pesquisa documental consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de todo tipo de informação, oral, escrita ou visual. Considera-se como documento qualquer informação em forma de texto, imagem, sons, sinais, pinturas, relatórios, documentos jurídicos, etc. (FACHIN, 2006). Ao tratar da coleta de dados por meio de documentos, Hatch (2002) caracteriza tal procedimento como coleta de dados discretos, a qual ocorre pela extração de dados de artefatos, fotografias, documentos, arquivos e registros. A característica essencial desse tipo de dado é que não interfere nos eventos do cotidiano da vida e é coletado sem envolvimento direto de terceiros, sem interferência das percepções, interpretações e preconceitos de participantes de pesquisa.

Ressalta-se ainda que a pesquisa documental exige determinadas capacidades do pesquisador na coleta dos dados para investigação. Para Merriam (2009), ela demanda habilidade e intuição do investigador para encontrar e interpretar dados de

documentos, uma vez que ele próprio é o principal instrumento de coleta de dados. A autora ainda ressalta que a pesquisa documental não é inferior à de campo, pois o valor de uma fonte de dados e sua efetividade de utilização depende da capacidade que tem em fornecer informações ou *insights* relevantes para o estudo de forma razoável, prática e sistemática.

3.3.3 Definição Operacional das Variáveis ou das Categorias

A definições operacionais (D.O.) de um conceito se distinguem das definições constitutivas (D.C.). Enquanto estas são dadas pelos autores em que se fundamenta a pesquisa, as primeiras são ditadas pelo pesquisador a fim de identificar, verificar ou medir o conceito estabelecido pelas bases teóricas (VIEIRA, 2006).

Distorção comunicativa:

D.C.: Entende-se por distorção comunicativa o não atendimento aos pressupostos pragmáticos de validade de um ato de fala: inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade. Perde-se, portanto, a referência ontológica aos mundos objetivo, social e subjetivo, necessários à ação e razão comunicativas. Trata-se de uma comunicação orientada pela razão instrumental, que manipula os sentidos ao invés de gerar um entendimento consensual, fundamentado nas pretensões de validade para coordenação das ações. Os pressupostos pragmáticos estabelecem que o enunciado feito deve ser inteligível ao ouvinte (**compreensibilidade**); o enunciado deve ser baseado em uma verdade factual (**verdade**); o enunciado deve ser correto em relação a um contexto normativo vigente (**legitimidade**); o enunciado deve expressar aquilo que o falante realmente pensa (**sinceridade**) (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b).

D.O.: As distorções comunicativas serão captadas a partir do não atendimento aos pressupostos pragmáticos de validade.

Distorção de inteligibilidade: a comunicação não é compreensível, possuindo nível de detalhe oneroso ao ouvinte, erros semânticos/sintáticos e uso de jargões.

Distorção de verdade: a comunicação não possui correspondência factual, de modo que a argumentação e evidências fornecidas não são suficientes.

Distorção de legitimidade: a comunicação não é apropriada às normas e valores existentes.

Distorção de sinceridade: a comunicação emprega palavras conotativas e metáforas para suprimir a compreensão e fornecer falsas garantias.

Essas definições operacionais se baseiam em outros estudos que buscaram identificar distorções comunicativas em diferentes contextos (FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER *et al.*, 2016).

Sustentabilidade:

D.C.: Compreende-se sustentabilidade como um conceito ainda em construção, que comumente abrange as dimensões econômicas, sociais e ambientais e está associado à ideia de um desenvolvimento sustentável, que visa garantir a satisfação das necessidades das gerações presentes, sem comprometer as gerações futuras de atenderem as suas necessidades (BORIM-DE-SOUZA *et al.*, 2015; FEIL; SCHREIBER; 2017). Tal construção de significado é empreendida por diferentes atores, áreas do conhecimento, perspectivas epistemológicas (PIERRI, 2001; HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005), bem como pelas organizações (WELFORD, 1998; MONTIEL; DELGADO-CEBALLOS, 2014). Uma das práticas organizacionais que contribuem para a construção da noção de sustentabilidade é a elaboração de relatórios (MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014).

D.O.: Uma vez que este estudo objetivou analisar possíveis distorções na comunicação sobre sustentabilidade de organizações listadas no ISE e, conseqüentemente, possíveis implicações para a própria ideia de sustentabilidade construída pelas organizações, buscar-se-á compreender a sustentabilidade a partir da própria análise dos relatórios.

Por fim, o quadro abaixo apresenta a operacionalização da pesquisa em relação aos seus objetivos. Busca-se assim, apontar as perguntas de pesquisa que foram elaboradas a fim de responder aos interesses específicos de cada um dos objetivos.

Quadro 4 – Operacionalização da pesquisa quanto aos objetivos

Objetivo Geral:	
Analisar, sob uma perspectiva habermasiana, se existem distorções comunicativas nos relatórios de empresas que compõem a carteira ISE 2020 e como elas ocorrem.	
Objetivo Específico	O que investigar?
Identificar possíveis distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de empresas que constituem a carteira ISE 2020, a partir dos pressupostos pragmáticos inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade.	Existem nos relatórios investigados distorções comunicativas quanto aos pressupostos pragmáticos definidos por Habermas?

Descrever as possíveis distorções comunicativas presentes nos relatórios de sustentabilidade de empresas que estão listadas na carteira ISE 2020.	Como se dão as distorções comunicativas em relação a cada pressuposto pragmático nos relatórios de sustentabilidade analisados?
Revelar, a partir da existência dessas possíveis inadequações, implicações para a noção de sustentabilidade construída pelas organizações que compõem a carteira ISE 2020.	Como as distorções comunicativas influenciam a noção de sustentabilidade construída pelas organizações?
Sugerir eventuais ajustes sobre os relatórios, que poderiam contribuir para a prevenção de distorções comunicativas e proporcionar uma maior aderência aos pressupostos pragmáticos habermasianos de uma comunicação não distorcida.	Como as distorções comunicativas poderiam ser evitadas nos relatórios de sustentabilidade investigados?

Uma vez apresentados os procedimentos que operacionalizaram esta pesquisa, o tópico subsequente tratou de discutir a análise de dados e o método empregado para sua realização nesta pesquisa.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise de dados pode ser entendida como uma busca sistemática por significado. Trata-se de organizar os dados e interrogá-los, a fim de identificar padrões, temas, relacionamentos, fazer interpretações, realizar críticas, gerar teorias (HATCH, 2002). Para Merriam (2009), trata-se do processo de extrair-lhes sentido a fim de responder às perguntas de pesquisa. O entendimento dos dados envolve consolidação, redução e interpretação. É um processo complexo, que alterna partes de dados concretos e conceitos abstratos, raciocínio indutivo e dedutivo, descrição e interpretação. A análise dos dados é o núcleo da pesquisa.

Quanto ao método, esta pesquisa empregará a análise de conteúdo, entendida como um conjunto de técnicas capaz de lidar com o exame sistemático de diferentes formas de comunicação, para compreensão dos significados manifestos ou latentes das mensagens (SEVERINO, 2014). A análise de conteúdo qualitativa se concentra na “presença ou a ausência de uma característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomada em consideração” (BARDIN, 2011). Para Gomes (2009), a abordagem qualitativa da análise de conteúdo busca a compreensão dos significados no contexto da fala. Através da inferência, procura oferecer uma interpretação mais profunda, caminhando na descoberta do que está latente nos conteúdos manifestos, ultrapassando as aparências do que está sendo comunicado. Segundo Flick (2013) a análise de conteúdo qualitativa a partir da

elaboração sistemática dos procedimentos faz desse um método mais transparente do que outras técnicas utilizadas em investigações do gênero, e é especialmente adequada quando o estudo abrange grande quantidade de textos.

A análise de conteúdo é composta por três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos dados e interpretação. Na primeira etapa, deve-se realizar uma leitura flutuante do material, escolher os documentos relevantes, formular os objetivos e desenvolver os conceitos teóricos que orientarão a análise, ademais de escolher o esquema de classificação inicial. Já a etapa da exploração é onde ocorre a categorização, a codificação em função dos esquemas de classificação pré-estabelecidos. Por fim, diante dos resultados obtidos com as fases anteriores, o pesquisador pode propor inferências e interpretações em relação à mensagem transmitida, ao canal da mensagem e ao emissor e receptor da mensagem (GOMES, 2009; BARDIN, 2011).

Após a leitura flutuante que permitiu a escolha dos documentos relevantes para o propósito desta pesquisa, a identificação dos segmentos categorizados de acordo com as possíveis formas de distorção comunicativa pautou-se nas seguintes perguntas, fundamentadas nos pressupostos pragmáticos habermasianos:

- **Inteligibilidade:** Há frases ou palavras incompreensíveis? Há detalhamento oneroso, erros sintáticos ou semânticos e/ou uso de jargões?
- **Verdade:** Os enunciados sobre os impactos positivos e negativos gerados pela atuação sustentável da empresa são suportados pelas evidências fornecidas? Há omissão de informações relevantes?
- **Legitimidade:** Os relatórios atendem às normas e valores que reivindicam? Especificamente, correspondem aos princípios de relato de conteúdo e qualidade estabelecidos pelo GRI 101?
- **Sinceridade:** Há enunciados que empregam metáforas ou palavras conotativas para se referir à atuação sustentável da empresa? As metáforas e palavras conotativas promovem ou suprimem a compreensão?

Ressalta-se que a identificação dos segmentos derivar-se-á de uma leitura caridosa, cuja prática remete ao pressuposto filosófico do princípio da caridade.

Esse princípio, tão necessário para a comunicação racional, exige que as declarações de uma pessoa sejam interpretadas da maneira mais “razoável” possível. (DASCAL, 2003). Com isso, assume-se que aquilo que está expresso nos relatórios é verdadeiro, racional, o que não significa admitir que erros estão ausentes, pois tal diretriz também considera que ajustes podem ser necessários em prol de uma maximização do entendimento (FONTENELE, 2011). Portanto, a análise não parte de algum juízo de valor sobre as organizações analisadas, denunciando-as como mentirosas, ilegítimas, insinceras ou incompreensíveis. Trata-se de um exame formal do relato, que buscará apontar para um distanciamento ou proximidade do atendimento aos pressupostos pragmáticos da teoria habermasiana, segundo a operacionalização realizada nesta pesquisa.

A identificação dos segmentos representativos das distorções comunicativas foi feita manualmente, utilizando o *software* MAXQDA como apoio para organização dos dados. Uma vez codificados os segmentos significativos para esta pesquisa, os ferramentais do *software* foram empregados como suporte na análise das distorções de inteligibilidade e sinceridade. 11

Quadro 5 – Etapas da análise de conteúdo da pesquisa

Etapas	Procedimento realizado	Resultados
Pré-análise	Leitura flutuante dos 30 relatórios	Visão de conjunto dos documentos.
	Escolha dos relatórios a serem analisados	Definição da unidade de análise: escolha dos relatórios classificados como abrangentes. Quatro relatórios de sustentabilidade preencheram esse critério.
	Definição manual dos segmentos dos relatórios a serem analisados	Aplicação das perguntas considerando os pressupostos pragmáticos de inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade.
	Definição das classificações iniciais	Classificação inicial definida segundo as possíveis formas de distorção comunicativa (de inteligibilidade, de verdade, de legitimidade e de sinceridade).

Exploração do material	Identificação das possíveis distorções de verdade e legitimidade	<p>Identificação das argumentações e evidências apresentadas ao longo dos relatórios, para verificar possíveis distorções de verdade.</p> <p>Identificação de possíveis rompimentos com os 10 princípios fundamentais do GRI ao longo do relatório, para verificar eventuais distorções de legitimidade</p>
	Identificação das possíveis distorções de sinceridade e legitimidade	<p>Identificação manual de segmentos (frases) com metáforas, palavras conotativas, jargões e erros sintáticos ou semânticos, para verificar possíveis distorções de sinceridade e inteligibilidade. Utilização de ferramentas visuais e tabelas do <i>software</i> MAXQDA para suporte na análise destas distorções.</p>
Tratamento dos resultados	Interpretação e inferência	<p>Realização de interpretações e inferências fundamentadas nos pressupostos teóricos e nos dados encontrados</p>

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Gomes (2009) e Bardin (2011).

Fundamentado em Gomes (2009) e Bardin (2011), entende-se que a realização dessas etapas da análise de conteúdo proporciona uma maior sistematização no tratamento e análise dos dados. Os resultados dessa última etapa estão detalhados em seção específica: 4 Análise dos Dados.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção, é apresentada a análise dos relatórios de sustentabilidade selecionados. A apreciação dos dados foi realizada sob uma perspectiva habermasiana, interessada em compreender como ocorrem possíveis distorções comunicativas nos relatos de sustentabilidade de empresas listadas na carteira ISE 2020. Na sequência deste trecho introdutório, são apresentadas algumas características dos relatórios analisados, como dados gerais da empresa relatora e tempo de envolvimento dela com o ISE. Subsequentemente, são descritas e discutidas as distorções de verdade, legitimidade, sinceridade e inteligibilidade encontradas nos relatórios de sustentabilidade das empresas: EDP, LIGHT, NATURA e PETROBRAS.

4.1 SOBRE OS RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DA EDP, LIGHT, NATURA E PETROBRAS.

Conforme já mencionado, os relatórios analisados nesta pesquisa foram elaborados de acordo com a opção “abrangente” (ver seção 3.3.1). Isso resulta em que os relatos aqui investigados devem cumprir com todos os requisitos de cada uma das diretrizes das séries de divulgações GRI (100, 200, 300 e 400), a não ser quando possuam justificativas adequadas para omissão das informações solicitadas. Ressalta-se que as 37 divulgações componentes das séries GRI podem se desdobrar em diversas diretrizes, como a divulgação 102, que possui 56 *disclosures*. Além disso, cada um destes *disclosures* são constituídos por requisitos, recomendações e orientações. O quadro abaixo apresenta o significado desses conceitos:

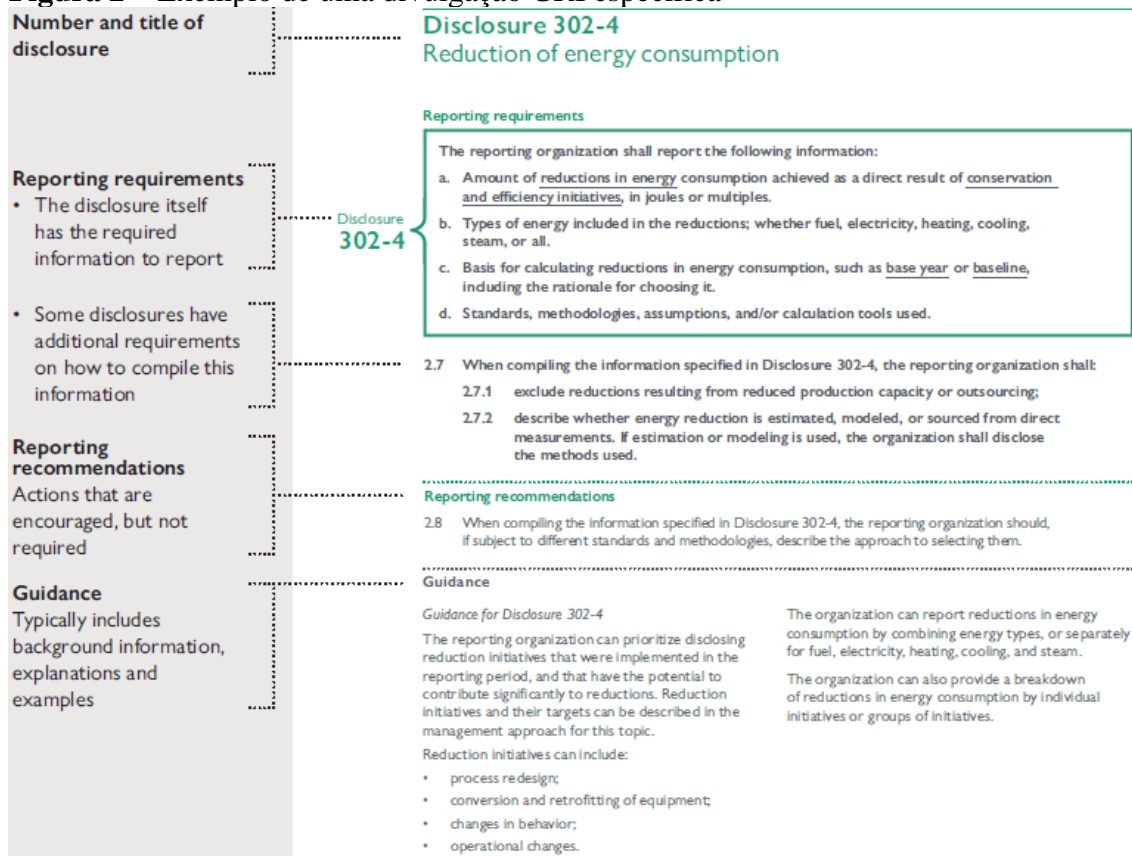
Quadro 6 – Conceito de requisitos, recomendações e orientações para o GRI

Conceito	Definição
Requisitos	Estas são as instruções obrigatórias. No texto, os requisitos são apresentados em negrito e indicados com a palavra “deve”. Os requisitos devem ser lidos no contexto das recomendações e orientações; entretanto, uma organização não é obrigada a cumprir recomendações ou orientações para alegar que um relatório foi preparado de acordo com as normas.
Recomendações	São casos em que um determinado curso de ação é incentivado, mas não é obrigatório.
Orientações	Estas seções incluem informações básicas, explicações e exemplos para ajudar as organizações a entenderem melhor os requisitos.

Fonte: elaborado pelo autor com base em GRI (2016d, p.5).

A fim de ilustrar como estes conceitos são identificados nas diversas divulgações exigidas pelo padrão GRI, apresenta-se a seguinte figura:

Figura 2 – Exemplo de uma divulgação GRI específica



Fonte: GRI (2016d, p. 6)

Com a necessidade de cumprir obrigatoriamente com todos os requisitos de cada divulgação GRI, embora exerçam atividades de naturezas diversas, próprias aos distintos setores aos quais pertencem, as organizações aqui investigadas apresentam informações bastante similares sobre seus impactos relacionados à sustentabilidade. Conforme explicado na seção 3.3.1, as empresas que tiveram seus relatórios selecionados para nesta pesquisa foram: Energias de Portugal (EDP), Light (LIGT), Natura (NT) e Petrobras (PETR). Dessas, três são do setor energético (EDP LIGT e PETR) e apenas uma do setor de cosméticos (NT). Os relatórios são extensos, sendo que o da EDP possui 264 páginas, o da Natura 219 e o da Petrobras 279. O informativo da Light está disponibilizado em três arquivos distintos: “Relatório anual 2019”, “Sumário GRI” e “Anexos: Relatório anual 2019”, com 82, 28 e 43 páginas respectivamente. Juntos, os relatos somam 915 páginas. A fim de fornecer uma visão

geral, descreve-se brevemente na sequência algumas das principais características destas organizações.

A EDP é uma empresa com sede em Lisboa, cujas atividades atualmente estão centradas na produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica e na comercialização de gás natural. A empresa é uma *utility* multinacional, com uma capacidade instalada de 27 GW, dos quais 74% são de base renovável. Ela está presente em 19 países e 4 continentes, somando cerca de 11.700 colaboradores e 9.827.505 clientes de eletricidade. Suas principais operações se dão em Portugal, Espanha e Brasil. A EDP encerrou 2019 com um valor econômico gerado de € 15,4 bilhões (EDP, 2020). Já a Light é uma *utility* nacional também do setor de energia elétrica, atuando nas mesmas atividades que a EDP. A empresa produz energia por meio de usinas hidroelétricas, com capacidade instalada de 1.188 MW.

Já a Light exerce suas atividades no Rio de Janeiro, com uma área de concessão que abrange 26% do território desse Estado. Atualmente, conta com uma força de trabalho de 12.603 empregados e atende à demanda de energia de 4,4 milhões de pessoas. O valor econômico gerado pela Light em 2019 foi de R\$ 12,7 bilhões (LIGHT, 2020).

A Petrobras, embora também atenda ao setor energético, tem suas operações focadas principalmente na exploração do petróleo em águas profundas. É a responsável pela maior parte da produção de petróleo e gás do Brasil. Seus principais produtos são petróleo, *diesel*, gasolina, gás natural, querosene de aviação, gás liquefeito de petróleo, nafta e óleo combustível. Em 2019, a companhia de economia mista executou sua produção na América do Norte e Latina, possuindo ainda empresas controladas em 4 outros países. Ela possui um corpo de colaboradores de 46.407 pessoas e gerou um valor econômico de R\$ 283.695 milhões (PETROBRAS, 2020).

Por fim, a Natura é uma companhia do ramo de cosméticos, com um catálogo de cerca de 850 produtos para o cuidado diário (banho, rosto, mãos e pés), perfumaria, maquiagem, cabelo e barba. Com a aquisição da Avon em 2019, o grupo Natura se tornou o quarto maior do mundo dedicado ao setor de beleza. Atualmente, além do Brasil, onde possui sua maior operação, a empresa está presente em 9 outros países, com um montante de 6.820 funcionários. A Natura teve um valor econômico gerado em 2019 de R\$ 20.312 milhões em 2019 (NATURA, 2020).

Ressalta-se ainda que essas empresas estiveram presentes em outras edições da carteira ISE além da do ano de 2020. A Natura esteve em todas as edições

desde 2005, enquanto a EDP participou de todas a partir do ano de 2006 e a Light não esteve ausente em nenhuma carteira desde 2007. Das empresas aqui estudadas, a Petrobras é a que menos participou das carteiras, apenas quatro vezes (2006, 2007, 2008 e 2020) (B3, 2020a). Sabe-se que a Petrobras esteve envolvida em diversas investigações de corrupção, provavelmente uma das causas para sua ausência em diversas edições da carteira ISE. De todo modo, estes dados indicam empresas que têm se envolvido com a temática da sustentabilidade há um tempo considerável.

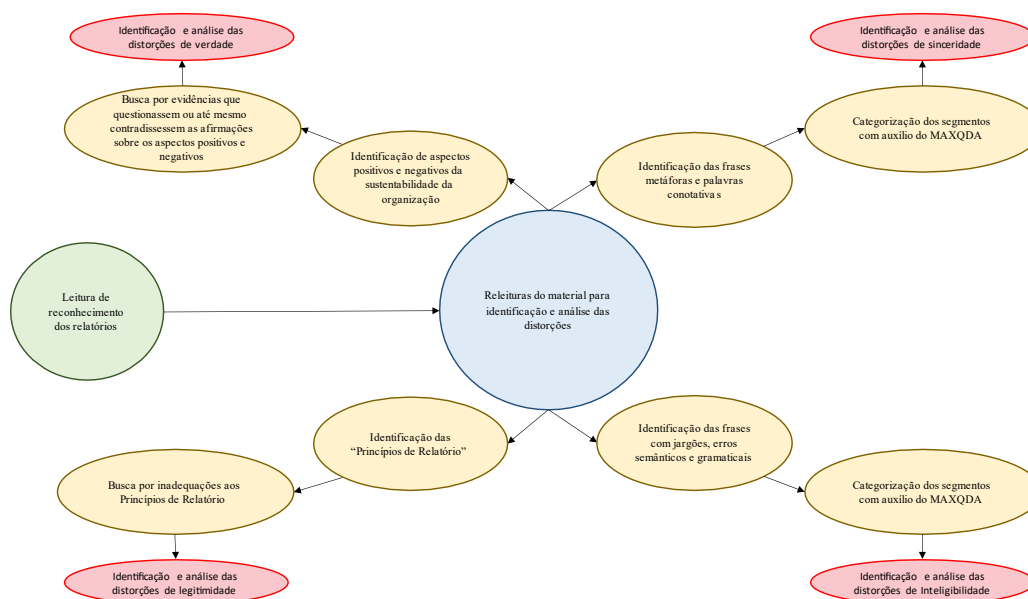
No intuito de analisar uma prática específica das referidas organizações em torno do tema em questão – a elaboração de relatórios de sustentabilidade –, emprega-se como lente teórica a noção habermasiana de distorção comunicativa. Dessa maneira, visa-se verificar se os relatos de sustentabilidade da EDP, Light, Natura e Petrobras apresentam distorções comunicativas em relação aos quatro pressupostos pragmáticos: verdade, sinceridade, inteligibilidade e legitimidade. Os dados observados apontaram inconformidades com todos os pressupostos. As próximas subseções se dedicam a debater tais situações.

4.2 DISTORÇÃO DE VERDADE

As distorções de verdade dizem respeito ao não atendimento do pressuposto pragmático que estabelece, como condição para o entendimento de um enunciado, a sua correspondência factual ao mundo objetivo, dos estados de coisas existentes (HABERMAS, 2012a, 2012b). Este tipo de distorção pode ser avaliado, analisando os benefícios e malefícios apresentados em torno de uma temática – se informações importantes são omitidas e se as evidências em qual se apoiam a argumentação são suficientes e claras (FORESTER, 1982, 1994, CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER et al., 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER et al., 2016).

Fundamentado nesse entendimento, realizou-se um processo de leitura iterativo. Num primeiro momento buscou-se identificar afirmações sobre aspectos positivos e negativos relacionados à sustentabilidade da organização relatora. Subsequentemente foram conduzidas releituras do material procurando identificar evidências que questionassem ou até mesmo contradissem tais afirmações. Esse processo de leitura iterativo também foi empregado para a identificação das demais distorções. A figura abaixo ilustra esse processo.

Figura 2 – Representação do processo de leitura iterativo



Fonte: elaborado pelo autor

As distorções de verdade encontradas foram distribuídas em duas classificações: **evidências insuficientes**, quando os fundamentos apresentados não fornecem suporte suficiente para a afirmação feita; e o **não detalhamento de impactos negativos**, quando a organização deixa de discorrer sobre os impactos negativos decorrentes de sua atuação.

Em relação às distorções por evidências insuficientes, estas foram encontradas em todos os relatórios. Elas estão associadas a afirmações para as quais os indicativos apresentados não fornecem a devida base, sendo possível em alguns casos, inclusive, encontrar no próprio relato informações que questionem e desqualifiquem tais afirmações. Muitas das vezes estão associadas a impactos positivos exacerbados nos relatórios das empresas.

A EDP anuncia no início de seu relatório: “Já não é segredo que pensamos no vento, na água e no sol como os nossos maiores aliados à conquista de uma energia cada vez mais limpa, que chega a todos de forma mais justa e inclusiva” (EDP, 2020, p.3). Uma primeira distorção que salta aos olhos é a afirmação de que a empresa promove uma energia que chega a “todos”. Por maior que seja o número de clientes – ou por mais distante e inclusiva que se mostrem suas ações –, como nos projetos desenvolvidos em países com baixa taxa de eletrificação, a promoção de tarifa social para clientes vulneráveis e demais programas de combate à pobreza energética, eles não

representam a todos. Trata-se simplesmente de um fato praticamente impossível de se realizar. A expressão, quando muito, poderia ser ajustada para “todos os nossos clientes”. Contudo, mesmo com essa delimitação de público, ao especificar a energia como “limpa” há outros empecilhos para o atendimento de todos de forma justa e inclusiva, conforme consta nas palavras da própria EDP:

na generalidade dos países, existe uma enorme disparidade entre a estrutura de custos do sector eléctrico, que é maioritariamente composta por custos fixos, e a estrutura tarifária em vigor, maioritariamente composta por custos variáveis. Esta alocação de custos aos consumidores com base nos seus consumos propicia uma subsídição cruzada e favorece em larga medida os consumidores com capacidade económica para investir em geração descentralizada, que tipicamente não se encontram em situação de pobreza energética, e leva necessariamente a aumentos dos custos para os restantes consumidores, o que afeta principalmente consumidores vulneráveis (EDP, 2020, p.51).

Ou seja, a própria estrutura de custos do setor elétrico impõe obstáculos ao fornecimento de uma energia justa e inclusiva para todos. Como dito no relatório, o acesso a serviços de energia limpa é facilitado a um grupo seletivo de consumidores com capacidade de investir em energias renováveis – porém dificultado especialmente para aqueles que se encontram em situação econômica desfavorável e de pobreza energética. Portanto, nota-se que o termo “todos” se aplica a um grupo cada vez menor. Outras empresas também exageram suas capacidades.

A Natura é tão ambiciosa quanto a EDP. Na mensagem da presidência, afirma-se: “Encerramos 2019, ano em que celebramos os 50 anos da Natura, animados com o que o futuro nos reserva: a construção de um grupo de beleza que busca ser o melhor PARA o mundo” (NATURA, 2020b, p.19). Inclusive, nota-se a referência a mesma capacidade de contribuir com a “construção de uma sociedade mais justa e igualitária” (NATURA, 2020, p.40). Para a Natura, “não pode ser bom só para poucos” (p.50) e ainda, “uma marca de beleza tem que fazer de tudo para deixar o mundo mais bonito” (p.13).

Ora, as pesquisas de satisfação com os públicos consultoras, líderes e fornecedores apontaram os valores: 79,3% para consultoras brasileiras e 94% para estrangeiras; 64% para líderes brasileiras e 98% para estrangeiras; e 89% para os fornecedores em geral. Contudo, a pesquisa de lealdade para esses mesmos grupos que contabilizou as notas máximas dadas por eles em relação à: satisfação geral com a Natura; intenção em continuar a relação com a empresa; e a recomendação da Natura para outras pessoas ou como cliente (pesquisa com fornecedores); apresentou valores que não

ultrapassaram a marca de 50%, na maior parte dos casos, sendo: 22,6% para consultoras brasileiras e 42,3% para estrangeiras; 14,6% para líderes brasileiras; e 66% para estrangeiras e 50% para os fornecedores em geral (NATURA, 2020).

Há ainda a pesquisa de lealdade da comunidade, que apontou um valor de 48%, e a mensuração de engajamento dos colaboradores, que apontou o valor médio de 4,17% de favorabilidade (NATURA, 2020). Para os clientes não é apresentada nenhuma pesquisa de satisfação, o que é, no mínimo, bastante interessante. Com isso, percebe-se que a empresa não é assim tão capaz de fazer de tudo, nem de ser boa para todos. Conforme as informações apresentadas, a Natura não tem sido capaz disso sequer com os públicos com que se relaciona diretamente – quanto mais para o mundo. Há de se notar ainda que o contraste entre os valores de pesquisa de satisfação e de lealdade apontam para alguma inconsistência nas avaliações, pois, com níveis de satisfação tão elevados, tender-se-ia a acreditar que os de lealdade também seriam.

Em um tema mais específico, “**emissões de gases de efeito estufa (GEE)**”, a Light afirma que “compromete-se com a preservação e conservação do meio ambiente, uso eficiente dos recursos naturais e redução das emissões de gases de efeito estufa” (LIGHT, 2020b, p.31). No entanto, pelo conteúdo do relato seria mais adequado dizer que a empresa se compromete a reduzir parcialmente as emissões de GEE, mais especificamente os gases de âmbito 1. Três tipos de emissões são relatadas: a de carbono e as emissões de GEE diretas de âmbito 1 e as indiretas de âmbito 2. Na tabela fornecida, é possível observar uma redução dos gases de âmbito 1, de 18.476 toneladas de CO₂eq em 2018 para 13.929 toneladas de CO₂eq em 2019, e um aumento nas emissões de âmbito 2, de 172.263 toneladas de CO₂eq em 2018 para 210.728 toneladas de CO₂eq (LIGHT, 2019).

Logo na sequência, a Light diz ter como meta reduzir em 6% as emissões de âmbito 1, sem mencionar nada a respeito das emissões de âmbito 2, que, inclusive, possuem valores bem mais elevados. Embora estas sejam emissões indiretas, sabe-se que a empresa também pode atuar para reduzi-la, pois a EDP, que é do mesmo setor, menciona uma meta de redução para as emissões de âmbito 1, 2 e 3. Ressalta-se ainda que a Light não faz menção às emissões de âmbito 3. Além disso, no que tange a emissões específicas de carbono, apenas menciona-se a pegada de carbono da empresa em 2019 – um total de 77,9508 CO₂eq/MWh. Não são apresentados dados de outros anos e nem estabelecida uma meta de redução para os próximos períodos (LIGHT, 2020a, 2020b).

A EDP, embora diga “queremos liderar pelo exemplo e contribuir ativamente para atingir o objetivo de limitar o aumento da temperatura global a 1.5°C” (EDP, 2020, p.14), tampouco reduziu todas as emissões de GEE. Isso apenas ocorreu com as emissões de âmbito 1 e as emissões específicas de carbono. As emissões de âmbito 2 aumentaram em 41% e as de âmbito 3, em 3%. De todo modo, diferentemente da Light, ao menos a empresa projeta reduções em relação a todos os âmbitos, e estabelece como meta atingir a neutralidade carbônica antes de 2050. Ainda no âmbito das emissões de GEE, a argumentação da Natura em prol de uma “neutralidade carbônica”, que compensa todas as emissões que não pode evitar, parece um tanto quanto escusa. De fato:

a Natura é uma empresa carbono neutro, que compensa todas as emissões de gases de efeito estufa (GEE) que não pode evitar. O Programa Natura Carbono Neutro mantém três principais eixos de atuação, com mapeamento das emissões em toda a cadeia de valor, busca constante de redução das emissões e neutralização daquelas que não foram evitadas (NATURA, 2020, p.114).

Da página 114 a 122, a Natura se esforça em apresentar as reduções de carbono, total e por âmbitos (1, 2 e 3), além de ressaltar os diversos investimentos de compensação que realiza em diferentes localidades, através de iniciativas que geram impacto positivo para o clima (NATURA, 2020). Contudo, questiona-se em que reside o maior esforço da companhia, em reduzir ou em compensar. Muito provavelmente, no contexto do mundo mais bonito que a empresa visa construir, o ideal seria que a Natura reduzisse as emissões ao mesmo tempo em que investe em projetos que também têm este objetivo.

Todavia, a própria empresa declara estar atrasada em relação à sua meta de dirimir, para o ano de 2020, 33% das emissões relativas de carbono em relação à 2012. Passados 7 anos, a empresa apresenta uma redução acumulada de apenas 1,2%. Nesse sentido, o grupo está realmente em “busca constante de reduzir suas emissões”, neutralizando apenas as que não foram possíveis de serem evitadas? A companhia também destaca que, em 2019, instalou o maior painel de filme voltaico do mundo em uma das unidades do negócio, com o que se prevê uma redução de 37 toneladas de dióxido de carbono (NATURA, 2020). Destarte, parece haver meios de se reduzir as emissões da própria Natura, e que a empresa possui os recursos para tal. Neste sentido, tem-se a impressão de que a companhia compensa não apenas as emissões que não se pode evitar, mas também as que não se tem tanto empenho em reduzir.

Em relação ao tema “**clientes**”, é possível averiguar outra distorção de verdade por evidências insuficientes no relatório da Light. A organização relatora pretende defender uma pretensa qualidade nos serviços prestados aos clientes, a qual, diante das demais informações expostas ao longo do relato, tem sua sustentação complicada. Já na “mensagem da administração” que inicia o relatório, é dito:

De forma a assegurar a qualidade do fornecimento aos nossos clientes, investimos mais de R\$ 395 milhões na rede de distribuição em 2019, o que representou um aumento de 10% em relação ao ano passado. E, fruto das boas práticas de gestão e eficácia de investimentos já consolidadas em nosso time de engenharia, obtivemos excelentes resultados nos indicadores de qualidade (DEC e FEC), os quais encerraram o ano em 7,77 horas e 4,31 vezes, respectivamente, ambos dentro dos limites previstos pela Aneel. Destacamos que, ano após ano, temos registrado melhora em tais indicadores e hoje estamos entre as melhores distribuidoras do País, com mais de um milhão de clientes (LIGHT, 2020, p. 4).

Parte-se, portanto, da ideia de que a qualidade no fornecimento de energia aos clientes foi assegurada a partir de novos investimentos na rede de distribuição e da eficiência da gestão, o que também impediu que a empresa ultrapassasse os limites de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) e de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), principais indicadores de qualidade do setor energético. Há outros momentos em que a qualidade é ressaltada, como quando a empresa anuncia um dos princípios a guiar seu novo modo de ser – “execução com excelência: qualidade e foco no cliente é com a gente” (LIGHT, 2020b, p. 43). A qualidade nos serviços, aliás, faz parte da própria missão da companhia:

A missão da Light é prover energia e serviços com qualidade. Por isso, também leva muito a sério o desafio de prestar o melhor atendimento possível a seus clientes, o que significa não apenas manter os indicadores DEC e FEC abaixo das metas, mas também aprimorar continuamente a forma como se relaciona com eles e os canais que coloca à disposição (LIGHT, 2020b, p. 64)

É justamente no ir além dos indicadores DEC e FEC que o princípio da “execução com excelência, qualidade e foco no cliente” é questionado. E é nesse mesmo movimento que o aprimoramento contínuo das relações com cliente, no objetivo de cumprir com sua missão de prover energia e serviços com qualidade, tem sua sustentação estremecida. A satisfação dos clientes com os serviços prestados reduziu em três pesquisas conduzidas pelos principais órgãos avaliadores deste tema no setor, a

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) (LIGHT, 2020b).

Nas pesquisas realizadas pela Aneel, tal indicador nunca sequer ultrapassou os 60%. Portanto, a qualidade percebida pelos clientes tem tido decréscimos, revelando indícios de que quase metade desse grupo se encontra insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela Light. Com isso, ainda corrobora o alto montante de judicializações que a empresa possui. Mesmo conseguindo reduzir seu estoque final de processos em 1,4%, ela ainda soma 21,3 mil demandas. No âmbito de ações judiciais movidas por clientes, “em 2019, as principais matérias que foram objeto de ações judiciais tinham como motivo irregularidade, faturas, interrupção e abertura de contrato” (LIGHT, 2020b, p. 62). Ao se analisar o relatório como um todo, tem-se que a qualidade dos serviços pretendida pela Light via investimentos em melhorias da rede, capacitação de seus colaboradores, melhorias de canais de atendimento, observação de indicadores regulatórios técnicos, bem como institucionalização de princípios de máxima qualidade na execução de serviços, não têm sido suficientes para assegurar a qualidade dos resultados, tampouco em aprimorar o relacionamento com clientes.

Passando para questões relacionadas ao tema da “**ética**”, percebe-se um grande esforço da Petrobras para demonstrar sua evolução nessa matéria, em mover a “companhia de um modelo influenciado por ‘situações de desconfiança’ para um modelo de ‘delegação com *accountability*’ (PETROBRAS, 2020, p. 49). Com esse objetivo, a empresa dedica um espaço da página 61 a 96 para ressaltar as iniciativas que tem tomado nesse âmbito. Mesmo antes, em páginas sobre a governança, a empresa já busca dar realce a isso:

Por meio de um esforço contínuo, temos buscado um modelo de governança efetivo, ético e transparente, com foco em resultados para a nossa geração de valor a curto, médio e longo prazos. Ser percebida, junto à opinião pública, como uma empresa ética na forma de fazer negócios e que combate a corrupção favorece o incremento de nosso índice de reputação, a elevação do nosso grau de investimento e a redução do custo de capital via desalavancagem financeira, bem como confere maior competitividade e amplia a possibilidade de formação e parcerias (PETROBRAS, 2020, p. 45).

Com o objetivo de reforçar o argumento, a corporação menciona uma pesquisa realizada pela Rep Track sobre a dimensão Governança & Ética da Petrobras, na qual notou-se uma melhora de 38% em relação ao mesmo trimestre de 2019, sendo o indicador que mais evoluiu no ano (PETROBRAS, 2020). Aqui já se tem um problema:

não é possível saber o valor ao qual se está comparando. Qual a porcentagem anterior? 40%, 20%, ou 0%? Por que não se apresenta o valor total junto ao da evolução? Nas demais páginas, não se tem essas respostas e sim a continuação da defesa da eticidade da empresa pelo fomento de uma cultura de integridade, pela posse de diversos instrumentos de governança, através da composição da estrutura de governo societária, avaliações e treinamentos para todos os níveis de colaboradores, programa de prevenção da corrupção, entre outras atividades. Diante desse cenário, a empresa parece achar propício afirmar que:

estamos constantemente buscando que o comportamento ético permeie as relações com os diversos públicos por meio da disseminação de um conjunto de princípios éticos e compromissos de conduta, entre outras referências, que regulam a conduta da força de trabalho (PETROBRAS, 2020, p. 61).

Mais adiante, acrescenta ainda: “desenvolvemos nossa atividade em conformidade com as leis e os regulamentos vigentes, além de cumprirmos nossas próprias regras, normas e procedimentos internos baseados nas melhores práticas de mercado” (PETROBRAS, 2020, p. 61). No entanto, essa procura contínua pelo comportamento ético com todos os públicos e essa conformidade normativa tornam-se significativamente problemáticas diante dos dados apresentados. Ainda que resumida, tem-se a informação de que a empresa recebeu diversas denúncias relacionadas à ética: 855 (37%) sobre violência no trabalho, 807 (35%) sobre fraude e corrupção, 348 (15%) sobre saúde, meio ambiente e segurança e 276 (12%) sobre danos ao patrimônio e extrapatrimoniais. Pelo relato, entende-se que o conselho de administração tomou conhecimento de apenas 86 denúncias sobre fraude e corrupção – as de alto risco ou muito alto risco. Sobre as consequências das denúncias, não é clara a relação. Relata-se a aplicação de 351 medidas disciplinares, sendo 26 rescisões de contrato, 120 suspensões e 205 advertências por escrito. Não é possível saber ao certo quais tipos de reclamações surtiram estes efeitos. A empresa apenas ressalta que tais medidas se referem a casos variados de desvios de conduta “e não necessariamente por corrupção” (PETROBRAS, 2020, p. 92).

Além de não ser possível identificar uma relação direta entre as categorias de denúncias e ações disciplinares, a companhia mista parece querer amenizar a situação, indicando que as medidas não foram necessariamente direcionadas a casos de corrupção. Ora, isso não significa que tais atos não ocorreram, o que por si só questiona

o desempenho ético da Petrobras. Isso porque, segundo o relatório, para essa organização todos os negócios e relações “devem ser pautados nos mais altos valores de ética, integridade e transparência, em estrita observância às normas e leis nacionais e internacionais aplicáveis, com tolerância zero a qualquer tipo de desvio de conduta” (PETROBRAS, 2020, p. 86). Tampouco há dados sobre as denúncias do ano anterior, pelos quais se poderia ter uma noção melhor sobre a “busca constante do comportamento ético”, se ao menos numericamente houve uma evolução. Além disso, a empresa possui diversas sanções judiciais, com valores individuais que chegam a 75 milhões de reais, o que contesta a conformidade regulatória de duas atividades.

Nesse mesmo tema, o relato da EDP diz que “um dos valores da cultura EDP é a confiança, a qual é reconhecidamente fundada na solidez do desempenho ético” (EDP, 2020, p.125) e continua, algumas frases depois:

o Grupo EDP, que tem hoje uma presença global, agregando pessoas de diferentes gerações, culturas e características individuais, desenvolve e leva à prática, reiteradamente, entre outros, a ética como princípio fundamental de sustentação de uma Companhia que honra os compromissos que estabelece com os seus colaboradores, com os clientes, com os acionistas, com os parceiros de negócios, com as comunidades locais e com a sociedade em geral. A EDP estabelece objetivos concretos de desempenho ético em toda a organização, cujo atingimento pressupõe um elevado grau de capacitação, consciencialização e de exigência ética ao nível individual, e o imperativo de uma atuação organizacional que não só minimize o risco de ocorrência de más práticas éticas, mas também garanta o tratamento célere e efetivo das ocorrências, num quadro de conformidade, transparência e melhoria contínua (EDP, 2020, p.126)

Em defesa de seu desempenho ético sólido, a EDP argumenta possuir políticas e regulamentos que orientam o comportamento da organização, promover a formação ética de seus colaboradores, disponibilizar canais para denúncias, gerir riscos éticos, prezar pela privacidade da informação, entre outras iniciativas. Contudo, na sequência do relatório, a solidez de um desempenho ético em constante melhoria dá ares de ser um pouco menos firme, e sua melhoria contínua parece interromper-se pelo espaço de um ano. Conforme consta no relato, as reclamações éticas em 2019 aumentaram 26,5% em relação a 2018. Foram registrados 588 contatos provenientes de todos os *stakeholders*, dos quais 150 foram apresentados ao Comitê de Ética, e os demais tratados pelas unidades de negócio envolvidas. A EDP considerou importante relatar, mesmo que sinteticamente, apenas o teor do grupo de 150 reclamações. Deste montante, a maior parte (111 queixas)

está relacionada a “negligência ou desrespeito”, seguida pela categoria “corrupção e suborno” (11 reclamações) (EDP, 2020).

Embora esses números possam se perder num universo de mais de 11 milhões de atores, entre clientes, colaboradores e fornecedores, proporção esta frisada pela organização, eles questionam a pretensão de uma eticidade sólida e em constante aperfeiçoamento. Além de apontarem para um retrocesso quantitativo no último ano, uma denúncia ética pode se dirigir tanto a um único infrator como a vários, a uma transgressão em questões de respeito, corrupção e suborno de caráter leve ou grave, podendo gerar impactos de diferentes proporções para a organização. Apesar de não fornecer outros detalhes que poderiam questionar com maior robustez o atributo ético defendido pela EDP, é possível observar, por meio de uma tabela no fim do relatório, que as reclamações em matéria de ética resultaram em 40 revisões de procedimentos (mais que o dobro em relação a 2018), 2 compensações por dano ou prejuízo, 16 ações disciplinares (também o dobro de 2018) e 3 multas por violação de privacidade e perda de dados pessoais – estas últimas somaram 36 mil euros (EDP, 2020).

Com um relatório de sustentabilidade bem mais sintético, a Light apresenta algumas informações de modo bastante resumido, tornando algumas afirmações bastante questionáveis diante das evidências apresentadas. Por exemplo, em relação a mesma temática da “**ética**”, a empresa afirma ter esse tópico como um valor fundamental, o que significa que a “Light cultiva relações éticas, verdadeiras e transparentes com governos, sociedade, clientes, acionistas, administradores, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, sindicatos, associações de classe e todos os demais públicos de interesse” (LIGHT, 2020b, p. 26) e agir ainda “sempre com foco na verdade e repudiamos qualquer forma de corrupção. Assumimos uma postura respeitosa no relacionamento com os públicos internos e externos” (LIGHT, 2020b, p. 44).

Assim como a Petrobras e a EDP, a Light possui canais de reclamação, diretrizes éticas e promove a devida formação de seus colaboradores nesse âmbito. Contudo, diferentemente da EDP, que apresenta ao menos os principais temas das reclamações e também uma perspectiva temporal, a Light apenas menciona que não houve denúncias de corrupção, nem de discriminação. Não é possível saber o teor, nem sequer notar se houve acréscimo ou decréscimo das reclamações em torno dessa temática. Além disso, da parcela destacada pela empresa das 81 reclamações feitas por clientes, 22% foram julgadas procedentes e 33% estão em tratamento, ou seja, mais de 50% das

reclamações éticas de clientes podem ser efetivamente procedentes. Ressalta-se ainda que, do estoque de judicializações que a Light acumula, a própria empresa relata: “As principais matérias objeto de ações trabalhistas foram: horas extras, intervalo para refeição, acúmulo de função, responsabilidade subsidiária, adicional de periculosidade e danos morais” (LIGHT, 2020b, p. 62). Portanto, por menores que sejam os detalhes, são suficientes para apontar indícios que pesam contra o argumento da Light a favor de um relacionamento ético, sempre fundamentado no respeito aos diversos públicos.

Para a Natura, a ética é algo fundamental em sua missão de construir “um mundo mais bonito”:

Para nós, deixar o mundo mais bonito é contribuir com o bem-estar ambiental, social e econômico por meio do nosso negócio. É criar produtos que têm a ética como ingrediente principal e reunir uma rede de pessoas mobilizadas por esse mesmo propósito (NATURA, 2020, p. 39)

Semelhante à Light, a companhia de cosméticos sintetiza as principais questões de inadequação ética à corrupção e discriminação, incluindo também a fraude. No que tange à corrupção, a Natura ressalta jamais ter registrado casos nesse sentido. Quanto à fraude, a empresa apresenta uma tabela com os casos confirmados, além de destacar a quantidade de colaboradores, integrantes da força de vendas e empresas parceiras com as quais cortou relações por motivo de fraude. Nota-se que há uma significativa redução de casos confirmados e de integrantes da força de vendas demitidos por este motivo, embora, em relação aos colaboradores, o número se mantenha. Já no que diz respeito a denúncias de discriminação, a empresa só relata que aumentaram, sem especificar o contexto (sexo, raça, religião), tampouco as medidas que foram tomadas. O que salta aos olhos é essa simplificação no relato das discriminações, uma vez que a Natura tem como uma de suas três causas orientadoras o mote “cada pessoa importa”, sendo a diversidade um de seus pilares. Mais informações sobre esse tema poderiam questionar até que ponto a ética tem sido um ingrediente principal, como também até onde a empresa está disposta a não deixar transparecer aspectos contrários àquilo que diz ter como crença: “quanto maior a diversidade das partes, maior a riqueza e a vitalidade do todo” (NATURA, 2020, p.5).

Outro tópico no qual se encontrou esse tipo de distorção de verdade foi a “**gestão de risco**”. As empresas em geral costumam argumentar positivamente em relação a esse aspecto, responsável por conferir-lhes níveis de riscos apropriados as suas

atividades. A EDP anuncia possuir um perfil de baixo risco, argumentando que seu Plano Estratégico em 2019 estabelecia novamente “compromissos para uma estratégia assente num perfil de baixo risco, em linha com o que tem sido feito nos últimos anos” (EDP, 2020, p. 52). Também em outros momentos, essa ideia é forçada: “a EDP acredita que a melhoria das métricas de crédito da empresa, conjugada com a manutenção de um perfil de negócio de baixo risco, são consistentes com um objetivo de *rating* ‘BBB’ no período 2019-2022” (EDP, 2020, p. 73), ou ainda “o Grupo EDP aplica políticas fiscais responsáveis, pugnando pela manutenção de um perfil de baixo risco fiscal”. A Light, por sua vez, relata:

Em 2019, com a reestruturação da Superintendência de Auditoria, Riscos e Compliance, criamos a Gerência de Riscos e Controles Internos, cujo principal objetivo é fortalecer a cultura de gestão de riscos e controles internos da companhia. Essa nova área é responsável por identificar e analisar os riscos existentes e por criar um ambiente robusto e eficaz de controles internos, aumentando, dessa forma, nossa capacidade de mitigar potenciais eventos que possam impactar negativamente os objetivos estratégicos da Light. (LIGHT, 2020b, p. 28)

Apesar de a EDP fornecer uma extensa lista com riscos identificados em matérias distintas e com ações de mitigação, a fim de evitar seus impactos caso se materializem, contra ela pesa uma informação proporcionada em seu próprio relato. Embora se apresente em diversos momentos como uma companhia de baixo risco, ao tratar de seu desempenho econômico, a empresa ressalta sua presença em alguns índices financeiros, dentro dos quais está o *Sustainalytics*. Ora, este índice, que avalia as empresas em relação a riscos não geridos, classificou a EDP como risco médio, sendo que a escala para classificação dos riscos vai de negligenciável, baixo, médio, elevado e grave. Com isto, põe-se em xeque sua autoatribuição nesse sentido (EDP, 2020). Por sua vez a Light, de modo muito mais resumido, menciona alguns temas prioritários em relação a riscos e descreve o processo pelo qual os classifica, mas sequer estabelece uma relação entre riscos identificados e ações para mitigar suas concretizações. Fica ainda mais vaga a defesa dos “robustos e eficazes controles internos” da empresa (LIGHT, 2020b).

A Natura também possui uma gestão de riscos, por onde:

sistematiza o gerenciamento de risco e reforça a corresponsabilidade de todos os profissionais de conhecer os riscos da sua área e geri-los [...]. Depois que os riscos são identificados e avaliados, o processo de gerenciamento envolve análise das fontes, áreas e processos afetados; avaliação dos impactos e probabilidade de ocorrência; tratamento por meio de planos de ação

apropriados; comunicação e compartilhamento de informações; e, monitoramento. (NATURA, 2020, p. 166).

Por fim, a Petrobras relata:

Acreditamos que a gestão integrada e proativa de riscos é fundamental para a entrega de resultados seguros e sustentáveis. Nossa Política de Gestão de Riscos Empresariais tem como princípios fundamentais o respeito à vida em toda a sua diversidade, a atuação ética e em conformidade com requisitos legais e regulatórios, bem como o pleno alinhamento e a coerência com o nosso Plano Estratégico, com a gestão integrada de riscos e com a orientação de ações de resposta a risco voltadas para a agregação ou a preservação de valor para os acionistas e a continuidade dos negócios. (PETROBRAS, 2020, p. 97)

Assim como a EDP, a Natura e a Petrobras apresentam os principais riscos identificados junto às respectivas ações de mitigação. Nota-se que a defesa de um perfil de risco adequado às atuações das organizações ocorre sobretudo pela apresentação da existência de uma gestão de risco em diversos âmbitos, como financeiro, ambiental, ético, de segurança no trabalho, da gestão de fornecedores, da tecnologia da informação, entre outros. Tais gestões são caracterizadas como proativas, o que se traduz em processos de identificação, monitorização, avaliação, classificação e realização de ações de mitigação (EDP, 2020; NATURA, 2020; PETROBRAS, 2020).

No entanto, as empresas não apresentam informações sobre o desempenho da gestão dos riscos nessas matérias, dados esses que poderiam contribuir para o argumento de que verdadeiramente possuem um nível de risco adequado. Demonstrações que apresentassem relações entre os riscos identificados e evitados, ou o desempenho da organização quando da materialização desses riscos, poderiam reforçar a defesa de uma classificação apropriada nesse sentido. As atividades mencionadas, por si só, não garantem que os riscos foram evitados ou sequer mitigados – isto é, não é possível identificar o desempenho efetivo das organizações nessa matéria. De certo modo, os impactos negativos aqui relatados e os ainda por mencionar, como aumento de reclamações éticas, diminuição e/ou baixa satisfação dos grupos de interesse, aumento de emissões de GEE, número elevado de judicializações, ocorrência de vazamentos, multas, entre outros, todos apontam para falhas na gestão de risco. Resta saber se tais impactos seriam maiores ou menores sem a gestão que as empresas argumentam executar em relação aos riscos. Ressalta-se a que a exibição de informações como as sugeridas não se encontra distante das realidades das empresas. No tema “Proteção do Ambiente”, relatado pela EDP, é possível vislumbrar algo assim:

A EDP dispõe de procedimentos de identificação e tratamento de quase-acidentes com o objetivo de prevenir impactos negativos promovendo internamente a aprendizagem. Em 2019, foram registrados 140 quase-acidentes ambientais e implementadas as respectivas medidas de prevenção, não se tendo registado acidentes com dano ambiental” (EDP, 2020, p. 151).

O relato da Petrobras também corrobora essa possibilidade:

A elaboração de Matrizes de Riscos Empresariais para todas as áreas de nossa estrutura é coordenada pela área de Riscos Corporativos. Nesse processo, ocorre o envolvimento de colaboradores de diversas especialidades, para que eles possam identificar e relatar os riscos potenciais para toda a nossa organização. Esse processo fornece a identificação, a probabilidade de ocorrência e a avaliação de impacto de riscos, além de proposições de planos de ação para tratamento (PETROBRAS, 2020, p. 99).

Outras distorções por evidências insuficientes são bastante similares entre os relatórios, como no que diz respeito ao atendimento dos interesses das partes interessadas no tema “**gestão de stakeholders**” e à promoção da igualdade na temática “**gestão de pessoas**”. No primeiro caso, as empresas costumam argumentar em prol de uma capacidade em atender os interesses dos diferentes *stakeholders*. Segundo o relato da Natura, “em 2019, avançamos em diversas frentes do nosso negócio, aliando resultados econômicos à geração de valor para toda a nossa rede de relações, o que comprova mais uma vez a força da marca Natura (NATURA, 2020, p. 32)”. Também nos demais relatos tem-se que:

A gestão de *stakeholders* é uma prioridade para a manutenção de um diálogo próximo e transparente com todos aqueles com quem a EDP se relaciona, desempenhando um papel cada vez mais distintivo para o negócio do Grupo. Construir e reforçar relações de confiança, partilhar conhecimento e informação relevante, antecipar desafios e identificar novas oportunidades de cooperação com os *stakeholders* são assim os principais desígnios da política de relacionamento com *stakeholders* do Grupo EDP, inserida no quadro dos “Princípios de Desenvolvimento Sustentável do Grupo EDP” (EDP, 2020, p. 46).

O novo Jeito de SER Light persegue uma cultura de resultados, segurança e meritocracia; fomenta um ambiente de engajamento, desenvolvimento e alta performance para a superação dos desafios; e cria valor para os *stakeholders* por meio de uma empresa sustentável e rentável (LIGHT, 2020b, p. 15).

A gestão ativa de portfólio é um dos pilares do nosso processo de mudança, garantindo a apropriação de boas oportunidades de mercado, nos aproximando dos nossos objetivos estratégicos e gerando valor para acionistas, empregados, comunidades, clientes, fornecedores e parceiros (PETROBRAS, 2020, p. 208).

De fato, inúmeros impactos positivos são relatados ao longo desses documentos, dos quais infere-se que resultam em benéficos aos grupos de interesse das empresas. A própria construção dos relatórios visa isso, ao considerar os interesses dos diversos *stakeholders* na construção da matriz de materialidade que identifica os temas importantes a relatar. Contudo, não há dados que evidenciem diretamente, por parte do próprio público, o desempenho das empresas na capacidade de atendimento dos interesses dos diversos *stakeholders*. Usualmente, apresenta-se uma pesquisa de satisfação apenas para os clientes e, em alguns casos, algo similar para os colaboradores.

A EDP, por exemplo, identifica 14 segmentos de *stakeholders*. Todavia, apresenta pesquisa de satisfação somente para os clientes, ademais de alguns dados de uma pesquisa de clima organizacional, as quais permitem uma aproximação com a ideia de satisfação dos colaboradores em relação à atuação da empresa (percepção do suporte organizacional, de envolvimento e compromisso dos colaboradores, e percepção de estabilidade no emprego) (EDP, 2019). A Natura, por sua vez, destaca 6 *stakeholders*, apresentando pesquisa de satisfação para consultoras e fornecedores, e de lealdade para estes mesmos públicos mais a comunidade. A empresa também oferece um índice atual de engajamento dos colaboradores (NATURA, 2019). Por fim, a Light e a Petrobras destacam respectivamente 8 e 13 *stakeholders*, mas apresentam valores de pesquisa de satisfação apenas para um segmento: clientes (Light) e colaboradores (Petrobras) (LIGHT, 2020b; PETROBRAS, 2020).

Como já discutido em momentos anteriores, os resultados destas pesquisas em muitos casos questionam a real capacidade de as organizações atenderem satisfatoriamente os grupos em questão. Além disto, tais levantamentos não são feitos com todos os *stakeholders* apresentados pelas organizações (pelo menos não constam divulgados nos relatos), de modo que aparenta ser demasiado pretensiosa a ideia de que consigam atender tão satisfatoriamente aos variados grupos de interesse com os quais se relacionam.

Atreladas ao atendimento dos interesses das partes interessadas, surgem ainda outras questões mais específicas acerca do que as empresas relatam. Afirma-se, por exemplo, que as empresas **desenvolvem continuamente seus colaboradores e oferecem-lhes os benefícios adequados às suas necessidades**. Contudo, dados específicos que tratem desses itens não são encontrados nos relatos, que não se estendem nesse sentido além de uma satisfação global dos colaboradores. A EDP indica valores favoráveis, com um engajamento de 73%, um envolvimento de 71% e uma percepção de

estabilidade no emprego de 82% (EDP, 2020). Por sua vez, a Petrobras menciona que a satisfação de seus colaboradores aumentou de 60% em 2018 para 69% em 2019 (PETROBRAS, 2020). Conforme descrito anteriormente, a Natura aponta altos valores de satisfação, porém deveras questionáveis diante dos números bastante baixos sobre lealdade. Por fim, a Light não apresenta pesquisa de satisfação ou similar em relação aos funcionários.

Para sustentar o argumento em torno da constante capacitação e satisfação dos interesses dos colaboradores, as empresas apresentam a realização de inúmeras iniciativas de capacitação de seus funcionários em diversas temáticas, melhoria de processos que os auxiliam em suas atividades, bem como descrevem variados benefícios que são fornecidos aos colaboradores (EDP, 2020; LIGHT, 2020b; NATURA, 2020; PETROBRAS, 2020). Contudo, as informações dadas não respondem perguntas diretamente relacionadas a esses temas, tais como: qual a percepção dos colaboradores em relação às formações recebidas? Eles consideram que a empresa tem contribuído para seu desenvolvimento? Os funcionários aprimoraram as competências identificadas como falhas em suas avaliações de desempenho anteriores? Os benefícios oferecidos correspondem, de fato, aos interesses dos colaboradores? O fornecimento de apenas um índice de satisfação geral não permite verificar essas questões, diretamente relacionadas à capacitação e satisfação dos colaboradores.

Quanto **aos fornecedores**, também se diz que as empresas contribuem para seu desenvolvimento, avaliando-os periodicamente e capacitando-os, principalmente em questões relacionadas à sustentabilidade, a fim de se constituir uma cadeia de suprimentos sustentáveis. Contudo, aqui também há perguntas sem respostas: os fornecedores têm desenvolvido as competências necessárias, especialmente em relação à sustentabilidade? Eles conseguiram atender aos critérios, ou a empresa deixou de contar com eles em seu fornecimento? Os fornecedores consideram satisfatória a atuação da empresa em atender seus interesses?

A Natura e a Petrobras são as empresas que chegam mais perto de fornecer essas respostas. A primeira apresenta tabelas sobre avaliação dos fornecedores em relação aos impactos ambientais e sociais, as quais detalham, inclusive, a quantidade e porcentagem de fornecedores que apresentaram inconformidades, e com os quais foram acordadas melhorias. Contudo, só é possível saber que a empresa não cortou relações com nenhum destes fornecedores, não havendo a informação quanto a se as inadequações foram ou não corrigidas de um ano para o outro. Fato interessante é que, de 2018 para

2019, a porcentagem de fornecedores com inconformidades é bastante semelhante: de 36,4% para 34,3% em matéria ambiental, e de 36,46% para 34,23% na dimensão social (NATURA, 2020). Com isso, questiona-se se esses fornecedores são os mesmos ou se são outros, como também se, portanto, há de fato um processo de melhoria desse grupo de interesse em relação às não conformidades ambientais e sociais. Para tais questões, não há respostas no relato.

A Petrobras, por sua vez, detalha que em 2019 realizou 147 processos sancionatórios sobre seus fornecedores, relacionados principalmente a suspeitas de fraude e descumprimento de obrigação contratual. Também há a informação de que, no mesmo ano, estavam vigentes 137 sanções, e 43 fornecedores foram incluídos em cadastro de empresas proibidas de contratar (PETROBRAS, 2020). Uma informação temporal, que permita avaliar se os fornecedores com inadequações diminuem ou não com o passar dos anos, e se os que são sancionados cumprem as correções acordadas, não é fornecida. Dados como esses contribuiriam para apoiar as afirmações das organizações sobre o desenvolvimento que defendem proporcionar às suas cadeias de fornecimento.

Outros *stakeholders* que as organizações também julgam atender são as **comunidades locais**. Nesse sentido, destaca-se um caso relatado pela EDP. A empresa apresenta uma série de benefícios a grupos indígenas que foram e são afetados por uma de suas centrais, especialmente via programas de valorização territorial e socioeconômica (EDP, 2020). Contudo, sabe-se que tais povos possuem estilos de vida bastante singulares, de modo que o oferecimento de bolsas de estudo, ou mesmo a construção de escolas, unidades básicas de saúde indígena e um centro de reunião com cozinha comunitária, talvez não satisfaçam essas comunidades – quiçá nem sequer correspondam ao livre interesse delas. Não há dados que corroborem o atendimento dos interesses indígenas da parte dos próprios índios.

Em relação ao tópico da “**gestão de pessoas**”, o caso da promoção da igualdade de gêneros parece bastante enigmático. A EDP, sob o mote “Somar diferenças é ganhar futuro”, compromete-se a garantir a promoção de uma cultura de diversidade e inclusão, baseada no respeito pelo ser humano e na igualdade de oportunidades, descrevendo na sequência algumas iniciativas em prol da profissionalização de mulheres. A Light, por sua vez, afirma: “Valorizamos a diversidade e garantimos a igualdade de oportunidades profissionais entre homens e mulheres, assegurando que não ocorra discriminação no acesso aos cargos de responsabilidade e nos níveis de remuneração de

trabalhos equivalentes” (LIGHT, 2020b, p.22). Contudo, os dados fornecidos não corroboram suficientemente as alegações.

Desde 2016, a EDP teve o acréscimo de 1% de mulheres em relação ao total de colaboradores, resultando atualmente em 25% de funcionárias. Em cargos diretivos, esse aumento foi de 4%, totalizando também 25% em 2019. Mesmo em grupos diminutos como o Conselho de Administração Executivo (CAE) ou Conselho Geral de Supervisão (CSG), as mulheres nunca ultrapassam os respectivos percentuais de 22% e 24%. Além disso, o rácio de entradas femininas pelas masculinas decresceu 1%, de 41% em 2018 para 40% em 2019. A meta promissora ressaltada pela empresa é ter 27% de colaboradores femininos em 2022 (EDP, 2020).

Por sua vez, a Light apresenta uma redução, desde 2017, na percentagem de colaboradoras em seu quadro de funcionários. Antes 25%, agora são 22%. Em cargos de gerência o valor permanece praticamente estável, sendo 22,5% em 2019 (LIGHT, 2019). Outro ponto é que nenhuma das duas empresas apresenta uma relação entre oportunidades de promoção ou contratação para homens e mulheres e os que conseguiram as vagas, o que poderia contribuir para informar, de modo direto, sobre o fomento da igualdade em oportunidades concedidas pelas empresas. Além disto, no aspecto remuneração percebe-se que dos 20 rácios salariais (feminino/masculino) relatados pela EDP, separados por categoria funcional e região, 6 apresentam valores iguais ou acima de 1, mas a maioria se encontra entre 0,9 e 1 e há casos entre 0,8 e 1 (EDP, 2020). Já a Light, desde 2017 apresenta para todas as categorias um rácio menor que 1 para as mulheres (LIGHT, 2020a). Para a Petrobras:

Quando falamos em diversidade, abarcamos a inclusão e a equidade, em prol de um ambiente favorável à expressão e ao reconhecimento das identidades dos empregados e à consolidação das relações baseadas no respeito e na confiança. Sua gestão se realiza por meio dos princípios do respeito às diferenças, da igualdade de oportunidades e da não discriminação (PETROBRAS, 2020, p. 170).

Uma vez que o ingresso de novos colaboradores ocorre por meio de processos seletivos públicos, está fora do alcance da organização uma equidade na contratação de homens e mulheres. Contudo, tem-se a informação de que “nosso processo interno de sucessão gerencial promove a meritocracia” (PETROBRAS, 2020, p. 159) e de que, em 2019, ocorreu um processo de seleção interna para 305 vagas gerenciais (coordenador e gerente geral). Ora, a empresa não relata a proporção de homens e

mulheres que ocuparam estas vagas, o que poderia demonstrar uma real preocupação com a igualdade de oportunidades. No entanto, sabe-se que as mulheres ocupam 21% dos cargos de coordenadores e 12% das funções de gerentes gerais. A própria empresa ressalta que a participação de mulheres em cargos gerenciais se mantém estável. Desde 2008 até 2019, o percentual mais alto foi de 18%, sendo 16% nos últimos dois anos. O rácio salarial das mulheres é inferior em todas as categorias apresentadas, chegando a ser 26% menor (NATURA, 2020). Apesar de o cálculo não considerar apenas o salário base, mas também os benefícios, esses números não deveriam ser equivalentes? Afinal, os benefícios oferecidos não são os mesmos? Mais uma vez, tem-se uma ‘igualdade’ de oportunidades um tanto quanto vaga e desproporcional.

Claro está que a desigualdade entre homens e mulheres é um fator histórico estrutural, que não é facilmente alterável. Contudo, parece demasiado impreciso falar em promoção da igualdade de oportunidades em um momento em que as mulheres nestas empresas estão bastante distantes de serem 50% em relação ao todo, e até mesmo em grupos menores. As companhias em análise nem sequer apontam uma previsão para isso. Ademais, pesam as desproporções salariais já mencionadas, as contratações majoritariamente masculinas e a falta de informação sobre a proporcionalidade de homens e mulheres promovidos. Talvez, ao invés de promoção da igualdade, fosse mais adequado falar em uma possível abertura destas companhias à maior participação de mulheres em seus quadros de colaboradores.

A Natura é a empresa que mais se aproxima de uma equidade de gênero e que talvez pudesse usar o slogan “promoção da igualdade” com mais propriedade, ao menos em questão numérica. Isso porque, considerando as operações nacionais e internacionais, a empresa possui 69% de colaboradoras e 41,1% de mulheres em cargos de liderança (diretoria e acima), com meta de atingir 50% em 2020. Além disso, desde 2017 mantém uma maior taxa de contratação de mulheres do que de homens. Contudo, é interessante notar que, ainda assim, há desproporções entre a remuneração feminina e masculina. Em 2019, a remuneração feminina foi inferior em todas as quatro categorias funcionais apresentadas: (-17%) diretoria, (-5%) gerencial, (-12%) administrativo e (-20%) operacional, não demonstrando grandes mudanças em relação ao ano anterior (NATURA, 2020). Mesmo considerando a ressalva da Natura de que, em 2018, modificou a “metodologia para a composição dos valores considerando o conceito remuneração monetária, não incluindo valores de prêmios de vendas e comissões” (NATURA, 2020, p. 178), o que teria causado um impacto principalmente para a

categoria administrativa, uma real equidade de gênero não apontaria para valores menos desproporcionais entre as remunerações das mulheres e dos homens, em todos os grupos funcionais?

Além destas distorções por evidências insuficientes, nota-se que os relatórios se esforçam em descrever os inúmeros impactos positivos e seus desdobramentos – o que, no entanto, nem sempre ocorre com os impactos negativos.

Considerou-se como pertencente a essa categoria de distorção os impactos negativos que são apenas mencionados, sem que a empresas forneçam maiores informações, dificultando um melhor entendimento sobre o problema mencionado. Na verdade, diante de dezenas de páginas ressaltando impactos positivos, os efeitos negativos tornam-se difíceis de serem notados, necessitando uma leitura bastante atenciosa para percebê-los.

Um exemplo bastante claro disso ocorre quando a Petrobras relata resultados da avaliação cultural realizada entre 2018 e 2019:

Dentre essas características diagnosticadas, podemos destacar: temos muito orgulho do que foi feito, onde chegamos e do que a nossa empresa significa; vivemos o desafio de nos superarmos novamente frente ao cenário da indústria de óleo e gás; sentimos a necessidade de trabalhar de forma colaborativa para gerar resultados. O diagnóstico destaca ainda que 63% de todos os participantes dos grupos qualitativos dizem que a nossa competência técnica, os nossos profissionais, nosso comprometimento, nosso companheirismo e o orgulho que temos por essa empresa é o melhor da nossa cultura. Por outro lado, esse diagnóstico revelou alguns aspectos culturais que precisam ser aprimorados, de maneira a promover a meritocracia, o foco em resultados, a atuação integrada, a inovação e a superação de desafios (PETROBRAS, 2020, p.39).

Percebe-se que, sob o título de “aspectos culturais que precisam ser aprimorados”, a empresa não aponta os pontos negativos de sua cultura da mesma forma que o faz sobre alguns dos atributos positivos. Apenas ressalta possíveis impactos positivos podem ser obtidos mediante uma melhora em aspectos que são desconhecidos ao leitor. Outro momento em que também falta uma melhor descrição dos impactos é quando a Petrobras trata dos acidentes de segurança de processo em 2019, os quais “possuem potencial de causar impactos ambientais, danos às instalações e à saúde das pessoas” (PETROBRAS, 2020, p. 137). Não há detalhes, a não ser a informação que, dos 110 ocorridos, 23 eram de maior gravidade, número próximo ao do ano anterior (24). Não consta uma tipificação mais específica dos acidentes (queda, mal uso de equipamentos, contato com substâncias tóxicas, etc.), tampouco de suas consequências (lesões, fraturas, contusões, etc.). Igualmente, não é possível saber se os incidentes de segurança de

processo de menor gravidade tiveram acréscimo ou decréscimo, seus tipos e consequências.

Algumas distorções por impactos negativos não detalhados trazem à tona pontos já mencionados anteriormente. Em relação ao tópico da “**ética**”, por exemplo, a Petrobras não apresenta em que resultaram as denúncias nesse âmbito, ao menos não diretamente, como tampouco menciona se todas acusações foram procedentes ou não. Faltam ainda dados do período anterior, para que o leitor possa avaliar a evolução ou retrocesso da empresa nessas questões. Já a EDP, embora forneça uma evolução temporal, se não fosse por uma tabela nas páginas finais do relatório, não seria possível saber em que resultaram, ainda que indiretamente, as denúncias éticas. Ainda assim, com a mera menção na tabela, não fica totalmente claro o real impacto dessas queixas, já que não é dito de que tipo foram as 12 ações disciplinares executadas (se advertência, suspensão ou demissão) ou quais os 40 processos que precisaram ser melhorados ou revistos (EDP, 2020). O caso Light é ainda mais grave, pois, além de não oferecer uma evolução temporal das reclamações, não aponta o conteúdo delas (exceto que não foram de discriminação e corrupção). Não há, ademais, nenhuma menção ao tipo de resultado que elas geraram, tornando o relato das reclamações éticas apenas uma descrição numérica bastante sintética.

Ainda no âmbito da ética, vale lembrar a questão da discriminação no relatório da Natura, a qual não fornece descrição dos casos registrados, tampouco das ações que tiveram de ser tomadas, constando apenas o relato de que aumentaram. Além disso, a empresa relata que, de acordo com a certificação UEBT (União para o Biocomércio Ético), audita seus fornecedores em matéria de conservação da biodiversidade, gestão organizacional, boas práticas de produção, questões trabalhistas, de saúde e segurança e dos tópicos relacionados à ocorrência de trabalho infantil, escravo, forçado ou análogo ao escravo. Na sequência, afirma que “no fim do ano, havíamos conseguido solucionar a maioria das inadequações identificadas no processo de verificação anterior” (NATURA, 2020, 101). Contudo, não é possível saber em que matéria ocorriam as inconformidades – que, no caso, poderiam ser éticas –, qual a proporção de fornecedores pertencentes a este grupo e nem a quantidade exata a se refere essa maioria. Um processo que melhorasse 51% das inadequações já teria solucionado a maioria, o que não extrairia a importância de 49% de inconformidades por resolver.

Outra situação já mencionada em relação a “**gestão de riscos**” é que a EDP foi avaliada como um perfil de risco médio, devido a riscos não geridos (EDP, 2019).

Não há, no entanto, mais nenhuma informação sobre esse aspecto, que configura um impacto negativo na gestão da empresa. Ou ainda, no que tange às “**emissões de GEE**”, o fato de que a Light, ao relatar sua pegada de carbono, apenas cita um valor total referente a 2019, sem sequer mencionar se houve uma redução ou aumento no impacto negativo referente a emissões de carbono do ano anterior (LIGHT, 2020). Além disso, comparativamente com o relatório da Natura no que tange a “**gestão de fornecedores**”, nem a Light nem a EDP mencionam as avaliações que realizam, a proporção de fornecedores com inconformidades ambientais e sociais, se melhoraram os aspectos avaliados ou se tiveram de cortar relações com alguns deles por não atenderem os padrões de sustentabilidade acordados.

Já em relação a novos apontamentos, há, por exemplo, a questão das **multas**. Observa-se que a EDP é bastante discreta ao mencioná-las. As multas não estão detalhadas juntamente com outras informações de desempenho econômico positivo, como a manutenção de liquidez, diminuição do endividamento, aumento do valor acumulado. Elas só aparecem em uma tabela no fim do relatório e nos anexos (EDP, 2020). Além do claro impacto no “desempenho econômico”, uma vez que se traduzem em custos para a empresa, as multas também apontam para efeitos negativos nas suas respectivas matérias.

No caso da EDP, nas páginas finais do relatório, há uma tabela que registra alguns valores de multas por incumprimento de fornecimento e uso de produtos e serviços (4.466.000,00€), por violação da privacidade e perda dos dados dos clientes (36.000,00€) e também por incumprimento das leis e dos regulamentos ambientais (4000,00€). Em uma tabela já nos anexos do relatório, aponta-se o valor de 7.931.000,00€ para multas e penalidades. Trata-se de um valor maior que o dobro dos investimentos em formação de pessoal (3.755.629,00€), aspecto ressaltado ao longo do relatório como um impacto positivo gerado pela empresa. Além do impacto econômico, o teor das multas dá indícios de efeitos negativos em relação a temas como “Satisfação dos Clientes”, “Ética” e “Proteção do Ambiente” (EDP, 2019). A Petrobras, embora forneça mais informações sobre o teor das suas diversas sanções, principalmente ambientais, não apresenta os dados em uma série temporal, impossibilitando a verificação da performance da empresa no que tange ao cumprimento das regulamentações no decorrer dos anos.

Outro impacto negativo em que as empresas costumam ser bastante sucintas diz respeito ao tema “**segurança e saúde**”. Todas elas afirmam possuir o compromisso com a segurança e saúde de seus colaboradores, sejam estes alocados

internamente ou em áreas controladas pela empresa. Destacam benefícios como planos de saúde, fomento à atividade física, exames médicos e acompanhamento psicológico. Além disso, ressaltam como é feita a gestão de risco de incidentes e acidentes do trabalho, bem como os treinamentos para promover a segurança. Contudo, são bastante sintéticas no relatar a ocorrência de eventos negativos (EDP, 2020; LIGHT, 2020b; NATURA, 2020; PETROBRAS, 2020).

A Natura, por exemplo, teve um aumento na taxa de acidentes com colaboradores dentro de suas instalações, de 17 em 2018 para 20 em 2019, sendo que 8 foram graves em 2019, face a 3 em 2018 (NATURA, 2020). Todavia, não se tem noção do que seja considerado lesões graves pela empresa, tampouco do que se tratam as demais 12 lesões. A Light teve um aumento da taxa de gravidade e de frequência de acidentes em relação a 2018, porém minimiza a situação – “sendo que a maioria dos acidentes é ocorrência de baixo potencial de gravidade, como contusões, torções e escoriações” (LIGHT, 2020b, p. 46). Ora, uma vez que a empresa não apresenta os tipos de lesões e porcentagens para cada uma delas, torna-se opaco o entendimento da real situação. Afinal, com a expressão “maioria”, poderia ainda se ter 49% de lesões com alto potencial de gravidade, o que seria um valor bastante significativo. A Petrobras, além das já mencionadas omissões sobre os acidentes de segurança de processo, repete o feito quando trata dos indicadores de segurança e saúde ocupacional. Ela apresenta somente uma taxa de frequência que tem diminuído nos últimos anos, porém não menciona nada a respeito dos tipos de lesões, nem sobre a gravidade delas (PETROBRAS, 2020, p. 46). Comparativamente, a EDP é a que melhor relata este tema, apresentando uma evolução temporal para as frequências dos acidentes e gravidade das lesões, além de tipificar ambas variáveis.

Outro impacto negativo não detalhado se refere à “**proteção do ambiente**”. No relatório da EDP está dito:

O Grupo EDP está ciente dos impactos dos seus ativos nos recursos naturais e na biodiversidade, nomeadamente aproveitamentos hidroelétricos e linhas aéreas. De forma a mitigar estes impactos, a EDP apoia projetos de investigação científica, programas de recuperação e valorização de espécies e ecossistemas, bem como ações de sensibilização para a importância da preservação do património natural (EDP, 2020, p. 170).

No relatório da Light, embora não seja mencionada uma consciência em relação aos impactos dos ativos da empresa sobre a biodiversidade, também se expressa uma preocupação com o ambiente:

a Light compromete-se com a preservação e conservação do meio ambiente, uso eficiente dos recursos naturais e redução das emissões de gases de efeito estufa. Em 2019, foram investidos R\$ 25,8 milhões em ações de manutenção e segurança; educação e projetos ambientais; licenciamento e atendimento à legislação; implantação e manutenção do Sistema de Gestão Ambiental; reflorestamento e contenção de taludes e encostas; remoção de plantas aquáticas; e pesquisa e desenvolvimento (P&D) (LIGHT, 2020, p.31).

Ora, ao longo dos relatos, as empresas descrevem suas iniciativas para proteção do meio ambiente, a melhora nos serviços oferecidos em prol da proteção de espécies, projetos de educação ambiental que promovem, as atividades de reflorestamento, as pesquisas que incentivam relacionadas a biodiversidade – porém em nenhum momento referem-se aos impactos negativos em tais matérias. Se, como a EDP menciona, há impactos na biodiversidade, especialmente relacionados às hidrelétricas e redes de distribuição, então também a Light está sujeita a eles, já que, além de ser do mesmo setor, também possui atividades de geração e distribuição de energia. Quais são os impactos para a biodiversidade? Há desmatamento? Qual a proporção? Há espécies terrestres e/ou marítimas afetadas pelas atividades das empresas ou prejuízos para os *habitats* naturais sob influência das atividades organizacionais? Se há, não estão relatados.

Segundo a Natura, “a crença na interdependência de todas as coisas, que sempre guiou nossas ações, está agora mais viva do que nunca. Seguiremos em nossa busca pela valorização do meio ambiente, das pessoas e dos negócios” (NATURA, 2020, p. 21). Assim como as demais empresas, ela também ressalta as diversas iniciativas que desenvolve e que são favoráveis à biodiversidade. Além disso, oferece algumas outras informações não disponibilizadas pelas demais, como a proximidade com áreas de proteção prioritária e a classificação das espécies de vegetais que utiliza de acordo com a lista vermelha da IUCN. No entanto, seriam as espécies de vegetais utilizadas na fabricação as únicas afetadas pelas atividades da Natura? Pelo relato, não se obtém a resposta para esta pergunta, nem para aquelas já apresentadas em relação às empresas do setor elétrico.

A Petrobras também se pronuncia sobre o meio ambiente:

Estamos cientes da importância do meio ambiente, segurança e saúde tanto para a sociedade quanto para nossas atividades cotidianas. Além disso, a melhoria contínua do desempenho em segurança, meio ambiente e saúde (SMS) deve ser promovida em todos os níveis de nossa organização, de modo a assegurar nosso avanço nessas áreas (PETROBRAS, 2020, p. 139).

Assim como a Natura, identifica a proximidade com áreas protegidas e as espécies da lista vermelha que estão em áreas de influência de seu negócio. Contudo, não há maiores comentários sobre impactos negativos que possam ter sido gerados sobre essas ou outras espécies, tampouco para os *habitats*, sejam eles protegidos ou não. Há inclusive uma multa de 1 milhão de reais por destinação de animais resgatados em desacordo com licença – os únicos dados fornecidos. Além disso, ressalta-se que a empresa apresentou 17 vazamentos de óleo considerados significativos (415,3 m³ no total), porém não relata, por exemplo, o total de áreas afetadas ou as espécies prejudicadas.

A companhia mista ainda destaca uma atuação para recuperação de 411,34 ha de áreas degradadas, sem mencionar o quanto isso representa do total de áreas afetadas por vazamentos – nem mesmo fica claro se esta recuperação se refere aos 17 vazamentos ocorridos em 2019 ou inclui outros anos. Em momento posterior, a Petrobras ressalta uma compensação monetária feita a comunidades pesqueiras lesadas, devido à paralisação da pesca por dois meses pelo vazamento da plataforma p-53. Contudo, tem-se o dado de que a quantidade vazada por essa plataforma foi apenas de 122m³. O restante dos vazamentos não prejudicou outras comunidades? Não houve danos para *habitats* ou espécies de animais? Nota-se, pelas multas, que houve vazamentos em diversas plataformas. Por fim, cabe lembrar que questões relacionadas ao meio ambiente eram o terceiro maior grupo em matéria de denúncias, e o único para o qual a empresa nem sequer mencionou o principal teor das acusações (PETROBRAS, 2020).

Diante das contraposições realizadas e sem informações que respondam os questionamentos levantados sobre impactos negativos ao meio ambiente, torna-se difícil ao leitor a consideração de uma mitigação efetiva dos impactos na biodiversidade, pois ele não é informado sobre quais são os impactos negativos causados pelas empresas. Apenas lhe são divulgados os efeitos positivos – as diversas iniciativas das organizações em prol da preservação, conservação e recuperação da biodiversidade. Há de se ressaltar que a EDP apresentou, além do valor de 4000,00€ em multas ambientais, um aumento significativo das reclamações ambientais, de 250 em 2018 para 347 em 2019. Nenhum outro detalhe é fornecido sobre essas reclamações além da quantidade (EDP, 2020).

Também a Petrobras relata diversas multas por inconformidades ambientais, cujos valores vão desde 1 a 75 milhões de reais (PETROBRAS, 2020). A Light esquivava-se do assunto, afirmando não possuir multas ambientais significativas, que, isoladamente ou em conjunto, alcancem o montante mínimo de R\$ 1 milhão (LIGHT, 2020b). A Natura faz o mesmo. Curioso, todavia, é que, além de aumentar o valor para considerar uma multa significativa, não considera a somatória: “Consideramos multas significativas aquelas cujo valor seja superior a R\$ 5 milhões ou ofereçam risco de imagem de médio a alto” (NATURA, 2020, p. 192). Trata-se de um fato, no mínimo, interessante, já que o valor estabelecido é consideravelmente maior que o das demais empresas, tornando mais difícil a “obtenção” de uma multa significativa.

Diante das análises realizadas, percebe-se que os relatórios de sustentabilidade apresentam distorções comunicativas quanto ao pressuposto pragmático de verdade. Conforme exposto, há argumentações feitas nos relatos cujas evidências de suporte não são suficientes, ademais de passíveis de serem contrapostas por informações contidas nos próprios documentos. Além disto, notou-se omissões de informação, especialmente em relação a impactos negativos, o que contribui para a criação de uma imagem desequilibrada dos efeitos gerados pelas atividades de tais organizações.

4.3 DISTORÇÕES DE SINCERIDADE

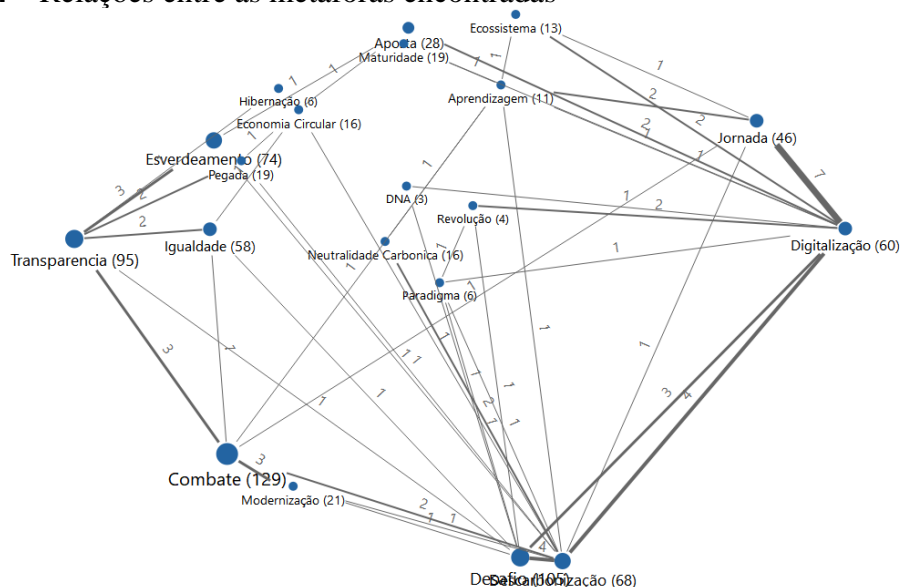
As distorções de sinceridade estão relacionadas ao rompimento com o pressuposto pragmático que estabelece, como condição necessária ao entendimento, que o falante realmente vise aquilo que enuncia (HABERMAS, 2012a, 2012b). Ou seja, aquilo que é dito não pode ser ambíguo, obscurecido por recursos que impedem a compreensão real do que é enunciado. Nesse sentido, distorções de sinceridade podem ser analisadas pela presença de metáforas ou palavras conotativas que suprimem o entendimento de um enunciado (CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER et al., 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER et al., 2016). Segundo Cukier et al. (2009), a sinceridade deve ser inferida, pois não pode ser observada diretamente, e suas violações podem ser percebidas pelas discrepâncias entre as ações de que fala, mais especialmente entre o que é dito, o modo como é dito e o que é feito. Destaca-se que as metáforas utilizadas em relatórios de sustentabilidade também nos auxiliam a compreender o significado deste constructo para as organizações (LIVESEY; KEARINS,

2002; LAINE, 2005; MILNE; TREGIDGA; WALTON, 2005 MILNE; KEARINS; WALTON, 2006).

Nesta pesquisa, entende-se como metáfora “figura de linguagem em que uma palavra que denota um tipo de objeto ou ação é usada em lugar de outra, de modo a sugerir uma semelhança ou analogia entre elas” e conotação “sentido ou significado sugerido ou evocado por símbolo, palavra, coisa, situação” (MICHAELIS, 2021, n.p.). Trata-se por tanto de palavras que evocam um significado que não é literal. Por exemplo, a palavra combate muitas vezes empregada nos relatórios não retrata literalmente a situação das organizações, uma vez que elas não estão propriamente em um combate físico contra algum inimigo, mas sugerem situações difíceis nas quais as organizações empenham seus esforços em prol da sustentabilidade. Ressalta-se que, para análise das metáforas, contou-se com o auxílio das ferramentas do *software* MAXQDA.

Na figura abaixo, que representa as metáforas identificadas, o posicionamento dos códigos (metáforas) foi realizado automaticamente pelo *software*, através do método de escalonamento multidimensional. Uma distância de 0 significa que os códigos nunca ocorrem um sem o outro. O tamanho dos círculos são proporcionais à frequência dos códigos, e também refletem a distância entre o maior e menor valor. Embora a limitação da figura ao tamanho de uma página impeça a visualização clara da distância entre algumas metáforas, assinala-se que não há nenhuma sobreposição dos códigos – ou seja, não há metáforas idênticas. Nota-se, contudo, pelas linhas que ligam os códigos, que algumas metáforas coexistem em um mesmo segmento (frase).

Figura 4 – Relações entre as metáforas encontradas



Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do *software* MAXQDA

De acordo com a figura, destacam-se 3 coocorrências: jornada e digitalização (7 vezes), desafio e descarbonização (4 vezes), e digitalização e descarbonização (4 vezes). Isso significa que, durante a exploração manual dos dados, uma mesma frase manifestou a presença dessas metáforas em conjunto. Na tabela a seguir, tem-se exemplos de tais situações:

Tabela 1 – Exemplos de segmentos com coocorrência de metáforas

Coocorrências	Segmentos
Jornada e Digitalização	As outras duas jornadas focam o futuro e contemplam competências ligadas à digitalização e ao trabalho em rede (NATURA, 2020, p. 133)
Jornada e Digitalização	A segurança da informação desempenha um papel importante em nossas operações diárias e é considerada um facilitador da inovação em nossa jornada de transformação digital (PETROBRAS, 2020, p.38)
Desafio e Descarbonização	Comprometemo-nos, e tencionamos cumprir, as metas ambiciosas do pacote legislativo <i>Clean Energy for all Europeans</i> e fomos uma das primeiras 87 empresas a aceitar o desafio lançado pela Organização das Nações Unidas e a subscrever o <i>Business Ambition for 1.5°C</i> , sendo que o nosso compromisso de descarbonização já foi reconhecido pela <i>Science Based Target Initiative</i> como tendo um nível de ambição alinhado com o Acordo de Paris, numa trajetória bem abaixo dos 2°C (EDP, 2020, p. 14)
Digitalização e Descarbonização	A inovação na EDP está alinhada com a estratégia da empresa, com um foco em áreas essenciais à descarbonização da economia, tais como as energias renováveis, as redes inteligentes, as soluções eficientes com foco no cliente, o armazenamento e a digitalização como área transversal a todo o processo de inovação (EDP, 2020, p. 98)

Fonte: Elaborado pelo autor

Nota: As coocorrências com a metáfora da descarbonização se deram exclusivamente no relatório da EDP. Ressalta-se que, das 68 vezes que a metáfora foi identificada, 56 foram no relatório da EDP. A Light não apresentou coocorrência das metáforas com mais destaque na figura.

Afim de facilitar a visualização da ocorrência das metáforas por relatório, e destacar as que se fizeram presentes na maioria deles, exhibe-se, na sequência, uma tabela com o número de vezes em que cada metáfora apareceu nos relatórios, bem como o montante das ocasiões em que uma metáfora foi identificada, considerando os relatos das quatro empresas: EDP, Light (LIGT), Natura (NT) e Petrobras (PETR). As metáforas estão organizadas de acordo com sua presença na maioria dos relatórios. Assim, no topo da tabela aparecem as que foram encontradas em todos os relatórios e, em sua base, as que constam em apenas um relato.

Tabela 2 – Metáforas presentes nos relatórios

Código	Segmentos codificados	Documentos	EDP	LIGT	NT	PETR	TOTAL
Combate	129	4	20	34	36	39	129
Desafio	105	4	45	21	23	16	105
Transparência	95	4	32	2	21	40	95
Digitalização	60	4	35	4	9	12	60
Igualdade	58	4	21	2	9	26	58
Jornada	46	4	12	3	20	11	46
Modernização	21	4	3	15	1	2	21
Pegada	19	4	2	4	10	3	19
Esverdeamento	74	3	65	0	5	4	74
Descarbonização	68	3	56	0	2	10	68
Aposta	28	3	21	1	6	0	28
Maturidade	19	3	8	0	9	2	19
Economia Circular	16	3	8	0	6	2	16
Ecosistema	13	3	4	0	7	2	13
Neutralidade Carbônica	16	2	8	0	8	0	16
Paradigma	6	2	5	0	0	1	6
Cidades Inteligentes	5	2	3	2	0	0	5
Revolução	4	2	2	0	2	0	4
Ecoeficiência	3	2	0	0	1	2	3
DNA	3	2	2	1	0	0	3
Aprendizagem	11	1	0	0	11	0	11
Hibernação	6	1	0	0	0	6	6
TOTAL	805	4	352	89	186	188	805

Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do software MAXQDA

Diante da tabela, nota-se que a metáfora do “combate” foi a dominante no conjunto de relatórios como um todo, e também é a mais presente nos relatórios da Light e Natura. No relato da Petrobras, fica com 1 segmento a menos que a metáfora predominante, a “transparência”. Esta metáfora inclui, além da palavra “combate” e suas variações, também o termo “enfrentamento” e “luta”, bem como suas mutações. A exploração dos segmentos (frases) em que ela se apresenta, através do *software* MAXQDA, permitiu observar que seu uso está comumente associado às seguintes palavras:

corresponde com o “desafio” predominante. Na verdade, a empresa aponta diversos desafios, mas somente duas vezes essa noção se repete sobre um mesmo tema, que, no caso, refere-se à capacidade da empresa superar adversidades. Na sequência, apresentam-se alguns exemplos dos segmentos mencionados, codificados com as metáforas de “combate” e “desafio”.

Tabela 3 – Exemplos de segmentos com as metáforas “combate” e “desafio” e as principais temáticas a que estão associadas

Metáforas	Segmentos
Combate	<p>Os principais investimentos da companhia nos últimos anos têm sido destinados à expansão e manutenção da rede de distribuição e à melhoria da qualidade do fornecimento de energia, ao combate à perda não técnica e aos projetos de geração (LIGHT, 2020, p. 49).</p> <p>Como parte do compromisso da empresa com a sustentabilidade e como forma eficaz no combate às alterações climáticas, o Grupo EDP integra a mobilidade eléctrica nos seus objetivos estratégicos, liderando a transição para a mobilidade sustentável e a eletrificação dos transportes (EDP, 2020, p. 106).</p> <p>Concordando que as soluções baseadas na natureza são a melhor alternativa para alcançar o bem-estar social, combater as mudanças climáticas e proteger o planeta, a Natura estará atenta e mobilizada nesta pauta e engajará seus públicos nesta discussão (NATURA, 2020, p. 105).</p> <p>O combate à corrupção consiste em uma temática transversal presente em nosso Código de Ética e em nosso Guia de Conduta, assim como em outros documentos corporativos que refletem nossa cultura de integridade (PETROBRAS, 2020, p. 88).</p>
Desafio	<p>Reduzir a perda de energia é um dos maiores desafios da companhia (LIGHT, 2020b, p. 58).</p> <p>Num contexto de transição do sector, com os desafios das alterações climáticas, a EDP reforça a necessidade de adoptar estratégias e tecnologias inovadoras (EDP, 2020, p. 84).</p> <p>O sentimento de coletividade e solidariedade que emerge deste momento histórico é um lembrete de que soluções concertadas são possíveis, em especial para enfrentar outro desafio à espreita: a crise climática, cuja dimensão ainda precisa ser mais bem compreendida (NATURA, 2020, p. 16).</p> <p>Temos confiança na nossa capacidade de superação de desafios, que fez com que alcançássemos resultados extremamente positivos no ano de 2019 (PETROBRAS, 2020, p. 4).</p>

Fonte: elaborado pelo autor.

Embora “combate” dê ares de evocar uma atitude mais enérgica perante um adversário, e “desafio” denote uma ação de coragem perante incertezas, ambas metáforas parecem sinalizar para a sustentabilidade como um estado difícil de se alcançar, ao mesmo tempo em que confere às organizações uma certa heroicidade pelos combates e desafios que enfrentam. Nesse sentido, é possível ver os relatórios como narrativas das batalhas travadas e desafios enfrentados pelas organizações contra os males e incertezas que podem afetar suas sustentabilidades. Contudo, alguns aspectos fazem destas “canções de gesta” algo um tanto quanto desequilibrado.

Ora, acontece que as organizações aparentam estar muito mais interessadas em narrar suas capacidades de superação e algumas vitórias do que suas

derrotas. No que tange às alterações climáticas, a EDP apresenta 8 segmentos, tanto com o uso da metáfora do combate como a do desafio. Já a Natura apresenta 10 frases com a metáfora do combate e 5 com a de desafio. Embora empreguem metáforas distintas, o sentido desses trechos não difere muito. Têm, sobretudo, o objetivo de apontá-las como empresas de destaque nesta batalha/desafio, mencionar algumas das atividades que elas promovem no âmbito das alterações climáticas, suas crenças na tecnologia como auxílio nessas situações, bem como assinalar o reconhecimento que obtiveram no enfrentamento de suas lutas. Nenhuma das frases sobre combate e desafio em relação às alterações climáticas por parte da EDP e da Natura remetem ao fato de que a primeira falhou na redução das emissões de âmbito 2 e 3 (EDP, 2020), enquanto a segunda está atrasada em relação ao seu objetivo de reduzir as emissões em 33%, meta de 2012 (NATURA, 2020).

A Light, no que diz respeito à perda de energia, utiliza-se da metáfora do combate 28 vezes, além lançar mão em outras 3 da que envolve o desafio. O emprego da primeira foca nas diversas ações que a empresa tem realizado para combater à perda de energia, como blindagem de redes, investimentos, primarização de funcionários, entre outras iniciativas. Já o uso da segunda serve principalmente para dar realce à perda como um dos principais desafios da organização. No entanto, nenhum desses segmentos relatam que as perdas, embora estabilizadas no final de 2019, são maiores do que as registradas no mesmo período do ano anterior, e que, ao menos desde 2018, estão sempre acima do limite regulatório.

Por sua vez a Petrobras, no que tange à corrupção, emprega a metáfora combate 9 vezes para ressaltar uma cultura organizacional contrária a esse tipo de desvio, como também a melhora da percepção do público em relação a essa temática na empresa e algumas iniciativas que tem sido feitas nessa matéria. No que tange à metáfora do desafio, usa-a 2 vezes para destacar a capacidade de superação da organização. No entanto, nada consta nestes segmentos sobre as 807 denúncias sobre fraude e corrupção, das quais 86 foram consideradas de alto risco ou muito alto risco. Tampouco há menção a nenhum aspecto negativo nas frases em que a metáfora do desafio aparece no relatório da Petrobras. Na verdade, elas se concentram em exaltar a capacidade da organização em superar adversidades.

Como se pode notar, as frases com as metáforas “combate” e “desafio”, mesmo quando tratam de um mesmo tema, estão espalhadas ao longo de todo o relatório. Em contraposição os fracassos, além de não serem mencionados nesses segmentos, costumam ser descritos ou apenas citados em um momento específico dos relatos. Com

isso, aparenta-se que estas narrativas tendem a incutir no público leitor a ideia de que eventuais derrotas não são tão relevantes como as conquistas e, por isso, não necessitam de destaque. Nesse sentido, tem-se a impressão de que os fracassos devem ser assumidos naturalmente. Uma vez que a sustentabilidade é algo difícil de se obter, nada mais justo do que aceitar algumas perdas. Embora perder um combate não signifique perder a guerra, resta saber se as derrotas são, de fato, menos significativas e passíveis de serem compensadas pelas vitórias, ou se são flancos capazes de levar as organizações a uma completa derrota em termos de sustentabilidade. Do modo como ocorrem nos relatos analisados, o uso da metáfora “combate” ou “desafio” serve para criar uma imagem um tanto desequilibrada da atuação das empresas em matéria de sustentabilidade. Esse manifesto desequilíbrio em ressaltar as conquistas e amenizar as derrotas vai de encontro à problemática da terceira metáfora mais recorrente: a transparência.

As quatro organizações utilizam-se dela. A figura abaixo apresenta as principais palavras associadas à metáfora da transparência:

Figura 6 – 50 palavras mais presentes nas frases sobre transparência



Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do *software* MAXQDA

Como se observa na imagem, a transparência está relacionada a diferentes temáticas: fiscal, informações sobre produtos, comunicação, modelos de governança e, principalmente, no que tange ao relacionamento com seus *stakeholders*. Percebe-se na figura a menção a *stakeholders*, públicos, clientes, colaboradores, fornecedores e “todos” – termo que, em alguns casos, refere-se a todos os *stakeholders* e, em outros, à totalidade de indivíduos de demais grupos específicos. Na verdade, para

stakeholders em geral, houve 14 segmentos identificados, e 17 para contrapartes específicas. Assim, transparência no relacionamento com os *stakeholders* em geral e com grupos específicos somam 31 segmentos – 32,63% deles com a metáfora da transparência. Nesse sentido, transparência com *stakeholders* é o principal contexto dessa metáfora. A segunda é transparência na informação de produtos (14,73%) e a terceira, transparência fiscal (7,36%).

Considerando esses 31 segmentos, a EDP e a Petrobras foram as que mais utilizaram-se da metáfora da transparência com *stakeholders* – 15 e 12 vezes, respectivamente. Servem-se da transparência de modo similar, apontando-a como um valor que pauta suas relações com os diversos públicos, contribuindo para as negociações com sindicatos, atuações junto a entidades públicas, reconhecimento do desempenho de seus colaboradores, como também para o diálogo com suas partes interessadas. A Light, por sua vez, emprega-a em apenas uma ocasião, também como um princípio que guia suas relações com as contrapartes. A Natura o faz 3 vezes, a fim de caracterizar as abordagens das relações com os sindicatos e de avaliação dos fornecedores, ademais de assinalar que mantém uma representação ativa junto ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social em matéria de transparência. Diante disso, entende-se que a ideia de sustentabilidade para as organizações analisadas envolve uma transparência corporativa, especialmente nos relacionamentos que elas mantêm com seus diversos *stakeholders*.

Tabela 4 – Exemplos de segmentos com a metáfora transparência em relação a *stakeholders*

Públicos	Segmentos
Stakeholders em geral	A gestão de stakeholders é um exercício de exigência, de partilha e de transparência das empresas na sua relação com a sociedade e, em particular, com todos os que impactam ou são impactados pelas atividades das empresas (EDP, 2020, p. 46).
Clientes	Ouvimos os nossos clientes e respondemos de uma forma simples e transparente (EDP, 2020, p. 21).
Stakeholders em geral	Todos os nossos negócios e as nossas relações com as contrapartes devem ser pautados nos mais altos valores de ética, integridade e transparência , em estrita observância às normas e leis nacionais e internacionais aplicáveis, com tolerância zero a qualquer tipo de desvio de conduta (PETROBRAS, 2020, p. 86).
Fornecedores	Além disso, as nossas minutas contratuais contemplam cláusula de conformidade, que prevê obrigações de compliance e visa estabelecer uma relação de negócios com nossos fornecedores baseada na ética , na integridade e na transparência (PETROBRAS, 2020, p. 212).
Stakeholders em geral	A Light cultiva relações éticas, verdadeiras e transparentes com governos, sociedade, clientes, acionistas, administradores, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, sindicatos, associações de classe e todos os demais públicos de interesse (LIGHT, 2020b, p. 26).
Sindicatos	Com essa abordagem global, também foi possível complementar o documento com temas que reforçam a nossa ética e transparência (NATURA, 2019, p. 182).

Em 2018, foi adicionado ao processo a consulta a portais de **transparência** para os Fornecedores **fornecedores** do Brasil e a órgãos reguladores de cada país para as Operações Internacionais (NATURA, 2019, p. 194).

Fonte: elaborado pelo autor

Ora, podemos compreender os próprios relatórios de sustentabilidade dessas empresas como uma forma de relacionamento com todos os *stakeholders* no que tange à comunicação dos impactos positivos e negativos, ambientais, sociais e econômicos (GRI, 2016d; LEVESEY; KEARINS, 2002; LAINE, 2005; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014). Nesse sentido, percebemos que na prática do relato a transparência, tão ressaltada nas relações das empresas com seus públicos, perde um pouco de sua translucidez. Como já vimos na seção anterior, os relatórios de sustentabilidade apresentam falhas que impedem uma compreensão e avaliação real do desempenho organizacional em matéria de sustentabilidade. Isso implica que os *stakeholders* dessas companhias não são tão transparentemente informados sobre os impactos, especialmente os negativos, com os quais tais corporações estão envolvidas no contexto da sustentabilidade.

Na verdade, a transparência é uma representação antiga nos relatórios de sustentabilidade. De acordo com Levesey e Kearins (2002), os relatórios pioneiros nessa matéria, feitos pela The Body Shop International e Royal Dutch / Shell Group em 1998, tinham como uma de suas características o emprego da metáfora da transparência. Segundo os autores, ambos relatórios apresentavam essa ideia, que estava associada a uma atitude que contribui para conquistar a confiança dos *stakeholders*, promover a aprendizagem corporativa e os objetivos do negócio, bem como à geração de conhecimento público sobre sustentabilidade. Contudo, os autores também apresentam dificuldades para que essas empresas fossem totalmente transparentes, como o próprio caráter pioneiro, que impedia uma padronização do que deveria ser relatado e de como isso deveria ser feito. Além disso, identificaram um receio das organizações no compartilhamento de “verrugas e tudo”, pois isso poderia acirrar o ambiente competitivo e minar as vantagens de tais empresas.

Em considerações epistemológicas mais amplas, o uso da metáfora da transparência busca conferir a ideia de que as corporações buscam ostensivamente dar a conhecer o que “realmente” estão fazendo, divulgando informações relevantes sobre seus impactos ambientais, sociais e financeiros que podem claramente ser observados. A transparência carrega consigo o potencial de reconstruir a realidade de forma

manipuladora. Dessa maneira, os relatórios podem contribuir para que as organizações recriem suas imagens de acordo com seus próprios interesses, tornando transparentes apenas aquilo que lhes agrada e amenizando as “verrugas” (LIVESEY; KEARINS, 2002).

Passados mais de duas décadas desde os primeiros relatórios, parece que a tentativa de construir uma imagem organizacional transparente por meio dos relatórios de sustentabilidade permanece. No entanto, aquilo que era um potencial de distorção em relação a essa matéria dá indícios de se concretizar nos atuais relatórios. Apesar da evolução na padronização das informações sobre sustentabilidade e inclusive a ampla adoção de normas como o GRI, as análises desta pesquisa apontam que, especialmente em relação às “verrugas”, parece haver a tentativa de amenizá-las com uma boa dose de maquiagem, que encubra seus detalhes desagradáveis e ao mesmo tempo realce os traços positivos da face sustentável das organizações.

Quanto à quarta metáfora, a da “digitalização”, pode se dizer que ela foi utilizada em níveis distintos: uma digitalização em geral, que ocorre por uma tendência do mercado e do setores próprios do momento histórico atual (nível 1); uma digitalização das organizações, suas estruturas e processos no todo (nível 2); e de procedimentos e áreas específicas das empresas analisadas (nível 3). As principais menções a esse termo ocorrem nos dois primeiros níveis mencionados, os quais, somados, representam 45 frases (75% do total de segmentos sobre digitalização). Abaixo, encontra-se uma tabela com exemplos desses segmentos:

Tabela 5 – Exemplos de segmentos com a metáfora digitalização e seus níveis

Níveis	Segmentos
1 (Geral)	<p>Este projeto, com o objetivo de acompanhar a crescente digitalização que define a nossa era, deu origem a uma transformação organizacional, com a criação de uma nova unidade, a <i>Digital Global Unit</i> (DGU), que agrega o desenvolvimento de novos projetos Digitais e a gestão dos sistemas Core de Tecnologias de Informação (TI) (EDP, 2020, p. 89).</p> <p>Ancorados pela digitalização, pretendemos estruturar uma nova plataforma de negócios do Bem Estar Bem e, para isso, já estamos acelerando a concepção de novos produtos, serviços e experiências para consultoras e consumidores (NATURA, 2020, p. 50).</p> <p>Em um contexto de negócios cada vez mais complexo e competitivo, vamos nos fortalecer mediante uma gestão ativa de portfólio, uma estrutura de custos e investimentos eficiente, com o desenvolvimento e implementação de tecnologias inovadoras, tendo na transformação digital um relevante impulsor e através de compromissos robustos de sustentabilidade (PETROBRAS, 2020, p. 25).</p>
2 (Organização)	<p>Criação de direção dedicada à digitalização do Grupo EDP (<i>Digital Global Unit</i> – DGU), como resultado do projeto EDP X, desenvolvido em colaboração de especialistas internos e externos, para a aceleração de ideias e teste de soluções digitais (EDP, 2020, p. 56).</p>

	<p>Concluir a implantação das iniciativas para promover a transformação digital na Light (LIGHT, 2020b, p. 80).</p> <p>Do lado positivo, observamos inúmeros aprendizados ao longo das últimas semanas, como nossa capacidade de assumir novas formas de trabalho e avanços importantes na digitalização de nossos negócios (NATURA, 2020, p.21)</p> <p>Trabalhamos para otimizar e digitalizar processos em toda a nossa organização usando ferramentas tecnológicas como <i>Robot Process Automation</i> (RPA), <i>Enterprise Service Management</i> (ESM) e <i>Business Process Management Suíte</i> (PETROBRAS, 2020, p. 37).</p>
3 (Procedimentos e Áreas específicas)	<p>Ativos/ operações (p. ex., manutenção preditiva, gestão de ativos, digitalização da força de trabalho, gestão de energia/ trading) (EDP, 2020, p. 56).</p> <p>Os processos de abertura de novos contratos e as solicitações de novas ligações de energia passaram a ser digitalizados, inclusive com a assinatura digital dos clientes e a digitalização dos documentos (LIGHT, 2020b, p. 65).</p> <p>Temos como fortaleza do nosso negócio uma enorme rede social, nascida no ambiente offline e que vem mostrando, ano a ano, um grande potencial a partir de sua digitalização (NATURA, 2020, p. 85).</p> <p>Alinhado à inclusão da transformação digital nos projetos na área submarina, o OtimRota surge como uma ferramenta computacional para auxiliar na elaboração, avaliação e comparação de projetos conceituais otimizados de sistemas submarinos (PETROBRAS, 2020, p. 227).</p>

Fonte: elaborado pelo autor

A metáfora da digitalização utilizadas pelas organizações, independentemente do nível em que se dá, faz com que a sustentabilidade seja percebida como algo relacionado à adoção de tecnologias. Pelo relato das empresas, esse processo parece corresponder a uma tendência benéfica da atualidade, agilizando processos, diminuindo custos, aumentando alcance de atuação, diminuindo distâncias e conectando pessoas. Embora não relacionado à sustentabilidade, Cukier, Middleton e Bauer (2003) e Cukier et al. (2009) analisaram discursos sobre tecnologia da aprendizagem, utilizando-se da pragmática habermasiana para verificar possíveis distorções nessas narrativas. Os trabalhos ressaltaram que tais discursos são, em sua maioria, bastante otimistas em relação aos impactos da tecnologia, omitindo impactos negativos. Além disso, alguns públicos importantes afetados pela tecnologia em questão geralmente não possuem tanta voz sobre o tema como aqueles que a estão implementando – público esses que, muitas vezes, têm opiniões contrárias à visão otimista dos implementadores, o que cria uma imagem distorcida sobre os impactos da tecnologia.

Considerando o contexto da sustentabilidade, os relatórios analisados apresentam uma perspectiva unilateral. Não há uma avaliação dos diferentes *stakeholders* das organizações a respeito do impacto da digitalização dessas empresas. Com isso, algumas indagações pairam acerca destes processos de virtualização. Será que há de fato uma melhoria nos processos, ou eles se tornam mais complexos e burocráticos? Sabe-se que a tecnologia apresenta graus distintos de adaptação para cada pessoa. Será que a

Nesse sentido, a igualdade aparece como um princípio que orienta as políticas organizacionais em respeito à diversidade, no acesso à informação, no processo de contratação dos fornecedores, na inclusão de grupos minoritários. Está, porém, principalmente relacionada à promoção da “igualdade de oportunidades” para seus colaboradores. Foram 43 os segmentos da metáfora da igualdade relacionada aos colaboradores (74,15% do total). Destes, 18 tratam de uma promoção de igualdade de oportunidades entre os colaboradores em geral. Das demais, 17 se relacionam a gênero, 6 à raça, 2 às pessoas com necessidades especiais (EDP exclusivamente) e 1 ao público LGBTI+ (Natura exclusivamente). Ressalta-se que alguns segmentos mencionavam a promoção da igualdade em mais de um tema.

Tabela 6 - Exemplos de segmentos com a metáfora da igualdade em relação aos colaboradores

Tipo de Igualdade	Segmentos
Oportunidades	Este eixo define compromissos em relação aos colaboradores EDP em matéria de diversidade e igualdade de oportunidades ; indicadores de segurança e saúde para os colaboradores e prestadores de serviço (EDP, 2020, p. 160) Sua gestão se realiza por meio dos princípios do respeito às diferenças, da igualdade de oportunidades e da não discriminação (PETROBRAS, 2020, p. 170)
Gênero	Em linha com o posicionamento estratégico do Grupo para a Igualdade de Gênero , demos também continuidade à nossa parceria com a Associação <i>GirlMove</i> , uma organização que pretende impactar a vida de jovens e mulheres moçambicanas e dar-lhes acesso a um ensino de qualidade (EDP, 2020, p. 162). Valorizamos a diversidade e garantimos a igualdade de oportunidades profissionais entre homens e mulheres , assegurando que não ocorra discriminação no acesso aos cargos de responsabilidade e nos níveis de remuneração de trabalhos equivalentes (LIGHT, 2020b, p. 22). Mas seguimos com uma média de contratação significativamente maior de mulheres, o que contribui para o atingimento da nossa meta de alcançar igualdade entre homens e mulheres nos cargos de liderança (NATURA, 2020, p. 179). Em 2010, aderimos aos sete Princípios de Empoderamento da ONU Mulheres, que tratam da promoção da equidade entre homens e mulheres no mercado de trabalho ²⁰ e na sociedade (PETROBRAS, 2020, p. 184).
Pessoas com necessidades especiais	No âmbito do compromisso para a igualdade de oportunidades para com pessoas com necessidades especiais , desenvolveu-se uma projeto-piloto em conjunto com a Associação Salvador para o acompanhamento e mentoria de 6 candidatos da associação por parte de 10 profissionais das áreas de recursos humanos do Grupo EDP, em Portugal (EDP, 2020, p. 161).
LGBTI+	Pacto Padrões de Conduta LGBTI, do movimento ONU Livres & Iguais, voltado à promoção da igualdade de direitos e tratamento justo no ambiente de trabalho para a população LGBTI (NATURA, 2020, p. 174).
Racial	Ao aderir à iniciativa, as empresas se comprometem com os Dez Compromissos com a Promoção da Igualdade Racial (NATURA, 2020, p. 174). Também em 2018, aderimos à Iniciativa Empresarial pela Igualdade, proposta pela ONG Afrobras e pela Faculdade Zumbi dos Palmares, cujos dez compromissos têm como objetivo o respeito e a promoção da igualdade racial , da igualdade de oportunidades e do tratamento justo a todas as pessoas (PETROBRAS, 2020, p. 184)

Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do *software* MAXQDA

O predomínio da promoção da igualdade em relação ao gênero nesses relatórios guarda relações com o próprio GRI, que orienta a elaboração dos documentos. A norma 405, que trata da diversidade e igualdade de oportunidades, é subdividida em duas diretrizes. A diretriz 405-1 solicita que as organizações relatem a diversidade nos órgãos de governança e entre os empregados, ressaltando a necessidade de se distinguir idade e gênero, incluindo demais diferenciações em “grupos minoritários”, quando for procedente. Já a diretriz 405-2 trata da razão entre os salários base das mulheres em relação aos homens (GRI, 2016a)

Percebe-se, portanto, um maior estímulo para relatar a promoção da igualdade entre homens e mulheres (gênero) do que entre demais segmentações. No entanto, como já discutido em maiores detalhes na seção anterior, uma igualdade de fato em relação ao gênero parece um tanto quanto distante da realidade dessas organizações. Para os demais grupos, em relação aos quais não se exige as mesmas informações, fica ainda mais difícil defender uma equivalência de oportunidades. Pelos motivos descritos, assume-se que a igualdade seja uma metáfora que torna um tanto quanto ambígua as ações das empresas, que, apesar de concederem mais espaço à mulher, às diferentes raças, aos deficientes e outras minorias, estão longe – e muitas vezes sem previsão – de atingir uma igualdade no que tange a todos esses públicos.

A metáfora da jornada, por sua vez, foi utilizada no sentido de reformular direções anteriormente traçadas, continuar uma trajetória que já tem sido percorrida e estabelecer novas direções. São diversos os caminhos que as organizações têm percorrido: melhoramento do quadro de investidores, mais segurança nas atividades que desenvolvem, valorização das relações, progressos em questões éticas e especialmente em melhorias tecnológicas. Essas últimas estão presentes em 12 frases – 4 da EDP, 5 da Petrobras e 3 da Natura, ficando de fora apenas do relatório da Light. Na verdade, a EDP resalta tanto um caminho de progresso tecnológico como em questões éticas (4 segmentos para cada), enquanto a Petrobras dá maior destaque à jornada tecnológica (5 segmentos). Já a Natura assinala principalmente uma trajetória de valorização das relações (3 segmentos), enquanto a Light enfatiza a melhoria em processos que permitiram resultados operacionais superiores.

Tabela 7 - Exemplos de segmentos com a metáfora da jornada

Temas	Segmentos
Tecnologia	A app EV.X continuou o caminho traçado em 2018 e foi distinguida pelo National <i>Renewable Energy Laboratory</i> (NREL) como um caso de sucesso de uma tecnologia desenvolvida por <i>utilities</i> (EDP, 2020, p. 107). Visando acelerar a sua jornada da transformação digital e inovação nos próximos anos, temos perseguido os seguintes objetivos (PETROBRAS, 2020, p. 36). Natureza, beleza e tecnologia podem e devem caminhar juntas (NATURA, 2020, p. 62).
Ética	Com base na atividade descrita, crê-se que foram endereçadas de modo positivo as oportunidades de melhoria identificadas no início do corrente ano, e que está alinhado o caminho futuro que coloca no topo das iniciativas a vivência de uma cultura ética forte , que concorrerá para a defesa intransigente da reputação da EDP e o reforço da confiança de todos os seus stakeholders (EDP, 2020, p. 127). Assim, em 2019, sentimos que essa robustez na governança nos permitiu caminhar para um modelo de maior accountability , reconhecendo os erros de boa-fé (PETROBRAS, 2020, p. 126).
Valorização das relações	A celebração de nossos 50 anos marca a trajetória baseada na valorização das relações humanas ao mesmo tempo em que dá início a uma nova etapa dessa história (NATURA, 2020, p. 49).
Melhorias operacionais	E os resultados operacionais do segundo semestre confirmam que estamos no caminho certo (LIGHT, 2020b, p. 5).

Fonte: elaborado pelo autor

Assim, a metáfora da jornada reforça a ideia de que as organizações têm progredido em diferentes matérias rumo à sustentabilidade. Ora, essa é uma representação em relação à sustentabilidade, já analisada em maior profundidade nos trabalhos de Milne, Tregidga e Walton (2004) e Milne, Kearins e Walton (2006). Para tais autores, evocar a metáfora da jornada permite que as organizações enfatizem que estão no início do seu envolvimento com a sustentabilidade, o que pode contribuir para amenizar seus fracassos. No caso das organizações analisadas, o utilizar-se da jornada para questões éticas, por exemplo, pode servir para diminuir o peso das falhas que essas empresas têm apresentado, conforme debatido na seção anterior. A metáfora da jornada em relação à ética foi utilizada pela EDP (4 vezes) e Petrobras (2 vezes) – algumas delas estão na tabela 7.

Outro ponto registrado pelos autores é que as jornadas se orientam para um ponto final indefinido. De fato, a menos que se possa considerar o futuro como algo definido, as organizações aqui estudadas apresentam um destino final relativamente vago – o que leva ao paradoxo identificado por esses estudiosos, de que a metáfora da jornada permite às organizações sempre apresentarem um progresso em relação a um estado anterior, mas, ao mesmo tempo, é impossível precisar a distância em relação ao ponto de chegada. Em suma, com a metáfora da jornada, as organizações focam no processo e não no destino, uma ideologia de progresso infinito que evita qualquer debate ou necessidade

de mudar radicalmente de curso (MILNE; KEARINS; WALTON, 2006), ou seja, de se pensar em alternativas ao desenvolvimento ao invés de formas alternativas de desenvolvimento (BANERJEE, 2003).

Em síntese, as metáforas aqui discutidas apontam potenciais de distorção quanto ao pressuposto pragmático de sinceridade. Isso porque, do modo como são empregadas, reforçam juízos positivos das organizações, criando uma imagem organizacional demasiadamente otimista, o que, pelas análises desta pesquisa, distancia-se em certa medida daquilo que se observa na realidade dessas empresas. As metáforas “combate”, “desafio”, “transparência”, “digitalização”, “igualdade” e “jornada” representam as principais imagens encontradas nos relatórios – 75% das metáforas presentes em todos os relatos – e correspondem a 403 segmentos (61,24% do total). Uma vez expostas as principais metáforas que constituem as distorções de sinceridade, na próxima subseção será discutido as distorções de inteligibilidade encontradas nos relatos.

4.4 DISTORÇÕES DE INTELIGIBILIDADE

Uma distorção na comunicação também pode ocorrer quando não é possível a compreensão do conteúdo de um enunciado, o que fere o pressuposto pragmático de inteligibilidade (HABERMAS, 2012a, 2012b). As distorções em relação à inteligibilidade podem ser observadas a partir da presença de jargões, termos não explicados, bem como pelo rompimento com regras semânticas e gramaticais que obstruem o compartilhamento de uma mesma linguagem entre os atores (FORESTER, 1982, 1994; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER et al., 2009). Entende-se como jargão uma “linguagem própria de um grupo profissional, sobretudo no nível lexical; gíria profissional” ou ainda “qualquer linguagem incompreensível, especialmente língua estrangeira” (MICHAELIS, 2021, n.p.). Ou seja, este estudo considerou como jargão termos profissionais, especialmente aqueles ligados ao meio organizacional, estivessem eles em língua portuguesa ou estrangeira. Também para a análise dessa distorção contou-se com o apoio do *software* MAXQDA.

A análise dos relatórios conduziu a identificação de mais de 100 jargões relacionados ao meio corporativo e que não foram explicados quando da primeira utilização do termo, ou até mesmo ao longo do relato. Diante da quantidade de jargões, bem como da consciência de que alguns deles ocorrem em apenas um relatório, destaca-se na figura abaixo aqueles que estiveram presentes em ao menos dois documentos.

Tabela 8 – Principais jargões identificados nos relatórios

Jargão	Segmentos codificados	Documentos	EDP	LIGT	NT	PETR	TOTAL
<i>Compliance</i>	80	4	22	12	7	39	80
Melhores Práticas	57	4	19	6	12	20	57
Geração de Valor	54	4	15	9	6	24	54
<i>Startups</i>	40	4	10	1	25	4	40
<i>EBITDA</i>	30	4	10	13	1	6	30
<i>Workshops</i>	15	4	9	1	3	2	15
<i>Stakeholders</i>	80	3	63	13	1	0	80
<i>CAPEX</i>	24	3	6	17	0	1	24
<i>Due diligence</i>	10	3	2	0	2	6	10
<i>Feedback</i>	9	3	3	1	5	0	9
<i>OPEX</i>	6	3	4	1	0	1	6
<i>Machine learning</i>	5	3	3	0	1	1	5
<i>Roadshow</i>	4	3	2	1	0	1	4
<i>Offshore</i>	19	2	11	0	0	8	19
<i>Onshore</i>	14	2	12	0	0	2	14
<i>Rating</i>	12	2	7	5	0	0	12
<i>Omnicanal</i>	12	2	1	0	11	0	12
<i>Framework</i>	5	2	4	1	0	0	5
<i>Benchmark</i>	7	2	4	0	0	3	7
<i>Road Map</i>	8	2	6	2	0	0	8
<i>Agile</i>	7	2	5	0	2	0	7
<i>Pipeline</i>	6	2	4	0	2	0	6
<i>E-learning</i>	6	2	2	0	4	0	6
<i>Follow-on</i>	6	2	0	5	0	1	6
<i>Chatbot</i>	5	2	3	2	0	0	5
<i>Design Thinking</i>	5	2	4	0	1	0	5
<i>Squad</i>	4	2	0	0	3	1	4
<i>Downstream</i>	3	2	2	0	0	1	3
<i>Upstream</i>	3	2	2	0	0	1	3
<i>Advocacy</i>	3	2	0	0	1	2	3
TOTAL	539	4	238	90	87	124	539

Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do software MAXQDA

No que tange ao jargão mais usado, “*compliance*”, este aparece sem uma definição clara e direta do seu significado, estando geralmente associado ao nome de um cargo particular da empresa (comitês, gerências, diretoria), a programas específicos conduzidos por estas organizações, à análise de riscos e questões éticas. É geralmente em relação aos riscos que envolvem *compliance* e nas atribuições dos cargos específicos que é possível vislumbrar o significado de “conformidade às regras/leis”, próprio ao termo.

Contudo, isso não acontece logo no primeiro uso da expressão, como se percebe por meio da tabela abaixo:

Tabela 9 – Relação entre a primeira vez que o termo “*compliance*” aparece em cada relatório e o momento em que mais se aproxima de sua ideia de “conformidade à regra”

Uso do termo no relato	Segmentos
1ª vez que o termo apareceu	De acordo com os Estatutos e com o Regulamento Interno da Comissão para as Matérias Financeiras/Comissão de Auditoria e nos termos da legislação aplicável, esta Comissão tem como principal missão, por delegação do Conselho Geral e de Supervisão, acompanhar e supervisionar de modo permanente: [...] A função de compliance (EDP, 2020, p. 41).
	Avaliação, por parte da Diretoria, da eficiência das políticas e dos sistemas de gerenciamento de riscos e controles internos, bem como do programa de integridade/conformidade (compliance) ” (LIGHT, 2020b, p. 24).
	Atualmente, a gestão da cadeia de fornecimento é realizada na plataforma SAP Ariba, que garante total rastreabilidade e atendimento às diretrizes de compliance (NATURA, 2020, p. 154.).
Momento em que mais se aproxima da noção de “conformidade à regra”	Buscamos desenvolver uma cultura de integridade, a fim de fortalecer nossas boas práticas de governança e compliance , por meio de ações de comunicação, treinamentos para fornecedores, clientes e público interno, incluindo Alta Administração, gestores, agentes de integridade e fiscais de contrato, além de pesquisas e monitoramento junto aos nossos diversos públicos de interesse, cujos resultados norteiam nossas ações futuras (PETROBRAS, 2020, p. 45).
	A Direção de Compliance tem como principais responsabilidades contribuir para a melhoria dos processos de gestão de riscos associados, num plano externo, ao cumprimento legal e regulatório e, num plano interno, ao cumprimento dos regulamentos e demais normativos internos em vigor, assegurando ainda a implementação do Sistema de Controlo Interno do Relato Financeiro (SCIRF) (EDP, 2020, p. 122).
	Riscos de compliance: Questões legais e regulatórias , assim como mudanças na conjuntura política, que possam impactar o cenário do setor de energia (LIGHT, 2020b, p. 29) Ética e cultura (compliance): Anualmente, revisamos o Código de Conduta, incluindo práticas permitidas, padrões esperados de comportamento, Lei Anticorrupção, conflito de interesses e outros temas (NATURA, 2020, p. 167)
	Riscos de compliance como aqueles relacionados ao cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis a nossos negócios, assim como às normas e procedimentos internos , incluindo os relativos à fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo e à confiabilidade dos relatórios financeiros (PETROBRAS, 2020, p. 45).

Fonte: elaborado pelo autor

A tabela deixa claro que há espaços de páginas entre o primeiro uso do termo “*compliance*” e seu emprego de modo que seja possível uma compreensão mais próxima de seu significado. Nesse ínterim, as empresas empregam outras vezes a expressão de forma mais ou menos vaga, como o fizeram da primeira vez. A EDP faz isso 4 vezes, a Light 6 e a Petrobras, 26 vezes. Somente no relato da Natura não há outro uso do termo entre os dois momentos mencionados no quadro. De todo modo, nos relatórios

de sustentabilidade aqui estudados, seja uma ou várias vezes, o leitor passa pelo termo “*compliance*” sem possibilidade de compreender bem do que se trata.

Vale lembrar que “*compliance*” é uma palavra de origem inglesa, o que confere uma dificuldade adicional em relação ao jargão, tornando-o mais difícil de ser bem compreendido por quem não faz parte do meio corporativo, ou que faça, mas não domine o idioma estrangeiro. Na verdade, essa é a problemática que acompanha todos os demais termos em inglês expostos na tabela apresentada anteriormente – e que representam a maior parte dos jargões. O emprego dessas palavras sem uma tradução adequada ao contexto organizacional, logo no primeiro uso do termo, limita o entendimento de diversos trechos dos relatórios. As empresas não poderiam partir do pressuposto de que todos seus *stakeholders*, para quem os relatórios são direcionados, têm conhecimento de língua estrangeira.

Ressalta-se que, segundo as diretrizes GRI, orientadoras da elaboração desses documentos, os relatórios devem servir para avaliação dos impactos negativos e positivos em relação à sustentabilidade pelos diferentes grupos de interesse das organizações. Ora, seria demasiado exagerado pressupor que todos, ou mesmo a maioria dos indivíduos que compõem os segmentos de *stakeholders*, no contexto brasileiro, são conhecedores da língua inglesa. Por mais que estas organizações possuam operações fora do Brasil, ao disponibilizarem versões dos relatórios de sustentabilidade em português, a fim de atender aos grupos de interesse deste país, espera-se que os relatos sejam compreensíveis para o máximo possível dos *stakeholders* brasileiros, o que fica comprometido em certa medida devido ao elevado volume de jargões estrangeiros. As próprias empresas destacam ter como *stakeholders* comunidades menos favorecidas, nas quais, provavelmente, o acesso ao conhecimento de uma língua estrangeira fica ainda mais prejudicado.

Além das distorções de inteligibilidade proporcionados pelo emprego de jargões do meio corporativo em língua estrangeira, há também aquelas que ocorrem por jargões em português, que se utilizam de termos um tanto quanto imprecisos. Recursos linguísticos desse tipo foram encontrados no uso das expressões “melhores práticas” e “geração de valor”.

A expressão “melhores práticas” é utilizada em diferentes contextos. As organizações valem-se dela para qualificar as ações executadas nas mais diversas temáticas relacionadas à sustentabilidade. Observa-se melhores práticas em relação aos âmbitos digital, ambiental e fiscal, da remuneração dos colaboradores, da segurança dos

consumidores e trabalhadores, de governança, de *compliance*, da ética, entre outros. Contudo, percebe-se que, na maioria das vezes, o referencial que qualifica as atividades em “melhores práticas” é indefinido ou bastante abstrato, como em “melhores práticas do mercado”, “da indústria/setor” e “internacionais”. Das 57 frases com este jargão, 46 (80,70% do total) apresentam esses referenciais um tanto quanto vagos para qualificar, em melhores, as práticas que são executadas pelas empresas. A tabela abaixo apresenta alguns exemplos dessas frases, que são encontradas em todos os relatórios.

Tabela 10 – Exemplos de segmentos com o jargão “melhores práticas”

Referencial para melhores práticas	Segmentos
Indefinido	No exercício das melhores práticas em matéria do governo da sociedade , a EDP tem ido, em diversas vertentes, para além das exigências legais e regulamentares, reforçando assim a confiança dos acionistas da EDP e restantes stakeholders (EDP, 2020, p. 42).
Âmbito Internacional	Estando consciente de que as situações de crise e de potencial crise nascem, tipicamente, da materialização simultânea ou sequencial de diferentes fatores de risco, que se traduzem em impactos negativos significativos, tangíveis e intangíveis, a EDP adoptou uma metodologia abrangente e suportada nas melhores práticas internacionais para a gestão empresarial do risco nas vertentes estratégica, de negócio, financeira e operacional (EDP, 2020, p. 140).
Indefinido	As questões ambientais, sociais e de governança (ESG, do inglês <i>Environmental, Social and Governance</i>) são cada vez mais valorizadas pelos nossos stakeholders, o que acaba por promover uma busca contínua, por parte da Light, pelas melhores práticas (LIGHT, 2020b, p. 4)
Indefinido	Tal queda está relacionada às melhores práticas de gestão e controle implementadas pela nova gestão e, também, pela maior capitalização de mão de obra própria, ao aumento da eficiência operacional e à redução de despesas discricionárias (LIGHT, 2020b, p. 49)
Mercado	Mantemos o compromisso de utilizar somente ingredientes que não colocam em risco a segurança de nossos consumidores nem ao meio ambiente e estamos em linha com as legislações internacionais e outras boas práticas de mercado (NATURA, 2020, p. 69).
Âmbito Internacional	Isso envolveu a adaptação de procedimentos que reforçam os princípios e valores, em linha com as melhores práticas internacionais (NATURA, 2020, p. 170).
Mercado	Desenvolvemos nossa atividade em conformidade com as leis e os regulamentos vigentes, além de cumprirmos nossas próprias regras, normas e procedimentos internos baseados nas melhores práticas de mercado (PETROBRAS, 2020, p. 70).
Setor/Indústria	Esta sistemática prevê a participação das áreas de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, Comunicação e Marcas, Relacionamento com Investidores, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e Telecomunicações e Responsabilidade Social, com o objetivo de garantir o atendimento dos requisitos legais e normativos, além da adoção das melhores práticas de SMS e responsabilidade social da indústria de óleo e gás (PETROBRAS, 2020, p. 216).

Fonte: elaborado pelo autor

Cabe notar que uma especificação mais acurada do referencial utilizado para caracterizar determinadas ações como “melhores práticas” não está distante da realidade das organizações. Por exemplo, a Light, em matéria de melhores práticas de

governança, diz seguir o Código Brasileiro de Governança Corporativa (LIGHT, 2019), enquanto a Natura relata integrar o grupo que estabeleceu os Princípios de Tributação Responsável, responsável por definir melhores práticas em matéria fiscal, as quais foram adotadas pela empresa (NATURA, 2019).

Com referenciais vagos como “mercado”, “setor” ou “âmbito internacional” para as “melhores práticas” que as empresas relatam executar, o entendimento das frases fica fragilizado, sem que o leitor entenda quais são essas práticas e por quem foram estabelecidas como as melhores. Caso não se tenha especificações mais aprimoradas, como na maior parte dos casos observados, torna-se um tanto quanto narcísica a menção à execução de “melhores práticas”. A expressão transforma-se em um recurso retórico para caracterizar positivamente a atuação dessas organizações que, supostamente, fazem o que há de melhor quanto aos mais diversos temas que envolvem a sustentabilidade – embora ninguém tenha definido ao certo o que seja o “melhor” para cada assunto. Afinal, como averiguar com o mercado, setor ou âmbito internacional se essas empresas têm de fato cumprido com os melhores termos estabelecidas por eles?

Quanto ao uso da expressão “geração de valor”, ela está associada a diferentes palavras, como se pode ver pela figura abaixo:

Figura 8 – 50 palavras mais presentes nos segmentos sobre geração de valor



Fonte: elaborado pelo autor com auxílio do *software* MAXQDA

Percebe-se pela imagem um maior realce dado aos termos “geração”, “criação” e “criar”. Isso porque o primeiro, em conjunto com o termo “valor”, forma a

expressão aqui analisada “geração de valor”. Além disso, é possível notar a criação de valor associada ao termo empresa e negócios, pois os documentos ressaltam que há uma criação de valor dirigida às próprias empresas relatoras, bem como há frases sobre o anseio dessas organizações em gerar valores alinhados aos objetivos e resultados dos negócios que elas realizam, tornando-se destaques em seus setores. Ainda há menção da criação de valor como sendo um foco das empresas, como parte de suas estratégias, a partir de perspectivas de curto, médio e longo prazo. Os meios pelos quais as empresas relatam gerar valor para si mesmas e para suas partes interessadas, ainda que sem mencionar um público alvo, são os mais diversos: uma melhor gestão de seus ativos, reestruturação de estruturas de governança, uso de inovações tecnológicas, uma atuação empresarial sustentável, melhores processos de avaliação de fornecedores, respeito a segurança das pessoas, etc.

Em suma, entende-se que as organizações geram valor, e que isso é feito de diversas formas. Ora, sabe-se que uma mesma ação pode servir para gerar diferentes valores. Por exemplo, a adoção de uma determinada inovação tecnológica pode gerar: um valor econômico reduzindo custos; um valor ambiental por um menor impacto ao meio ambiente; um valor social para a reputação da empresa que passa a ser vista como inovadora, etc. Contudo, como se observa nos relatórios, as corporações raramente optam por caracterizar diretamente que tipo de valor está sendo criado ou, ao menos, qual está sendo priorizado.

Dos 54 segmentos categorizados, 51 não caracterizam um tipo de valor específico que está sendo gerado. Outro detalhe é que 19 frases se referem a valores criados sem definição de um público e outras 12 para *stakeholders* – sendo que, destas últimas, 5 também mencionam as empresas como alvo da geração de valor. Juntos, os segmentos que não mencionam para quem é gerado o valor e os que são direcionados aos *stakeholders* em geral somam 31 frases (57% do total de segmentos) e estão presentes nos quatro relatórios. Na sequência, apresentamos uma tabela com exemplos.

Tabela 11 – Exemplos de segmentos sobre “geração de valor”

Público alvo da geração de valor	Segmentos
Indefinido	Uma empresa global de energia, líder na transição energética com vista à criação de valor superior (EDP, 2020, p. 20).
Stakeholders	Através desta política, o Grupo pretende criar valor para as várias partes interessadas , em todas as suas geografias, definindo quatro grandes compromissos orientadores (EDP, 2020, p. 165).

Stakeholders	Esses capitais, agindo em conjunto, permitem a geração de valor para todas as partes envolvidas e o alcance dos melhores resultados (LIGHT, 2020b, p. 3).
Stakeholders	O compromisso com a geração de valor compartilhado – para a empresa e suas partes interessadas – reflete-se no alinhamento dos temas materiais com a estratégia definida pela alta administração da companhia (LIGHT, 2020b, p. 16).
Stakeholders	Em 2019, avançamos em diversas frentes do nosso negócio, aliando resultados econômicos à geração de valor para toda a nossa rede de relações , o que comprova mais uma vez a força da marca Natura. (NATURA, 2020, p. 32).
Indefinido	Além de impulsionar a inovação, a sustentabilidade é uma alavanca de geração de valor que se torna cada vez mais explícita em nosso direcionamento estratégico e em nossas marcas e categorias (NATURA, 2020, p. 169).
Indefinido	Nosso plano estratégico conta com três métricas de topo, com foco na segurança das pessoas, na redução do endividamento e na geração de valor (PETROBRAS, 2020, p. 20)
Indefinido	Vamos preservar e fortalecer aspectos valiosos de nossa cultura, como a capacidade de inovar e de superar desafios, e nos concentrar em produzir com excelência nos campos técnico e econômico, atuando como um só time para gerar valor (PETROBRAS, 2020, p. 155)

Fonte: elaborado pelo autor

A falta de uma especificação do valor que está sendo criado ou priorizado faz com que o uso de expressão “criação de valor” se torna ambíguo, dificultando o entendimento real do que está sendo dito – principalmente em um contexto de sustentabilidade, no qual se espera que as organizações gerem ao menos valores sociais e ambientais além do econômico. De certo modo, pode-se ver no uso de tal jargão uma tentativa das organizações de se desviarem da antiga crítica feita às empresas, de serem instituições única e exclusivamente voltadas para o lucro financeiro. Uma “criação de valor” em geral, embora não auxilie as organizações na defesa de promoverem outros valores (social, ambiental), também parece tentar enfraquecer a crítica de que são empresas puramente, ou mesmo majoritariamente, voltadas à criação de valor econômico.

Também é possível notar que a predominância da criação de um valor indefinido para um alvo não especificado – ou amplo, como os *stakeholders* – guarda relações com a percepção das organizações como capazes de atenderem aos interesses distintos de todas as suas contrapartes, o que não se sustenta tão firmemente. Além disso, vê-se no uso dessa expressão um reforço do desequilíbrio verificado entre impactos positivos e negativos, pois as empresas nunca mencionam “criar desvalor”, embora também tenham apresentado impactos negativos. Assim, a “geração de valor” remete a impactos positivos, contribuindo para uma visão demasiadamente otimista sobre tais corporações (Para os apontamentos deste parágrafo, ver seção 4.2). Também o jargão “melhores práticas” contribuem com a construção dessa imagem positiva distorcida.

Embora em uma quantidade bastante reduzida, como se espera de um documento público de organizações relevantes no cenário nacional, também foram

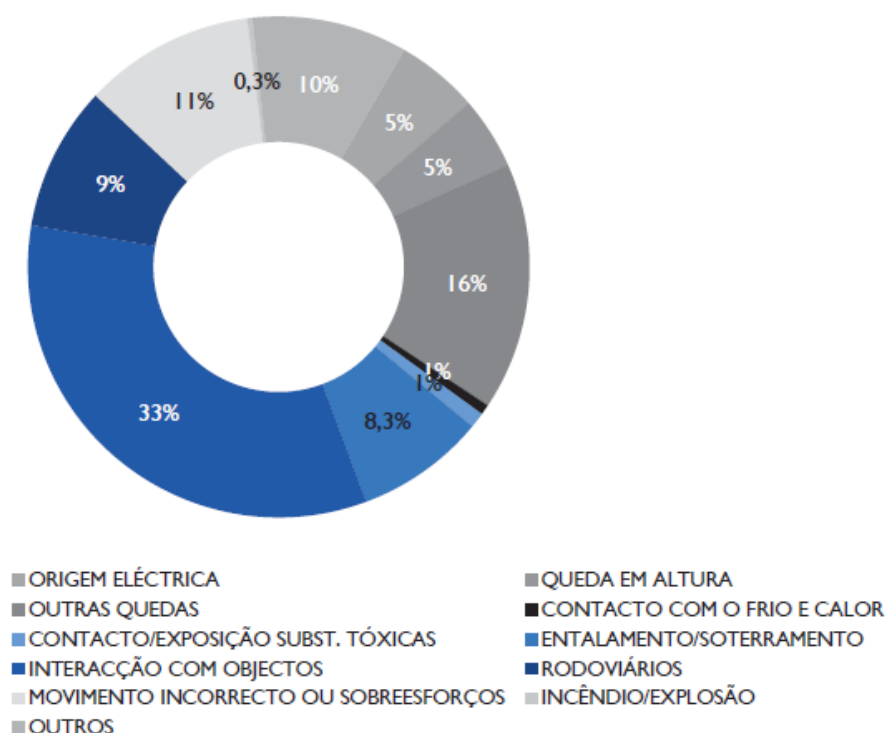
encontradas distorções de inteligibilidade na dimensão da escrita, por frases com erros de formulação. Além disso, em todos os relatórios também foi possível notar o uso de algumas abreviações – inclusive de palavras inglesas – sem que fossem acompanhadas da palavra por extenso, em seu primeiro emprego no texto ou ao longo de todo o documento. Essas situações atrapalham a compreensão do conteúdo da mensagem. Alguns exemplos podem ser observados na tabela a seguir:

Tabela 12 – Exemplos de segmentos com distorção de inteligibilidade por erros sintáticos e uso inadequado de abreviações

Mecanismo de distorção de inteligibilidade	Segmentos
Erros sintáticos	O objetivo é garantir que 30% daqueles clientes têm serviços de valor acrescentado em 2022 e 50% em 2030 (EDP, 2020, p. 101).
	No Brasil, o índice passou chegou a 4,14 e nos países da América Latina (agrupamento dos países excluindo Brasil e França) foi 4,26 (NATURA, 2020, p. 181).
	A iniciativa envolve instituições públicas e privadas que já estão realizam ações voltadas para a primeira infância (PETROBRAS, 2020, p. 251).
Abreviações não acompanhadas da palavra por extenso em seu primeiro uso	Em 2022, terão sido internalizadas as recomendações da TCFD e toda a Companhia estará capacitada com Planos de Adaptação às Alterações Climáticas, preparada para os riscos emergentes e dotada dos mecanismos de resiliência adequados (EDP, 2020, p. 18).
	Com uma nova composição acionária e uma gestão alinhada aos interesses da coletividade de acionistas, estruturamos um plano de turnaround que traça a estratégia para a entrega de resultados apoiados em quatro pilares: 1. Combate à perda de energia 2. Liability management 3. Redução do PMSO e priorização do CAPEX 4. Redução das contingências judiciais (LIGHT, 2020b, p. 3).
	Em 2019, procuramos potencializar o uso de soluções já disponíveis na plataforma, como ferramentas de CRM , que permitem às consultoras ter acesso a informações sobre hábitos de compra de seus clientes para realizar ações de ativação e promoção personalizadas 26 (NATURA, 2020, p. 51).
	Seguimos no trabalho de responsabilização das partes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, o que nos permitiu receber de retorno ao caixa, a título de ressarcimento de danos previstos em acordos de leniência, acordos de colaboração e repatriações, a quantia aproximada de R\$ 871 milhões em 2019 decorrentes da OLJ , totalizando R\$ 4,1 bilhões ao longo dos anos (PETROBRAS, 2020, p. 44).

Fonte: elaborado pelo autor

Por fim, outro tipo de situação em que se nota uma distorção de inteligibilidade é na relação entre algumas figuras gráficas e a descrição das informações correspondentes, que tornam confuso o entendimento do conteúdo relatado. No relatório da EDP, apresenta-se o seguinte gráfico sobre acidentes no trabalho:

Figura 9 – Tipologia dos acidentes de trabalho ocorridos em 2019 na EDP**Tipologia dos acidentes de trabalho (%)**

Fonte: EDP (2019, p. 179)

Embora no gráfico seja possível distinguir bem as tonalidades das cores, isso não ocorre na legenda. Mesmo com a figura bastante ampliada, as tonalidades são tão próximas que é possível confundir qual parcela do gráfico representa, por exemplo, “movimento incorreto ou sobre-esforços” e “incêndio/explosão”. Além disso, a descrição do gráfico é imprecisa:

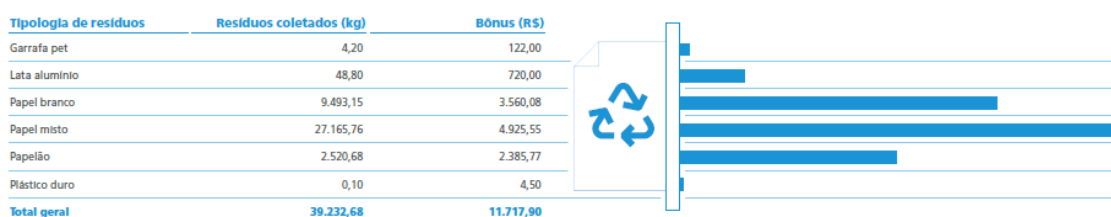
Os acidentes que ocorreram devido a interação com objetos são responsáveis por 35% dos acidentes, seguindo-se os movimentos incorretos ou sobre-esforços com 12%, outras quedas (quedas ao nível do pavimento) com 11%, cabendo 42% às restantes causas (EDP, 2020, p. 179).

Os números, simplesmente, não são os mesmos. Pela cor da legenda, “outras quedas” não parece se associar ao valor de 11%, já que o gráfico apresenta uma tonalidade bem mais clara para tal cálculo do que a fornecida pela legenda. Ao que parece, “sobre-esforços” seria correspondente ao valor de 11%, e “outras quedas” a 10%, embora não seja possível distinguir bem o tom entre as cores de “queda em altura” e “outras quedas”.

Um pouco mais confuso é o que se dá no relatório da Light. Em relação ao tema “Proteção do Ambiente”, a empresa afirma ter destinado 39 toneladas à reciclagem. Em uma mesma figura, apresenta uma tabela e um gráfico sem qualquer rótulo de dados:

Figura 10 – Resíduos enviados para reciclagem pela Light em 2019

QUANTITATIVO EM TONELADAS POR TIPOLOGIA DOS RESÍDUOS GERADOS PELA PRÓPRIA LIGHT EM 2019



Fonte: LIGHT (2020b, p. 40)

O gráfico procura representar a quantidade/proporção que cada material representa do total de resíduos enviados para reciclagem? Isso estaria incorreto, pois a coluna que parece se referir ao “papel misto” chega à extremidade máxima do gráfico – o que representaria 100%. Ora, outros materiais também são enviados para a reciclagem; logo, “papel misto” não poderia ter esse valor. Além disso, a coluna que parece se relacionar com “papel branco”, cujo valor de 9.493,15 kg é representado em um tamanho maior que a metade da coluna do “papel misto”. No entanto, a metade do valor do “papel misto” 27.165,76 kg seria 13.582,88 kg, sendo incorreto representar a coluna do “papel branco” maior que a metade do “papel misto”, como se vê na figura. Seria então a intenção do gráfico representar o quanto é reciclado de cada material da tabela ao lado? Parece bastante improvável, pois seria necessário assumir que a coluna associada a “plástico duro”, uma vez que não chega à extremidade do gráfico, apontaria para uma reciclagem bastante baixa desse material – pela proporção do desenho, menos de 10%. Ora, seria cabível reciclar menos de 10% de 0,10 kg de “plástico duro”?

Em síntese, as distorções de inteligibilidade que atrapalham o entendimento do conteúdo vinculado pelos enunciados dos relatórios ocorreram por meio de uso de jargões administrativos em língua estrangeira e materna, ademais de erros sintáticos, uso inadequado de abreviações, palavras com grafia em português distinto do utilizado no Brasil e da relação entre representações gráficas e descrições de seus dados.

4.5 DISTORÇÕES DE LEGITIMIDADE

Por fim, esta pesquisa também buscou verificar se os relatórios apresentavam distorções de legitimidade. Esse tipo de distorção acontece quando um enunciado não está adequado ao contexto normativo vigente (HABERMAS, 2012a, 2012b). Nesse sentido, os relatórios aqui estudados foram analisados em relação ao contexto normativo utilizado como referência na elaboração dos mesmos - ou seja, as diretrizes do GRI. A fim de delimitar o estudo, optamos por verificar a conformidade dos relatórios com os dez “Princípios de Relatório” do GRI, que são essenciais para a obtenção de relatórios de sustentabilidade de alta qualidade. Essas normas se dividem em princípios de definição de conteúdo e de definição de qualidade. Os primeiros “ajudam as organizações a decidir qual conteúdo incluir no relatório. Isso envolve considerar as atividades, os impactos da organização, bem como as expectativas e interesses substanciais de seus *stakeholders*” (GRI, 2016d, p. 7). Já os demais servem para:

garantir a qualidade da informação de sustentabilidade, incluindo sua apresentação adequada. A qualidade da informação é importante para que as partes interessadas possam fazer avaliações sólidas e razoáveis de uma organização e a tomar as ações apropriadas (GRI, 2016d, p. 7)

Os princípios de definição de conteúdo são quatro: inclusão dos grupos de interesse, contexto de sustentabilidade, materialidade e integridade. Por sua vez, os princípios de definição de qualidade correspondem a: precisão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, fiabilidade e pontualidade. Abaixo, apresentam-se os princípios e seus requerimentos obrigatórios:

Tabela 13 – Princípios fundamentais do GRI

Princípios de definição de:	Princípio	Requerimentos
Conteúdo	Inclusão dos grupos de interesse	A organização relatora deve identificar suas partes interessadas e explicar como respondeu às suas expectativas e interesses razoáveis (GRI, 2016d, p. 8).
	Contexto de sustentabilidade	O relatório deve apresentar o desempenho da organização relatora no contexto mais amplo de sustentabilidade (GRI, 2016d, p. 9).
	Materialidade	O relatório deve cobrir tópicos que: 1.3.1 reflitam os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização relatora; ou 1.3.2 influenciem substancialmente as avaliações e decisões das partes interessadas (GRI, 2016d, p. 10).
	Integridade	O relatório deve incluir a cobertura de tópicos materiais e seus limites, o suficiente para refletir os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos e para permitir que as partes interessadas avaliem o desempenho da organização relatora no período coberto pelo relatório (GRI, 2016d, p. 12).

Qualidade	Precisão	As informações relatadas devem ser suficientemente precisas e detalhadas para que as partes interessadas avaliem o desempenho da organização relatora (GRI, 2016d, p. 13).
	Equilíbrio	As informações relatadas devem refletir aspectos positivos e negativos do desempenho da organização relatora para permitir uma avaliação fundamentada do desempenho geral (GRI, 2016d, p. 13).
	Clareza	A organização relatora deve disponibilizar informações de maneira que seja compreensível e acessível às partes interessadas que usam essas informações (GRI, 2016d, p. 14).
	Comparabilidade	A organização relatora deve selecionar, compilar e relatar informações de forma consistente. As informações relatadas devem ser apresentadas de uma maneira que permita às partes interessadas analisar as mudanças no desempenho da organização ao longo do tempo e que possa apoiar a análise em relação a outras organizações (GRI, 2016d, p. 14).
	Fiabilidade	A organização relatora deve reunir, registrar, compilar, analisar e relatar as informações e processos usados na preparação do relatório de forma que possam ser examinados e que estabeleça a qualidade e a materialidade das informações (GRI, 2016d, p. 15).
	Pontualidade	A organização relatora deve apresentar relatórios em um cronograma regular para que as informações estejam disponíveis a tempo para que as partes interessadas tomem decisões fundamentadas (GRI, 2016d, p. 16).

Fonte: elaborado pelo autor com base em (GRI, 2016d)

Em relação aos princípios de definição de conteúdo, a análise levada a cabo neste estudo sugere um atendimento parcial de tais critérios. Observa-se que as organizações cumprem de modo geral com a “inclusão dos grupos de interesse”, “contexto de sustentabilidade” e “materialidade”. Por si só, a definição dos temas a serem relatados em cada relatório, segundo o princípio de materialidade, carrega intrinsecamente a inclusão dos grupos de interesse e a contextualização do desempenho organizacional em relação à sustentabilidade. Isso porque, conforme tal princípio, as empresas devem determinar os tópicos importantes a serem relatados a partir dos impactos econômicos, sociais e ambientais (“contexto de sustentabilidade”) significativos à organização, ou relevantes para a avaliação e tomada de decisão pelas contrapartes (“inclusão dos grupos de interesse”) (GRI, 2016d). Todas as companhias estudadas, embora com diferentes abordagens e metodologias, afirmam ter definido os temas materiais a partir dos impactos significativos dos negócios, considerando também os interesses dos *stakeholders*. Portanto, tem-se que, de modo amplo, os documentos analisados cumpriram com esses três princípios.

Este estudo detectou ainda alguns indícios de rompimento com o princípio da integridade. Segundo o GRI 101 (2016d, p. 12), um dos testes para verificar se a organização cumpriu com tal critério é verificar se “o relatório não omite informações

relevantes que influenciam substancialmente as avaliações e decisões das partes interessadas, ou que refletem impactos econômicos, ambientais e sociais significativos”. Ora, as distorções de verdade por evidências insuficientes, e que normalmente estão atreladas a uma sobrevalorização da capacidade dessas corporações em promover aspectos ligados à sustentabilidade, bem como as distorções por não detalhamento dos impactos negativos, nada mais sugerem do que a insuficiência ou mesmo a omissão de informações relevantes, o que influencia a avaliação dos *stakeholders* sobre a sustentabilidade dessas empresas.

Diante disso, e considerando que os princípios GRI são estruturados como um conjunto de padrões interrelacionados (GRI, 2016d, p. 3) – ou, como nos diz Boiral (2013), complementares e interdependentes –, é possível inferir que, em certo grau, também há um comprometimento dos demais princípios de definição de conteúdo. De fato, se informações importantes para sustentar alguns impactos positivos são insuficientes, e dados mais detalhados sobre efeitos negativos são omitidos, então como o contexto da sustentabilidade poderia estar completo? Até que ponto pode-se dizer que os temas materiais dos relatórios cobrem aspectos que influenciam substancialmente as avaliações e decisões das partes interessadas – ou considerar que foram dadas as respostas devidas aos temas de interesse dos *stakeholders*? Em suma, diante das distorções de verdade discutidas (ver seção 5.2), questiona-se em que medida os documentos relatam integralmente todos os impactos positivos e negativos relevantes dessas companhias, de modo a permitir exames claros de seus grupos de interesse sobre a sustentabilidade de tais organizações.

Na verdade, a inobservância do princípio de integridade afeta ainda, de forma direta, dois dos princípios de definição de qualidade: exatidão e equilíbrio. Para o GRI, o princípio da integridade está relacionado à prática da coleta de informações, bem como “se a apresentação das informações é razoável e apropriada. Essas questões também estão relacionadas à qualidade do relatório e são abordadas com mais detalhes nos princípios de Precisão e Equilíbrio” (GRI, 2016d, p. 12). Estando a precisão associada ao detalhamento das informações e o equilíbrio à apresentação imparcial dos dados, de modo a refletir os impactos positivos e negativos do desempenho da organização para avaliação dos *stakeholders*, tem-se que as distorções de verdade que impedem a realização completa do princípio de integridade também desfavorecem o cumprimento dos princípios de precisão e equilíbrio.

Quanto ao princípio da clareza, que exige a apresentação de informações de modo compreensível e acessível à contrapartes (GRI, 2016d), nota-se também alguns aspectos que não permitem sua observância completa. Tal princípio é afetado principalmente pelas distorções de inteligibilidade. Como discutido, atrapalha-se a compreensão do conteúdo por todos os segmentos de *stakeholders* através do uso de jargões corporativos (principalmente em língua estrangeira), uso inadequado de abreviações, erros sintáticos e grafia em português de Portugal. Também as distorções de sinceridade afetam a observação dessa norma, pois o uso de metáforas suprime, em certa medida, a real compreensão do desempenho que as organizações tiveram em relação à sustentabilidade.

O princípio de comparabilidade também aparenta não ser completamente atendido. Conforme apresentado na seção 4.2, há afirmações feitas pelas empresas que carecem de um detalhamento temporal capaz de verificar se as organizações tem, de fato, melhorado em determinados aspectos como dizem fazer. Por exemplo, em relação à redução das emissões de gases de efeito estufa, para a qual a Light não apresenta dados sobre as emissões de âmbito 3, tampouco da pegada de carbono de anos anteriores; ou sobre as denúncias relacionadas ao desempenho ético para o qual a Petrobras só apresenta informações do ano de 2019; ou ainda sobre o desenvolvimento contínuo de fornecedores e colaboradores que todas as empresas mencionam fazer, mas para os quais há poucos dados de sustentação, ademais da falta de uma perspectiva temporal que permita a comparabilidade de estados passados e presentes.

Com relação à fiabilidade, o GRI menciona nas orientações que:

É importante que as partes interessadas estejam confiantes de que o relatório pode ser verificado para estabelecer a veracidade de seu conteúdo e até que ponto os Princípios de Relato foram aplicados. Espera-se que outras pessoas além das que prepararam o relatório sejam capazes de revisar os controles internos ou a documentação que apoia as informações do relatório (GRI, 2016d, p. 15).

Ora, esta própria seção debate a aplicação dos Princípios de Relato, argumentando haver indícios de que estes não foram totalmente observados, o que, portanto, prejudica o atendimento completo do princípio de fiabilidade. Além disso, o fornecimento de evidências insuficientes para algumas afirmações positivas e a omissão de detalhes para aspectos negativos não contribuem para que outras pessoas, além das que elaboraram os relatórios, sejam capazes de avaliar o suporte dado a algumas

informações presentes nos relatórios. Por fim, quanto ao princípio de pontualidade, não se nota um descumprimento. Na verdade, as organizações analisadas neste estudo estão no conjunto da maior parte das empresas da carteira ISE 2020, que, mesmo com as complicações da pandemia, publicaram seus relatórios referentes ao ano de 2019 em julho ou nos meses anteriores, como mostra o quadro 1 (Classificação dos relatórios das empresas da carteira ISE 2020) da seção 3.3.1.

Sem querer ser exaustivo na análise de cada divulgação – o que, além de não ser um objetivo deste trabalho, seria também inviável –, é ainda possível olhar de forma geral para os relatos através dos índices GRI, que são obrigatórios em todos os documentos. Isso permite fornecer mais alguns exemplos que contribuem para reforçar a percepção de que os relatórios de sustentabilidade apresentam distorções de legitimidade pela não observância da norma vigente, ou seja, das diretrizes GRI, apresentadas como horizonte normativo da constituição dos relatos.

O índice GRI serve como uma ferramenta de navegação, pela qual os *stakeholders* podem ter uma visão geral do relatório, das divulgações do GRI atendidas pelas organizações e onde encontrá-las. Nele, as empresas devem indicar, de modo preciso, onde encontrar as informações sobre os requisitos exigidos por cada divulgação, seja no próprio relatório ou em documentos externos. Neste último caso, tem-se uma condição: “Por exemplo, uma referência ao relatório anual é aceitável quando inclui o número da página, o nome da seção ou outra indicação específica de onde encontrar as informações” (GRI, 2016d, p. 19). A divulgação GRI 102-55 (GRI, 2016e) detalha ainda mais a constituição desse índice, e orienta que:

Os números das páginas (quando o relatório é baseado em PDF) ou URLs (quando o relatório é baseado na web) referenciados no índice de conteúdo devem ser específicos o suficiente para direcionar as partes interessadas às informações para as divulgações feitas. Se uma divulgação se espalhar por várias páginas ou URLs, o índice de conteúdo referencia todas as páginas e URLs onde as informações podem ser encontradas (GRI, 2016e, p. 38).

Ora, ao se observar o índice GRI de cada relatório, é possível notar que tal requisito não é respeitado por todas as organizações. Por exemplo, a EDP utiliza-se várias vezes de referências a um site genérico (www.edp.com) e nomes de outros documentos sem indicação de página, como: Relatório de Stakeholders, Relatório de Prevenção e Segurança 2019, Relatório Anual da Provedora de Ética e Código de Ética (ver EDP, 2020, p. 244-252). Também pelo índice GRI é possível observar quais foram

as divulgações GRI relatadas pelas empresas. Vale lembrar que as organizações que optam pela opção abrangente devem relatar todos os requisitos de todas as divulgações, sendo permitido apenas algumas omissões de forma justificada (GRI, 2016d). A figura abaixo exemplifica o tipo de omissão permitida:

Figura 11 – Razões para omissões

Table 2 Reasons for omission	
Reason for omission	Required explanation in the sustainability report
Not applicable	Specify the reason(s) why the disclosure is considered to be not applicable.
Confidentiality constraints	Describe the specific confidentiality constraints prohibiting the disclosure.
Specific legal prohibitions	Describe the specific legal prohibitions.
Information unavailable	Describe the specific steps being taken to obtain the information and the expected timeframe for doing so. If the reason for omission is due to the fact that the necessary information cannot be obtained, or is not of adequate quality to report (as may sometimes be the case when the Boundary for a material topic extends beyond the reporting organization), explain this situation.

Fonte: GRI (2016d, p. 24)

Todavia, observa-se no documento da Natura a omissão de algumas divulgações impossíveis de serem justificadas, pois nem sequer são mencionadas em seu índice GRI, como GRI 202-1, 202-2, 402-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3 e 418-1. Já em outra ocasião, a justificativa é insuficiente, pois a organização diz omitir informações das divulgações GRI 306-1, 306-3 e 306-5, pois “a Natura aderiu ao protocolo de água e resíduos versão 2018 da GRI e entende que esse tema está sendo tratado de forma ampla nos tópicos específicos 303” (NATURA, 2020, p. 211). O problema é que o próprio GRI destaca que “efluentes e resíduos 2016 (conteúdos 306-1 e 306-5) foram atualizados e podem ser encontrados na divulgação GRI 303: Água e efluentes 2018” (GRI, 2016b). Portanto, não está adequada a justificativa da Natura para não apresentar as informações sobre o GRI 306-3, que trata de vazamentos significativos. Com todas essas falhas, compromete-se a própria opção “abrangente” que a organização declarou seguir para elaboração de seu relato. Nas palavras do próprio GRI, “se uma organização omite um grande número de divulgações, isso pode reduzir a credibilidade do relatório e sua utilidade para as partes interessadas” (GRI, 2016d, p. 24).

Já no relatório da Light, há uma resposta um tanto quanto peculiar em relação à divulgação GRI 415-1, que trata sobre contribuições a partidos e/ou representantes políticos (GRI, 2016f). Enquanto as demais empresas apontam as páginas onde discutem o tema, ou apenas declaram que não realizam este tipo de contribuições, a Light menciona que “a Lei nº 9.096, de 19/09/95, proíbe financiamentos a campanhas políticas” (LIGHT, 2019c, p. 25), o que não responde aos requisitos do GRI 415-1, que solicita informações sobre o valor total das contribuições e como tal valor foi estimado (GRI, 2016f). A mera existência da lei não impede que ela seja infringida, caso contrário, simplesmente não pesaria sobre o mundo o flagelo do crime.

Por fim, para não aparentar que a Petrobras é imune a irregularidades em relação à observância das divulgações GRI e citar um exemplo de inconformidade com uma diretriz específica, aponta-se que em relação ao GRI 401-3 sobre licença parental, a organização não fornece uma das informações exigidas. Dos cinco requisitos da divulgação 401-3, ela deixa de atender a primeira solicitação, que obriga a organização relatora a apresentar o número total de empregados com direito a licença parental por gênero (GRI, 2016c.). Embora forneça as demais informações requeridas, como total de empregados que gozaram do direito, que retornaram ao trabalho, que estiveram empregados após 12 meses de retorno, bem como as taxas de retenção dos funcionários que usufruíram da licença parental (PETROBRAS, 2020), nenhum desses dados substitui a primeira informação exigida.

Na verdade, a informação sobre quantos colaboradores tinham o direito à licença parental é o que permite saber o real desempenho da organização nessa matéria. Que contribuição efetiva para o respeito aos direitos dos trabalhadores teria uma empresa na qual 100 colaboradores tivessem usufruído do direito de licença parental, tendo todos voltado ao trabalho, continuado empregados após 12 meses de retorno, com uma taxa de 100% de retenção, mas na qual o total de colaboradores que possuíam tal direito fosse 1000 pessoas? A organização certamente teria que explicar o porquê de somente 10% de seus colaboradores terem usufruído da licença – se foi por livre opção ou houve outros motivos que impediram que todos gozassem de seus direitos adquiridos.

Diante do apresentado, nota-se que, além das inobservâncias dos Princípios do Relato, que constituem pressupostos fundamentais a permear os relatórios de sustentabilidade como um todo, também é possível enxergar inconformidades no cumprimento dos requisitos exigidos por divulgações GRI específicas, o que compromete inclusive a opção “abrangente” de relato escolhida por estas empresas. Um exame

aprofundado e detalhado de cada uma das 37 divulgações poderia ressaltar ainda mais tais irregularidades. De todo modo, as inconformidades discutidas nesta seção apontam para distorções de legitimidade, uma vez que os relatos não cumprem totalmente com as normas vigentes tomadas como base para suas próprias elaborações.

4.6 DISTORÇÕES COMUNICATIVAS: IMPLICAÇÕES PARA OS RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Conforme as discussões realizadas no referencial teórico, esta pesquisa compreende que o conceito de sustentabilidade – comumente associado a um desenvolvimento sustentável, capaz de suprir as necessidades presentes sem comprometer a capacidade de as gerações futuras atenderem as dela – é uma noção tão amplamente difundida quanto criticada (PIERRI, 2001; HOPWOOD; MELLOR; O'BRIEN, 2005; STARRICK; KANASHIRO, 2013). Nesse sentido, entende-se que se trata de um conceito em construção por diversas áreas do saber, abordagens e atores, especialmente as organizações (WELFORD, 1998; MONTIEL; DELGADO-CEBALLOS, 2014).

Ora, um dos meios utilizados pelas organizações de modo a tomar parte nesse empreendimento conceitual tem sido os relatórios de sustentabilidade, no qual as corporações fornecem indícios daquilo que entendem pelo termo e das noções a ele associadas (LIVESEY; KEARINS, 2002; BOIRAL, 2013; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014). Diante disso, e tendo por base a compreensão de que as organizações podem ser vistas como estruturas comunicativas, com potencial de se aproximar ou se distanciar de um modelo de comunicação livre (FREDDO, 1991; FORESTER, 1994; ALVESSON, DEETZ, 1996), procurou-se verificar se os relatórios de sustentabilidade apresentavam inadequações em relação aos pressupostos pragmáticos definidos por Habermas para uma comunicação não distorcida (HABERMAS 1989; 2010; 2012a, 2012b).

Tomando por base alguns estudos que objetivaram identificar distorções comunicativas em diferentes contextos (FORESTER, 1982, 1994; 2003; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER et al., 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER et al., 2016), foi possível notar que, também no que tange à comunicação sobre sustentabilidade realizada por meio de relatórios corporativos, existem inconformidades com os pressupostos pragmáticos de inteligibilidade, verdade, sinceridade e legitimidade, o que indica algumas aproximações com uma comunicação

sistematicamente distorcida. Os dados apresentados e discutidos da seção 4.2 a 4.5 evidenciaram as distorções em relação a cada pressuposto.

As distorções de verdade identificadas no relatório, seja pela insuficiência de suporte das evidências ou pela omissão de informações que revelam um impacto negativo, apontam para reivindicações de verdade feitas pelas organizações, que não estão em consonância com o mundo de estados de coisas existentes (HABERMAS, 2012). Quando a verdade se torna problemática, surgem perguntas como: as coisas se relacionam da forma como estão ditas ou de outro modo? (SEGATTO, 2008).

Para Cukier *et al.* (2016), a real correspondência entre o que é dito e o mundo objetivo nem sempre é diretamente observável, devendo ser inferida a partir de uma leitura contextualizada, que considere os argumentos e as evidências apresentadas. No intuito de analisar essa correspondência é que contrastamos trechos dos relatórios, a fim de fornecer razões fundamentadas pelas quais determinadas afirmações por parte das organizações, em seus relatórios de sustentabilidade, parecem duvidosas diante das informações apresentadas. Como Forester (2003), não objetivamos com isso uma revelação idealizada da verdade, mas examinamos as maneiras pelas quais reivindicações de verdade visam fins variados e significativamente contingentes.

Como foi possível observar, as organizações costumam usar seus relatórios para ressaltar seus impactos positivos, fazendo afirmações tão otimistas que por vezes superam até mesmo suas próprias capacidades. Isso, associado a um movimento de amenização dos impactos negativos pela pouca menção a eles – e até mesmo omissão de informações relevantes –, estimula uma imagem organizacional descolada da realidade, semelhante à ideia defendida por Boiral (2013) de que os relatórios se apresentam como simulacros.

Se, como nos diz Forester (1994), o efeito pragmático vinculado à pretensão de verdade é moldar as crenças, então tem-se que os relatórios de sustentabilidade – testemunhos escritos para que os *stakeholders* acreditem nesse compromisso da organização – são em certa medida parciais, com evidências em certos pontos insuficientes e passíveis de críticas significativas. Ao contrário da crença, que, no contexto dos pressupostos pragmáticos, está relacionada à apresentação de razões, a que se parece visar com os relatórios se aproxima de uma fé um tanto quanto míope, que não tratada pode vir a se tornar cega.

Com essa imagem positiva parcial por uma correspondência frágil com o mundo objetivo, corroboram ainda as distorções de sinceridade. De fato, o uso de

metáforas pode reforçar algumas perspectivas em detrimento de outras, especialmente uma mística em torno dos benefícios gerados, mesmo na ausência de evidências (CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER et al., 2009; CUKIER et al., 2016). Ora, conforme a análise dos dados evidenciou, as organizações se utilizam de metáforas que reforçam aspectos positivos no que tange à sua sustentabilidade.

O destaque dado nos relatos a metáforas como “combate” e “desafio” serve para apontar a sustentabilidade como objetivo difícil de ser alcançado, mas para o qual as organizações estão capacitadas e empenhadas em todos os seus esforços. Contudo, embora essa questão implique de fato em desafios e combates árduos, pouco se fala dos fracassos. Dessa maneira, tais metáforas têm muito em comum com a da “jornada”, e nesse sentido podem construir uma ideologia de que as empresas estão em um progresso infinito rumo à sustentabilidade, um processo no qual se comemora as vitórias e ameniza-se as falhas, evitando a necessidade de transformações radicais do que dever ser sustentado, de que maneira e para quem (MILNE; TREGIDGA; WALTON, 2004; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006).

Somadas a essas metáforas, a da “transparência”, “digitalização” e “igualdade” visam reforçar sutilmente valores positivos da atuação sustentável dessas empresas, corroborando para uma ideia mistificada das mesmas por meio de discursos ambíguos. Dessa forma, apoiado em Forester (1982), pode-se entender que os relatórios de sustentabilidade induzem à confiança dos ouvintes para aspectos sustentáveis das organizações, por meio de mecanismos linguísticos que ofuscam a compreensão. Percebe-se, no uso dessas imagens simbólicas proporcionadas pelas metáforas, indícios de um uso demagógico dos relatórios, os quais aparentam pormenorizar todos os eventos importantes em relação à sustentabilidade das empresas, mas na verdade focam nos benefícios e escondem os malefícios.

Como já discutido na seção 4.3, os atributos ressaltados pelas metáforas nem sempre se sustentam. Há, portanto, discrepâncias entre que o orador diz, como o orador diz e o que o orador faz (CUKIER et al., 2009). Nesse sentido, com a elaboração de relatórios, as organizações parecem querer relatar tudo de relevante que envolve a sustentabilidade de suas atividades, como esperado pela própria finalidade desses documentos. No entanto, os relatos em si mais parecem feitos sob escolhas enviesadas para ressaltar o que é benéfico à imagem organizacional. Portanto, não visam aquilo que dizem realizar, ou seja, não informam completamente seus *stakeholders* sobre seu

desempenho em matéria de sustentabilidade, o que constitui a distorção de sinceridade (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b).

Quanto ao pressuposto pragmático da inteligibilidade, associado à compreensibilidade do enunciado (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b), percebeu-se que os relatórios dificultam o entendimento do texto. Isso ocorre principalmente pelo número bastante expressivo de jargões, caracterizados por serem expressões técnicas, inclusive em idioma estrangeiro, cujo significado não é compartilhado por todos. Mais especificamente, termos utilizados no meio corporativo e que não fazem parte do dia a dia de todos aqueles aos quais os relatórios são dirigidos, isto é, os *stakeholders*.

O uso de jargões nos relatórios de sustentabilidade constitui um rompimento com o compartilhamento de uma linguagem comum entre organização relatora e suas contrapartes, o que constitui a distorção de inteligibilidade (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b; FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER *et al.*, 2016). Vale ainda ressaltar que, sendo este o pressuposto que refere à clareza técnica e linguística da comunicação (CUKIER *et al.*, 2009, p. 179), foi ainda possível observar outras distorções de inteligibilidade, como o uso inadequado de abreviações, falta de nitidez nas associações entre imagens e texto e até mesmo erros sintáticos.

No entendimento de Forester (1982, 1994, 2003), a distorção de inteligibilidade conduz a uma perda do foco da atenção, que pode levar à distração do interlocutor em benefício próprio da organização. Ora, se assim o é, então se pode inferir que, com a quantidade significativa de mecanismos de distorção de inteligibilidade espalhados ao longo de todos os documentos, os relatórios de sustentabilidade impedem uma total concentração de alguns grupos de leitores, o que conseqüentemente resulta em uma compreensão limitada dos relatos por parte destes.

Em um contexto de aplicação de tecnologia, Cukier *et al.* (2009) e Cukier, Middleton e Bauer (2003) afirmaram que a linguagem técnica, além de atrapalhar a compreensão do conteúdo, serve mais para ressaltar a tecnologia do que esclarecer algo. Transpondo para o cenário da sustentabilidade, expressões como “*compliance*”, “melhores práticas”, “geração de valor” e os demais jargões encontrados, da forma como foram utilizados (sem acompanhamento de uma definição clara ao que se referem), contribuem mais para destacar a pretensão dessas organizações de serem percebidas como empresas, de alguma forma sustentáveis, por estarem envolvidas com termos técnicos que

são relacionados a esta temática, do que para esclarecer o significado concreto destes termos no contexto da sustentabilidade de cada organização.

Por fim, a análise dos relatórios também teve por objetivo verificar a correção normativa destes – ou seja, se estavam adequados ou não às normas e/ou valores vigentes em determinado contexto (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b). Perguntas sobre quais são os valores e/ou normas evocadas para conferir legitimidade ao enunciado, como também se o comportamento do falante está em conformidade com eles, oferecem um guia para verificar a existência de distorções de legitimidade (FORESTER 2003, SEGATTO, 2008). Uma vez identificado que as organizações fazem referência às divulgações GRI para elaboração dos relatórios de sustentabilidade, percebeu-se que o comportamento delas ao relatar seu desempenho em matéria de sustentabilidade não estava adequado às normas fundamentais que orientam a confecção dos documentos, os “Princípios de Relato GRI” (GRI, 2016d).

Como foi possível observar, as organizações não cumprem totalmente com os dez “Princípios de Relato”, os quais devem ser observados ao longo de todo o documento, caso a empresa relatora queira afirmar que o relatório de sustentabilidade foi feito de acordo com as orientações fornecidas pela GRI (GRI, 2016d). Além disto, notou-se omissões de divulgações GRI sem motivo para tal, inconformidades no modo de se apresentar justificativas de omissão e até mesmo irregularidades no relatar as informações de um requisito (obrigatório) de uma divulgação GRI específica. Portanto, as organizações almejam uma legitimidade para o relato de seus desempenhos sustentáveis, sem, no entanto, cumprir adequadamente com as normas necessárias para isso. Desse modo, os relatórios podem ser vistos como práticas que modelam o consentimento, exigindo precedentes autorizados onde não possuem todos os requisitos para tal, legitimidade para o ilegítimo (FORESTER, 1982, 1994, 2003).

Vale lembrar que umas das imagens que as companhias procuram passar através de seus relatos é que desenvolvimento sustentável significa seguir princípios (LAINE, 2005; TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015). No contexto do artigo, o autor se refere a normas gerais sobre desenvolvimento sustentável, argumentando que o seguir princípios tão imprecisos quanto o próprio conceito de desenvolvimento sustentável permite que as contribuições concretas das organizações se tornem menos importantes. Ora, com as distorções de legitimidade encontradas no presente estudo, é possível perceber que, quando as diretrizes são mais específicas, como as fornecidas pela GRI, não é possível afirmar que as empresas seguem integralmente

princípios que orientam um desenvolvimento sustentável, ao menos não em relação à prática de relatarmos as contribuições ou danos gerados por elas em matéria de sustentabilidade. Nesse sentido, se as organizações nem sempre conseguem observar integralmente diretrizes específicas, em que medida são realmente capazes de seguir os princípios de um vago desenvolvimento sustentável que dizem observar?

Diante do exposto, compreende-se que a análise de dados apontou para distorções comunicativas em relação a todos os pressupostos pragmáticos. O quadro abaixo sintetiza as distorções encontradas:

Quadro 7 – Síntese das distorções comunicativas encontradas

Tipo de distorção comunicativa	Mecanismos de distorção
Distorção de Verdade	Evidências insuficientes e não detalhamento de impactos negativos, construindo uma imagem organizacional frágil e desequilibrada, com foco nos aspectos positivos.
Distorção de Sinceridade	Uso de metáforas que ofuscam a compreensão do real desempenho em matéria de sustentabilidade, contribuindo para a construção de uma imagem otimista e parcial das organizações.
Distorção de Inteligibilidade	Emprego de jargões, uso inadequado de abreviações, falta de clareza nas associações entre imagens e texto, bem como erros sintáticos, impossibilitando o compartilhamento de uma linguagem comum entre organização relatora e leitores.
Distorção de Legitimidade	Inobservância dos “Princípios de Relato GRI”, omissões de divulgações GRI, inconformidades no modo de apresentar justificativas de omissão e irregularidades no relatar informações de um requisito (obrigatório) de uma divulgação GRI específica, rompendo com o contexto normativo no qual os relatos se inserem.

Fonte: elaborado pelo autor

Em suma, a exposição de distorções comunicativas coloca em xeque uma comunicação organizacional cuja força vinculativa ocorra simplesmente pela validade da comunicação linguística apoiada no entendimento (HABERMAS, 2012). Assim, assumindo que o efeito associado aos pressupostos pragmáticos é a capacidade de modelar crenças (verdade), consentimento (legitimidade), confiança (sinceridade) e atenção (inteligibilidade) (FORESTER, 1982, 1994, 2003), entende-se que a construção da credibilidade, do consentimento, da confiança e da atenção em relação aos aspectos sustentáveis das organizações por meio de seus relatórios tem sido feito, em certa medida, segundo uma razão instrumental, o que pode reforçar as denúncias de que a sustentabilidade é comunicada com propósitos manipulativos por parte das corporações (LIVESEY; KEARINS, 2002; MILNE; TREGIDGA; WALTON, 2004; MILNE; KEARINS; WALTON, 2006; BOIRAL, 2013; SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014).

Uma vez que as empresas não se atentem para uma elaboração dos relatórios segundo uma orientação racional mais ampla (racionalidade comunicativa), evitando distorções como as aqui desveladas, elas correm o risco de terem as relações com seus *stakeholders* comprometidas. Se como nos é informado, um dos objetivos da prestação de contas realizada por meio dos relatórios é fortalecer a confiança entre as empresas e suas contrapartes (GRI, 2016d), com as distorções encontradas, temos que esse capital tem sido gerido por um paradigma de racionalidade inadequado. A confiança como um capital social deve ser gerenciada por meio de uma razão comunicativa, que vise o entendimento consensual entre as partes (GARZÍA-MARZÁ, 2005). Caso contrário, a confiança no caráter sustentável dessas empresas tende a se tornar cada vez mais ameaçada, os relatórios a caírem em descrédito, e as organizações a perderem sua licença social para operar, ao menos em quanto empresas sustentáveis.

Ora, entendendo que a sustentabilidade, assim como a noção de responsabilidade social, é um conceito que ultrapassa as fronteiras organizacionais e se situa num *continuum* entre sistema e mundo da vida, compartilha-se com Favoreto Bannwart e Nogueira (2020) a ideia de que:

a inconsistência de seu conceito, se por um lado potencializa sua gestão estratégica, porque viabiliza que se faça uso seu de modo conveniente e contingencial, por outro retira-o do controle da empresa, expondo-o a influências alastradas que acabam por modelá-lo também (p. 73).

Nesse sentido, adaptando a proposta de Amato-Neto e Amato (2019), parece que no caso da sustentabilidade também são necessárias as atuações dos órgãos estaduais, nacionais, internacionais e até supranacionais de governo, dos consumidores, academia e demais *stakeholders* para o monitoramento e controle daquilo que as organizações definem como sustentabilidade por meio de seus relatórios. Assim, poder-se-ia obter uma complementariedade entre mecanismos sistêmicos e aqueles politicamente definidos no mundo da vida para o refino, seleção e legitimação de negócios realmente aderentes à sustentabilidade.

No que tange ao papel da academia, uma das contribuições desta pesquisa é sugerir um modelo de análise atualizado e voltado para os relatórios de sustentabilidade, fundamentado na literatura que aborda a noção habermasiana de distorção comunicativa (FORESTER, 1982, 1994, 2003; CUKIER, MIDDLETON; BAUER, 2003; CUKIER *et al.*, 2009; VIZEU; CICMANEC, 2013; CUKIER *et al.*, 2016)

e nas distorções comuns encontradas em relatórios de sustentabilidade, mais especificamente nos relatos “abrangentes” da EDP, Light, Natura, e Petrobras. O mesmo tem também potencial de ser empregado para a própria elaboração dos relatos por parte das organizações e consiste em observar o atendimento dos pressupostos pragmáticos de inteligibilidade, verdade, sinceridade e legitimidade. A figura 11 ao final desta seção apresenta sinteticamente a proposta.

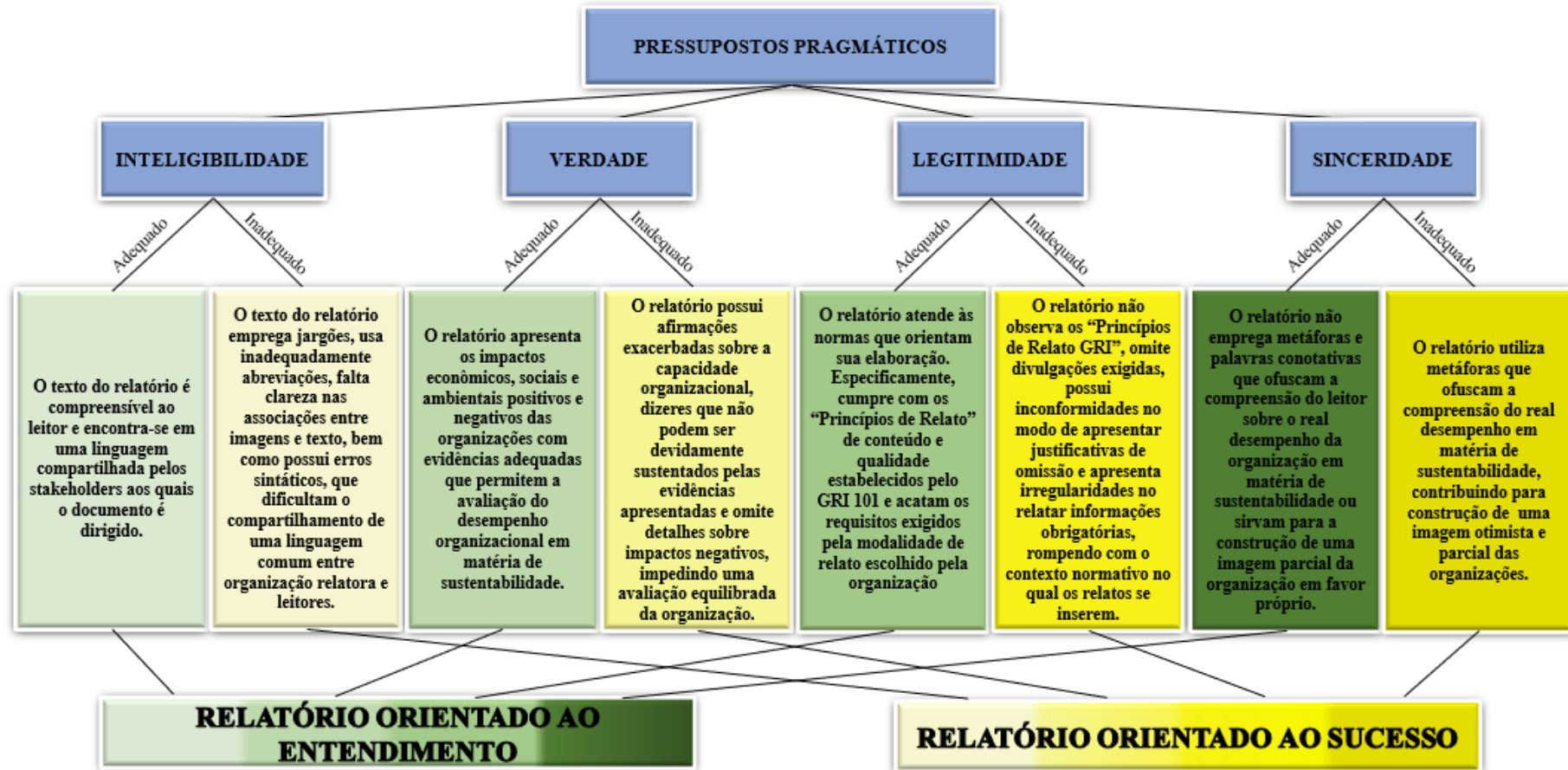
Com o esquema sugerido, pretende-se apontar condições necessárias para que um relatório de sustentabilidade seja elaborado e/ou corrigido e/ou analisado conforme uma orientação racional ampla, voltada ao entendimento entre os interlocutores (empresas e *stakeholders*). Ao mesmo tempo, indica-se aspectos que devem ser evitados a fim de que os relatos não se tornem instrumentos de manipulação, guiados por uma razão estratégica que visa unicamente o sucesso da própria organização. É importante ressaltar que um relatório que se pretenda orientar por uma razão comunicativa deve estar adequado aos quatro pressupostos pragmáticos definidos por Habermas (apresentar todas as tonalidades de verde). A inobservância de qualquer um dos pressupostos indica a introdução de uma distorção comunicativa (inserção de uma tonalidade amarela).

Por exemplo, um relatório de sustentabilidade que apresente corretamente os fatos, evidenciando adequadamente os impactos positivos e negativos (verdade), observe todas as normas GRI de elaboração de relatos (legitimidade), mas ao mesmo tempo tenha uma linguagem demasiadamente figurada e nebulosa – empregue termos técnicos, linguagem estrangeira e outros recursos linguísticos não compreensíveis ao leitor –, está incorrendo em uma comunicação distorcida. Compromete-se sua identificação com uma comunicação livre, pois não atende aos critérios de sinceridade e inteligibilidade. Ou seja, a organização estaria relatando adequadamente seus impactos positivos e negativos com as devidas evidências, também estaria cumprindo com as normas vigentes, mas ainda assim poderia criar uma imagem da sustentabilidade organizacional distorcida, com o uso de metáforas e termos de sentido conotativo, ou ainda dificultar a compreensão dos reais impactos da corporação por uma linguagem inacessível ao leitor.

O esquema apresentado procura, portanto, fornecer uma proposta ao apelo por estudos críticos e reflexivos a respeito dos relatórios corporativos que propiciem um horizonte normativo para tal prática (SILVA; REIS; AMÂNCIO, 2014; TREGIDGA; MILNE; KEARINS, 2015). Oferece-se um quadro teórico para análise e/ou correção e/ou elaboração de relatórios de sustentabilidade, a fim de que essa seja uma

prática realmente voltada a informar os *stakeholders* das empresas sobre o desempenho organizacional em matéria de sustentabilidade (GRI, 2016d, 2016e). Consequentemente, tenta-se evitar que tais relatos se tornem uma atividade com ares manipulativos ou, para empregar um termo próprio ao âmbito da sustentabilidade corporativa, uma prática de *greenwashing* (discurso ecologicamente amigáveis, mas distante da realidade da empresa) tentação bastante comum ao mundo organizacional. Ressalta-se que não se trata de um modelo acabado, e que pesquisas futuras para seu aprimoramento são desde já encorajadas.

Figura 12 – Sugestão de critérios de adequação ou inadequação dos relatórios de sustentabilidade aos pressupostos pragmáticos



Fonte: elaborado pelo autor com base em Habermas (1989, 2012a, 2012b), Forester (1982, 1994, 2003), Cukier, Middleton e Bauer (2003), Cukier *et al.*, 2009; Vizeu e Cicmanec (2013); Cukier *et al.*, 2016 e no resultado da análise dos relatórios de sustentabilidade da EDP (2020), LIGT (2020), NT (2020) e Petrobras (2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi motivada pelo problema expressado nas questões: existem distorções comunicativas segundo a perspectiva habermasiana? Como elas ocorrem nos relatórios de sustentabilidade de organizações listadas no ISE 2020? No intuito de responder tais questionamentos, o presente estudo se desenvolveu com o objetivo geral de analisar, sob uma perspectiva habermasiana, se existem distorções comunicativas nos relatórios de empresas que compõem a carteira ISE 2020, bem como de que forma elas acontecem. Para cumprir com esse objetivo central, propôs-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar possíveis distorções comunicativas nos relatórios de sustentabilidade de empresas que constituem a carteira ISE 2020, a partir dos pressupostos pragmáticos inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade;
- Descrever as possíveis distorções comunicativas presentes nos relatórios de sustentabilidade de empresas que estão listadas na carteira ISE 2020;
- Revelar, a partir da existência de possíveis distorções comunicativas, implicações para a noção de sustentabilidade construída pelas organizações que compõem a carteira ISE 2020;
- Apontar eventuais ajustes nos relatórios, que poderiam contribuir para a prevenção de distorções comunicativas e proporcionar uma maior aderência aos pressupostos pragmáticos habermasianos de uma comunicação não distorcida.

O primeiro objetivo específico foi alcançado por meio da aplicação dos procedimentos metodológicos, a qual possibilitou verificar, no conjunto de dados definidos como unidade de análise, a presença de distorções comunicativas. As questões apresentadas na seção 3.4 orientaram a leitura e consequente identificação das distorções nos quatro relatórios de sustentabilidade analisados. No que tange às distorções de sinceridade e inteligibilidade, suas identificações contaram com o apoio do *software* MAXQDA, o que posteriormente permitiu o uso de tabelas e ferramentas visuais no

suporte das análises. Cumprindo com esse objetivo, foram identificadas manifestações de distorções em relação a todos os pressupostos pragmáticos: inteligibilidade, verdade, sinceridade e legitimidade.

Na sequência, cumpriu-se com o segundo objetivo específico, descrevendo, da seção 4.2 a 4.6, cada uma das distorções encontradas e como elas ocorreram nos relatos da EDP, Natura, Light e Petrobras. As distorções de verdade se manifestaram principalmente por afirmações para as quais as evidências apresentadas ao longo do relato não foram suficientes, bem como no desequilíbrio entre relato de impactos positivos e negativos – estes últimos muitas das vezes apenas mencionados, sem um detalhamento que permita ao leitor avaliar adequadamente seu impacto. Já as distorções de sinceridade se caracterizaram pelo uso de metáforas que tornam nebulosa a compreensão do real desempenho em matéria de sustentabilidade, contribuindo para uma imagem otimista e parcial das organizações.

Por sua vez, as distorções de inteligibilidade se fizeram presentes por meio do uso excessivo de jargões, emprego inadequado de abreviações, falta de clareza nas associações entre imagens e texto, bem como erros sintáticos, impossibilitando o compartilhamento de uma linguagem comum entre organização relatora e leitores. Por fim, as distorções de legitimidade foram percebidas no descumprimento das normas que regem a elaboração destes documentos. Detectou-se a inobservância dos “Princípios de Relato GRI”, irregularidades no relatar informação obrigatória, omissão de informações exigidas e justificativas inadequadas para não apresentação de informação.

O terceiro objetivo específico foi atendido pelas seções 4.2 e 4.3, que permitiram analisar as imagens associadas à sustentabilidade no relato organizacional e apontaram, a partir daí, para a construção de uma sustentabilidade parcial, demasiadamente focada em impactos positivos e pouco voltada ao reconhecimento dos impactos negativos. Para isso contribuíram as distorções de verdade, observadas em afirmações sobre a atuação positiva das empresas, bem como na capacidade delas em promover a sustentabilidade e no não detalhamento de impactos negativos; e as distorções de sinceridade, no emprego significativo de expressões metafóricas como “combate”, “desafio”, “transparência”, “digitalização”, “igualdade” e “jornada”, que reforçam sutilmente uma imagem organizacional positiva, um tanto quanto questionável diante das informações contidas nos próprios relatórios.

Por fim, a seção 4.6 procurou realizar o último objetivo, sintetizando as distorções encontradas e suas implicações para os relatórios de sustentabilidade,

argumentando como e por que devem ser evitadas. Caso não se procure eliminar as distorções, a prática de relato fornece cada vez mais justificativas aos críticos que vêm nestes documentos uma prática manipulativa, pouco preocupada com uma atuação organizacional efetivamente sustentável. Em última instância, os relatórios tendem a cair em descrédito ao não cumprirem com sua finalidade de informar adequadamente os *stakeholders* sobre o desempenho organizacional em matéria de sustentabilidade e, quiçá, até mesmo servir como contraprova na defesa da sustentabilidade organizacional.

Em uma perspectiva habermasiana ampla, a pesquisa mostrou que os relatórios apresentados pelas organizações, como meio de argumentação para fazer valer sua pretensão de sustentabilidade, não são totalmente capazes de fornecer razões que sustentem tal pretensão. A análise dos relatos sob a ótica da distorção comunicativa, ao identificar falhas no atendimento aos pressupostos pragmáticos de inteligibilidade, verdade, legitimidade e sinceridade, aponta para uma prática organizacional orientada por uma razão instrumental, mais interessada no sucesso particular das empresas do que voltada à construção de um entendimento entre organização e *stakeholders* acerca do desempenho sustentável das corporações.

Entendendo que a sustentabilidade como conceito não pertence exclusivamente nem ao domínio do sistema, nem ao do mundo da vida, mas sim a um contínuo entre eles, argumenta-se que sua construção não depende e nem deve depender somente das organizações. Compreende-se que também os *stakeholders* precisam participar desse empreendimento, controlando aquilo que as empresas definem como sustentabilidade por meio de seus relatórios. Com isso, visa-se uma complementariedade entre os componentes sistêmicos e do mundo da vida na composição daquilo que se entende por sustentabilidade e, conseqüentemente, na qualificação de um negócio como sustentável. Nesse sentido, uma sugestão acadêmica (mundo da vida) foi dada na seção 4.6, em forma de um modelo que apresenta condições mais adequadas para que os relatórios de sustentabilidade atendam aos pressupostos pragmáticos, bem como as distorções comuns encontradas nesses documentos e que devem ser evitadas.

Diante do exposto, considera-se que a presente pesquisa cumpriu com os objetivos propostos e apresenta as contribuições almejadas, quando da justificativa da pesquisa. Com o estudo realizado, visou-se adentrar por uma lacuna teórica encontrada entre a relação da noção habermasiana de distorção comunicativa e sua aplicação ao âmbito da sustentabilidade. Procurou-se contribuir com a administração enquanto ciência, especialmente no campo dos estudos organizacionais de vertente crítica, ao buscar

compreender um fenômeno organizacional por meio da teoria de Jürgen Habermas; com os estudos organizacionais de vertente habermasiana, ao exercitar e reafirmar o potencial teórico e empírico das teorias desse campo para a pesquisa organizacional; com os estudos de sustentabilidade, ao investigar relatórios de quatro empresas listadas na carteira ISE 2020, revelando dispositivos que podem fazer desses documentos uma prática estratégica e opaca, bem como argumentado que tais mecanismos devem ser evitados para um efetivo cumprimento do objetivo desses relatos. Por fim, deixa-se às organizações e seus *stakeholders* a compreensão de que os relatórios de sustentabilidade podem ser mais benéficos na construção de um entendimento entre eles se fundamentados em razões adequadas aos pressupostos pragmáticos. A elaboração e a leitura dos relatos sob o prisma da distorção comunicativa mostram-se valiosas para a avaliação do desempenho sustentável das organizações apresentados nesses documentos.

Embora se reconheça as contribuições desta pesquisa, também se admite que ela apresenta limitações. A principal delas reside em sua delimitação aos relatórios de sustentabilidade, não considerando demais documentos das empresas pesquisadas, que pudessem complementar outros dados além dos apresentados nos relatos. Tais informações talvez pudessem sanar ou minimizar as distorções encontradas nos relatórios – o que, por outro lado, não retira o mérito desta investigação. Ao produzirem seus relatos no intuito de prestar contas aos seus *stakeholders*, argumentando em favor de um desempenho sustentável, esses documentos por si sós deveriam gerar um entendimento que não fosse enganoso, mostrando-se capazes, portanto, de atender aos pressupostos da pragmática universal. O presente estudo também se restringe à análise dos relatórios classificados como “abrangentes”. Uma investigação com os demais 26 relatórios das empresas que compõem a carteira ISE 2020 poderia resultar em um maior volume de informações acerca das distorções comunicativas em informativos de sustentabilidade, bem como permitir uma comparação das distorções entre os relatos essenciais e abrangentes.

Outra limitação deste estudo se encontra no fato de abordar apenas os relatórios mais recentes, ficando assim impedido de analisar aspectos longitudinais que poderiam ser interessantes para a compreensão das distorções na comunicação organizacional sobre sustentabilidade. Isso poderia revelar uma maior ou menor ocorrência de distorções comunicativas nos relatos ao longo do tempo, apontando para uma tendência de aproximação ou distanciamento de uma prática de comunicação não distorcida com o passar dos anos. Além disso, esta pesquisa limita-se ao estudar apenas

relatórios das empresas listadas no ISE. Investigações que comparem relatórios de empresas listadas em índices de sustentabilidade de outros países poderiam apontar interessantes convergências ou divergências em relação às distorções comunicativas existentes nas práticas de relato de sustentabilidade ao redor do mundo.

Diante desse cenário, sugere-se que pesquisas futuras procurem explorar essas brechas apresentadas ou se aventurem por análises completamente novas, relacionando teorias habermasianas com a temática da sustentabilidade, especialmente no âmbito organizacional. Vale lembrar que o projeto habermasiano, além de seu potencial explicativo, também um potencial transformador típico da postura crítica. Sendo tanto o campo da administração como o da sustentabilidade marcados pela hegemonia de um discurso funcionalista, incentiva-se que pesquisas de vertente crítica, como as realizadas sob a perspectiva habermasiana, façam-se mais presentes nos estudos sobre sustentabilidade e suas relações com as organizações. Com isso, acredita-se que a academia possa fornecer contribuições reflexivas e inovadoras para os problemas organizacionais. Pesquisas críticas, mais interessadas em compreender como a sustentabilidade poderia ser melhor, ao invés de focar em conservar o modo como ela está posta, permitem propostas de modificações significativas das teorias e práticas organizacionais institucionalizadas em matéria nessa matéria – as quais, até o momento, parecem não ser suficientes para atingir o ideal de sustentabilidade almejado.

REFERÊNCIAS

ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. O conceito de esclarecimento. In.: _____. **Dialética do esclarecimento: fragmentos filosóficos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1985, p. 17-46.

ÄHLSTRÖM, J.; MACQUET, M.; RICHTER, U. The lack of a critical perspective in environmental management research: distortion in the scientific discourse. **Business Strategy and the Environment**, v.18, n.5, p. 334-346, 2007.

ALBUQUERQUE FELL, A. F.; RODRIGUES FILHO, J.; OLIVEIRA, R. R. Um estudo da produção acadêmica nacional sobre gestão do conhecimento através da teoria do conhecimento de Habermas. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 5, n.2, p. 251-268, 2008.

ALCÂNTARA, V. C.; PEREIRA, J., R. O locus da gestão social no contexto das inter-relações e tensões entre mundo-da-vida (lebenswelt) e sistema (system). **Organizações & Sociedade**, v. 24, n. 82, p. 412-431, 2017.

ALVESSON, M.; DEETZ, S. Critical Theory and Postmodernism Approaches to Organizational Studies. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.) **Handbook of organization studies**. London: Sage Publications, 1996, p. 31-57.

_____. Teoria Crítica e Abordagens Pós-Modernas para Estudos Organizacionais. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**. London: Sage Publications, 2010, p. 226-263.

ALVESSON, M.; WILMOOT, H. Introduction. In.: _____. (Ed.). **Studying Management Critically**. London: Sage Publications, 2003, p. 1-22.

ANTOLÍN-LÓPEZ, R.; DELGADO-CEBALLOS, J.; MONTIEL, I. Deconstructing corporate sustainability: A comparison of different stakeholder metrics. **Journal of Cleaner Production**, v. 136, p. 5-17, 2016.

AMATO-NETO, J.; AMATO, L. F. Sustainable supply chains, corporate constitutionalisation and human rights: a multiple case study on the 10 biggest companies in Brazil. **International Journal of Innovation and Sustainable Development**, v. 13, n. 2, 2019.

B3. **Carteiras e Questionários**. Disponível em: <<http://iseb3.com.br/carteiras-e-questionarios-1>> Acesso em: 10 jun. 2020a.

B3. **O que é o ISE B3**. Disponível em: <<http://iseb3.com.br/o-que-e-o-ise>>. Acesso em: 10 jun. 2020b.

BANERJEE, S. B. Who Sustains Whose Development? Sustainable Development and the Reinvention of Nature. **Organization Studies**, v.23, n.1, p. 143–180, 2003.

BANNWART JUNIOR, C. J.; FAVORETO, R. L.; NOGUEIRA, A. J. F. M. Trabalho e interação: reminiscências da dialética habermasiana. In: V Congresso Brasileiro de

Estudos Organizacionais (VCBEO), 2018, Curitiba. **Anais do V Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais (VCBEO)**, 2018.

BARBOSA, G. S.; DRACH, P. R.; CORBELLA, O. D. A Conceptual Review of the Terms Sustainable Development and Sustainability, **International Journal of Social Sciences**, v. 3, n. 2, p. 2014.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo; Edições 70, 2011. 280 p. Título original: L'Analyse de Contenu.

BEBER, S. R.; ALCÂNTARA, V. C.; PEREIRA, J. R. Pesquisando esferas públicas (seletiva e subalternas): contribuições da análise crítica de gêneros. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 52, n. 3, 2018.

BÔAS FILHO, O. V. A sociologia do direito: o contraste entre a obra de Émile Durkheim e a de Niklas Luhmann. *Revista Da Faculdade De Direito, Universidade De São Paulo*, v. 105, p. 561-593, 2010

BÔAS FILHO, O. V. Émile Durkheim e a análise sociológica do direito: a atualidade e os limites de um clássico. *Revista Electrónica Direito e Sociedade-REDES*, v. 5, n. 2, p. 229-250, 2017.

BOIRAL, O. Sustainability reports as simulacra? A counter-account of A and A+ GRI reports, **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, v. 26, n.7, p. 1036 – 1071, 2013.

BOLIS, I.; MORIOKA, S. N.; SZNELWAR, L. I. When sustainable development risks losing its meaning. Delimiting the concept with a comprehensive literature review and a conceptual model, **Journal of Cleaner Production**, v. 83, p. 7-20, 2014.

BORIM-DE-SOUZA, R.; BALBINOT, Z.; TRAVIS, E. F.; MUNCK, L.; TAKAHASHI, A. R. W. "Sustainable development and sustainability as study objects for comparative management theory", **Cross Cultural Management**, v. 22 n. 2 p. 201 – 235, 2015.

BURRELL, G. Modernism, postmodernism and organizational analysis 4: The contribution of Jürgen Habermas. **Organization studies**, v.15, n.1: 1-19, 1994.

BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life**. Hants: Ashgate, 1979.

CAITANO, D I. M. O. **A racionalidade substantiva na gestão organizacional: consolidação de um campo de estudos**. 2010. 184 fls. Dissertação. (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina, 2010.

CALDAS, M. P. Paradigmas em estudos organizacionais: uma introdução à série. *Revista de Administração de Empresas*. v. 45, n. 1. p.53-57. 2005

CARADONNA, J. L. **Sustainability: A History**. New York: Oxford University Press, 2014.

CASTRO, C. J. Sustainable Development: Mainstream and Critical Perspectives. **Organization & Environment**, v. 17, n. 2, 2004, p. 195-225.

CARDOSO, O. O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **Revista de Administração Pública**, v.40, n.6, 1123-1124, 2006.

CLARO, P. B. O; CLARO, D. P.; AMÂNCIO, R. Entendendo o conceito de sustentabilidade nas organizações. **Revista de Administração-RAUSP**, v. 43, n. 4, p. 289-300, 2008.

COOPER, R.; BURRELL, G. Modernism, postmodernism and organizational analysis: An introduction. **Organization studies**, v.9, n.1, p. 91-112, 1988.

CUKIER, W.; GAGNON, S.; ROACH, E.; ELM, M.; YAP, M.; RODRIGUES, S. Trade-offs and disappearing acts: shifting societal discourses of diversity in Canada over three decades. **The International Journal of Human Resource Management**, v.28, n.7, p. 1031-1064, 2016.

CUKIER, W.; MIDDLETON, C.; BAUER, R. The discourse of learning technology in Canada: Understanding communication distortions and the implications for decision making. In E.H. Wynn, E. Whitley, M. Myers, & J. DeGross (Eds.) **Global and organizational discourse about information technology**. Dordrecht: Kluwer Academic, 2003, p. 197-221.

CUKIER, W.; NGWENYAMA, O.; BAUER, R.; MIDDLETON, C. A critical analysis of media discourse on information technology: Preliminary results of a proposed method for critical discourse analyses. **Information Systems Journal**, v.19, p.175–196, 2009.

DALY, H. E. Sustainable development: definitions, principles, policies. In: _____. **Ecological Economics and Sustainable Development, Selected Essays of Herman Daly**. Cheltenham: Edward Elgar, 2008, p. 36-49.

DASCAL, M. **Interpretation and understanding**. Jhon Benjamins, 2003.

DOVERS, S. R. Sustainability: Demands on Policy. **Journal of Public Policy**, 16, 3, p. 303-318, 1996.

EISENHARDT, K. M.; GRAEBNER, M. E. Theory building from cases: Opportunities and challenges. **Academy of Management Journal**, v. 50, n.1, p. 25–32, 2007.

EDP - ENERGIAS DE PORTUGAL. **Relatório de sustentabilidade 2019**. Lisboa. 2020. Disponível em: <<https://www.edp.com/pt-pt/sustentabilidade/transparencia-e-reporte#relatorios>>. Acesso em 15 de junho de 2020b.

FACHIN, O. Fundamentos de metodologia. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FAVORETO, R. L.; BANNWART C. J. J; NOGUEIRA, A. J. F. M. Problematizando o conceito de responsabilidade social empresarial: implicações de uma leitura multidisciplinar. **Scientia Iuris**. v.24, n.1, p. 55-77, março 2020.

FAVORETO, R. L.; NOGUEIRA, A. J. F. M.; BANNWART JUNIOR, C. J. Pensamento habermasiano e Administração. **Organizações e Sustentabilidade**, v. 7, p. 7-10, 2019.

FEIL, A.; SCHREIBER, A. D. Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável: desvendando as sobreposições e alcances de seus significados. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 14, nº 3, Artigo 7, Rio de Janeiro, 2017.

FELTS, A. A. Organizational communication. **Administration & Society**, London, v. 23, n. 4, p. 495-517, 1992.

FERRARO, F.; BEUNZA, D. Creating common ground: A communicative action model of dialogue in shareholder engagement. **Organization Science**, v.29, n.6, p. 1187-1207, 2018.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.

FLOREA, L.; CHEUNG, Y. H.; HERNDON, N. C. For All Good Reasons: ROLE of Values in Organizational Sustainability. **Journal of Business Ethics**, v.114, n.3, p. 393-408, 2013.

FONTENELE, E. M. Interpretar é reconhecer-se no outro: o conceito davidsoniano de interpretação radical. **Argumentos**, v.3, n.5, p. 121-126, 2011.

FREDDO, A., C. Poder e violência como ação estratégica. **Revista de Administração Pública**, v. 29, n.3, 111-121, 1995.

FREITAG, B. **A teoria crítica: ontem e hoje**. São Paulo: Brasiliense, 2004.

FOLADORI, G., TOMMASINO, H. O conceito de desenvolvimento sustentável trinta anos depois. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, n. 1, p. 41-56, 2000.

FORESTER, J. On Fieldwork in a Habermasian Way: Critical Ethnography and The Extra-ordinary Character of Ordinary Professional Work. In.: ALVESSON, M.; WILMOOT, H. (Ed.). **Studying Management Critically**. London: Sage Publications, 2003, p. 46-65.

_____. Planning in the Face of Power. **Journal of the American Planning Association**. v. 48, n. 1, p. 67-80, 1982.

_____. Teoria crítica e análise organizacional. **Plural**, v. 1, p. 131-148, 1994.

GARCIA, A. S.; PEREIRA, J. R.; ALCÂNTARA, V. C.; CRUZ, E. S. T. Aprofundamento das esferas públicas para a gestão social: caminhos para uma reconstrução empírico-descritiva e normativa. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 16, n .2, p. 163-185, 2018.

GARCIA, A. S.; PEREIRA, J. R.; ALCÂNTARA, V. C.; PRADO, W. J. Produção Científica sobre Esfera Pública: um Estudo Bibliométrico em Múltiplas Áreas do

Conhecimento (1970-2015). **Administração Pública e Gestão Social**, v. 11, n.1, p. 2-15, 2019.

GARCÍA-MARZÁ, D. Ética empresarial: del diálogo a la confianza. Madrid: Editora Trotta, 2005.

GLADWIN, T.; KENNELLY, J.; KRAUSE, T. Shifting paradigms for sustainable development: implications for management theory and research. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 4, p. 878-907, 1995.

GOMES, F. Uma aproximação entre pragmática universal e economia solidária: o caso de Catende. **Cadernos EBAPE. BR**, v.12, n.3, p.416-441, 2014.

GOMES, R. Análise e interpretação de dados na pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. S. (org) **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2009, p. 79-108.

GRI - GLOBAL REPORTING INITIATIVE. About GRI. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. Download the Standards. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/standards/download-the-standards/>> Acesso em: 15 de abril de 2020b.

_____. **Diversity and equal opportunity** Amsterdam: GRI, 2016a. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. **Efluentes y Residuos**. Amsterdam: GRI, 2016b. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. **Employment**. Amsterdam: GRI, 2016c. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. **Foundations**. Amsterdam: GRI, 2016d. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. **General Disclosures**. Amsterdam: GRI, 2016e. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

_____. **Public Police**. Amsterdam: GRI, 2016f. Disponível em:<<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

HABERMAS, J. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. v. II.

_____. **Conhecimento e Interesse**. São Paulo: Editora Unesp, 2014a.

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

_____. **Esclarecimentos sobre o conceito de ação comunicativa**. Fundamentação teórico-linguística da sociologia (Obras escolhidas de Jürgen Habermas; 1). Lisboa: Edições 70, 2010

_____. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações sobre uma categoria da sociedade burguesa. São Paulo Editora Unesp, 2014b.

_____. **Problemas de legitimación em el capitalismo tardio**. Madrid: Cátedra, 1999.

_____. **Técnica e ciência como Ideologia**. São Paulo: Editora Unesp, 2014c.

_____. **Teoria do agir comunicativo**: racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Martins Fontes, 2012a. v. I

_____. **Teoria do agir comunicativo**: sobre a crítica da razão funcionalista. São Paulo: Martins Fontes, 2012b. v. II

HARVEY, D. **Os sentidos do mundo**: Textos essenciais. São Paulo: Boitempo, 2020

HATCH, J. Amos. **Doing qualitative research in education settings**. Albany: State University of New York Press, 2002.

HERRERO, F. X. Racionalidade comunicativa e modernidade. **Síntese**, v. 14, n. 37, p. 13-32, 1986.

HERRERO, F. X. J. Habermas: teoria crítica da sociedade. **Síntese**, v. 6, n. 15, p. 11-36, 1979.

HOPWOOD, B.; MELLOR, M.; O'BRIEN, G. Sustainable development: Mapping different approaches. **Sustainable Development**, v. 13, p. 38-52, 2005.

HORKHEIMER, M. Teoria Tradicional e Teoria Crítica. In: Walter Benjamin, Max Horkheimer, Theodor W. Adorno, Jürgen Habermas. **Textos Escolhidos**. São Paulo: Abril Cultural, 1975. (Coleção Os Pensadores).

INOCÊNCIO; E.; FAVORETO, R. L. Contribuições Sociológicas de Jürgen Habermas para os Estudos Organizacionais. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**. v.14, n.1, p. 124-145, 2020.

INOCÊNCIO; E.; FAVORETO, R. L. Contribuições sociológicas do pensamento habermasiano para os Estudos Organizacionais: um estudo da produção internacional em Administração. **Análise Social**. (Submetido)

LAINE, M. The meanings of the term ‘sustainable development’ in Finnish corporate disclosures. **Accounting Forum**, v.29, 395–413, 2005.

LANDRUM, N. E. Stages of Corporate Sustainability: Integrating the Strong Sustainability Worldview, **Organization & Environment**, v. 31, n. 4, 2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAYRARGUES, P. P. Anti ecologismo no Brasil: reflexões ecopolíticas sobre o Modelo do desenvolvimentismo-extrativista-predatório e a Desregulação ambiental pública. In: OLIVEIRA, M. M. D., MENDES, M., HANSEL, C. M., DAMIANI, S. (Org.) **Cidadania, Meio Ambiente e Sustentabilidade**. Caxias do Sul: EDUCS. p.325-356. 2017.

LARA, L. G. A.; VIZEU, F. O potencial da frankfurtianidade de Habermas em estudos organizacionais. **Cadernos EBAPE. BR**, v.17, n.1, p.1-11, 2019.

LEÃO A. L. M. S.; PERDIGÃO, J. G. L.; FRANCO, S. M.; FERREIRA, B. R. T. São João de Campina Grande como megaevento: imbricamento entre sistema e mundo da vida na mercadorização da cultura. **Administração Pública e Gestão Social**, v.9, n.2, p.87-94, 2017.

LEFF, E. **Saber Ambiental: Sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder**. Tradução de Lúcia Mathilde Endlich Orth. Petrópolis: Vozes, 2005.

LÉLÉ, S. M. “Sustainable development: a critical review”. **World Development**, v. 19 n. 6, p. 607-21, 1991.

LIGHT. **Anexos: relatório anual 2019**. Rio de Janeiro. 2020. Disponível em: <<http://ri.light.com.br/sustentabilidade/relatorios/>>. Acesso em 15 de junho de 2020a.

LIGHT. **Relatório anual 2019**. Rio de Janeiro. 2020. Disponível em: <<http://ri.light.com.br/sustentabilidade/relatorios/>>. Acesso em 15 de junho de 2020b.

LIGHT. **Sumário GRI: relatório anual 2019**. Rio de Janeiro. 2020. Disponível em: <<http://ri.light.com.br/sustentabilidade/relatorios/>>. Acesso em 15 de junho de 2020c.

LIVESEY, S. M.; KEARINS, K. ‘Transparent and Caring Corporations? A Study of the Sustainability Reports by The Body Shop and Royal Dutch/Shell’, **Organization and Environment** 15(3): 233–5, 2002.

MARCONDES, A. W.; BACARJI, C. D. **ISE–Sustentabilidade no mercado de capitais**. São Paulo: Report Ed, 2010.

MARSDEN, R.; TOWLEY, B. Introdução: a coruja de Minerva: reflexões sobre a teoria na prática. In.: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais: reflexões e novas direções**. São Paulo: Editora Atlas, 2001, p. 31- 56.

MCCARTHY, T. **The critical theory of Jurgen Habermas**. 1978.

MCCORMICK, S. The Brazilian anti-dam movement: Knowledge contestation as communicative action. **Organization & Environment**, v.19, n.3, p. 321-346, 2006.

MEBRATU, D. Sustainability and sustainable development: historical and conceptual review. **Environment Impact Assessment Review**, v. 18, p. 493-520, 1998.

MENSAH, J.; CASADEVALL, S. R. Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review, **Cogent Social Sciences**, v.5, n.1, p. 1-21.

MERRIAN, S. B. **Qualitative research: a guide to design and implementation**. San Francisco: Jossey-Bass, 2009.

MILNE, M. J.; GRAY, R. W(h)ither Ecology? The Triple Bottom Line, the Global Reporting Initiative, and Corporate Sustainability Reporting, **Journal of Business Ethics**, v. 118, 13-29.

MILNE, M. J.; KEARINS, K.; WALTON, S. Creating adventures in wonderland: The journey metaphor and environmental sustainability. **Organization**, v. 13, n. 6, p. 801-839, 2006.

MILNE, M. J.; TREGIDGA, H.; WALTON, S. 'Playing with Magic Lanterns: The New Zealand Business Council for Sustainable Development and Corporate Triple Bottom Line Reporting', Proceedings of Asia-Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference, Singapore, 2004. Disponível em: <https://ourarchive.otago.ac.nz/bitstream/handle/10523/1556/PLAYING_WITH_MAGIC_LANTERNS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: mar. 2020.

MOL, A. P. J. Ecological modernization: industrial transformations and environmental reform. In: REDCLIFT, M., WOODGATE, G. (Eds.). **The International Handbook of Environmental Sociology**, London: M. Edward Elgar, 1997, p. 138-149.

MONTIEL, I.; DELGADO-CEBALLOS, J. Defining and measuring corporate sustainability: Are we there yet?. **Organization & Environment**, v. 27, n. 2, p. 113-139, 2014.

MONTIEL, I.; GALLO, P. G.; ANTOLIN-LOPEZ, R. What on Earth Should Managers Learn About Corporate Sustainability? A Threshold Concept Approach, **Journal of Business Ethics**, v. 162, 2019.

MUNCK, L.; BORIM-DE-SOUZA, R. Compreensão do Desenvolvimento Sustentável em Contextos Organizacionais a partir do Estabelecimento de Tipos Ideais. **Organizações & Sociedade**, v. 20, n. 67, p. 651-674, 2013.

MUNCK, L.; BORIM-DE-SOUZA, R. O eclecismo do paradigma da sustentabilidade: construção e análise a partir dos estudos organizacionais. **Revista de Ciências da Administração**, v. 13, n. 29, p. 202-242, 2011.

NATURA. **Relatório anual**: Natura 2019. São Paulo. 2020. Disponível em: <<https://www.natura.com.br/relatorio-anual>>. Acesso em 15 de junho de 2020.

NIAZI, T. Contesting Instrumental Knowledge With Communicative Action: Why Kalabagh Dam (Pakistan) Remains Unbuilt. **Organization & Environment**, 2018.

NOBRE, Marcos. **A teoria crítica**. 2ªed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

NOGUEIRA, A. J. F. M; FAVORETO, R. L. Teoria do Conhecimento e Estudos Organizacionais: para Além de um Único Caminho. **Teoria e Prática em Administração**, v. 7, n. 2, p. 237-240, 2017

O'CONNOR, J. ¿Es posible el capitalismo sostenible?. In: ALIMONDA, Héctor (org.) **Ecología política. Naturaleza, sociedade y utopia**. Buenos Aires: CLASCO, 2002, p.27-52.

OLIVEIRA, V. A. R.; CANÇADO, A. C.; PEREIRA, J. R. Gestão social e esfera pública: aproximações teórico-conceituais. **Cadernos Ebape. br**, v. 8, n. 4, p. 613-626, 2010.

OSORIO, L. A. R.; LOBATO, M. O.; CASTILLO, X. A. Debates on Sustainable Development: Towards a Holistic View of Reality. **Environment, Development and Sustainability**, v. 7, p. 501-518, 2005.

PAES DE PAULA, A. P. Para além dos paradigmas nos Estudos Organizacionais: o círculo das matrizes epistêmicas. **Cadernos Ebape.BR**. v.14, n.1, p. 24-46, 2016.

PAES DE PAULA, A. P. P. **Repensando os estudos organizacionais**: por uma nova teoria do conhecimento. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

PEREIRA, L. J. H. Retomar a crítica interna do capitalismo? Revisitando a análise das crises em Problemas de legitimação no capitalismo tardio de Habermas. **Cadernos de Filosofia Alemã: Crítica e Modernidade**, n. 21, p. 61-84, 2013.

PERES, M. R. J.; PEREIRA, J. R.; OLIVEIRA, L. C. Gestão Social sob a lente estruturacionista. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 14, n. 6, p. 18-49, 2013.

PETROBRAS. **Relatório de sustentabilidade 2019**. Rio da Janeiro. 2020. Disponível em: <<https://sustentabilidade.petrobras.com.br/>>. Acesso em 15 de junho de 2020.

PIERRI, N. El proceso histórico y teórico que conduce a la propuesta del desarrollo sustentable. In: PIERRI, N.; FOLADORI, G. **¿Sustentabilidad? Desacuerdos sobre el desarrollo sustentable**. Montevideo: Trabajo y Capital, 1ª edição, 2001, p. 27-79.

PORTO-GONÇALVES, C. W.; LEFF, E. Political Ecology in Latin America: The Social Re-Appropriation of Nature, the Reinvention of Territories and the Construction of an Environmental Rationality. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, Curitiba, v.35: p. 65-88, 2015.

REED, M. Teorização Organizacional: Um campo Historicamente Contestado. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**: reflexões e novas direções. São Paulo: Editora Atlas, 2010, p. 61-97.

REDCLIFT, M. Sustainable Development (1987-2005): An Oxymoron Comes Of Age. **Horizontes Antropológicos**, v. 12, n.25, 2006, p. 65-84.

REGO, A.; CUNHA, M. P.; POLÓNIA, D. Corporate Sustainability: A View From the Top, **Journal of Business Ethics**, v. 143, 2015.

REIS, L. **A racionalidade substantiva na avaliação de projetos em ONGs: três casos**. 2019. 190 fls. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2001.

REPA, L. Direito e Teoria da Ação Comunicativa. In.: NOBRE, M.; TERRA, R. (orgs.). **Direito e Democracia**: Um guia de leitura de Habermas. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 55-71.

REPA, L. Compreensões de reconstrução: sobre a noção de crítica reconstrutiva em habermas e celikates. **Trans/Form/Ação**, v. 40, n. 3, p. 9-28, 2017.

REPA, L. Reconstrução racional, argumento transcendental, fundamentação última: sobre o debate entre Habermas e Apel. **Kriterion**, v. 57, n. 135, 741-758, 2016.

RODRIGUES FILHO. J. Desenvolvimento de diferentes perspectivas teóricas para análise das organizações. **Revista de Administração Pública**, v. 32, n. 4, p. 163-175, 1998.

RODRIGUES FILHO. J. Um estudo da produção acadêmica em administração Estratégica no brasil na terminologia de Habermas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 3, n. 2, p. 1-16, 2004.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar B.; **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Tradução de Daisy Vaz de Moraes. Porto Alegre: Penso Editora, 2013. Título original: Metodología de la investigación.

SEGATTO, A. I. A tensão entre facticidade e validade. In.: NOBRE, M.; TERRA, R. (orgs.). **Direito e Democracia**: Um guia de leitura de Habermas. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 37-53.

SERVA, Maurício. Abordagem substantiva e ação comunicativa: uma complementaridade proveitosa para a teoria das organizações. **Revista de Administração Pública**, v. 31, n.2, p. 108-134, 1997a.

SERVA, Maurício. A racionalidade substantiva demonstrada na prática administrativa. **Revista de Administração de Empresas**, v. 37, n. 2, p. 18-30, 1997b.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2017.

SHRIVASTAVA, P. The Role of Corporations in Achieving Ecological Sustainability. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 4, p. 936-960, 1995a

SHRIVASTAVA, P. Ecocentric Management for a Risk Society. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 1, p. 118-137, 1995b

SIQUEIRA, G. M. V. **Tensão entre as racionalidades substantiva e instrumental na gestão de ecovilas**: novas fronteiras do campo de estudos. 2012. 217 fls. Dissertação. (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

SILVA, S. S.; REIS, R. P.; AMÂNCIO, R. Conceitos atribuídos à sustentabilidade em organizações de diferentes setores. **Revista de Ciências da Administração**, v. 16, n. 40, p. 90-103, 2014.

SILVEIRA, V. N. S. Racionalidade e Organização: as Múltiplas Faces do Enigma. **Revista de Administração Contemporânea**. v. 12, n. 4, p. 1107-1130, 2008.

SOUZA, F. A. S.; LEMOS, A. H. C.; CAVAZOTTE, F. S. C. N.; MALVA, T. R. J. Atraindo novos funcionários para empresas de alta performance: uma crítica às razões dos profissionais de recursos humanos. **Cadernos Ebape.BR**, vol.13, n.1, p. 103-102, 2015.

SPRINGETT, D.; REDCLIFT, M. Sustainable Development: History and evolution of the concept. In: _____. (Eds.). **Routledge International Handbook of Sustainable Development**. Abingdon: Routledge, 2015, p. 3-38.

STABLEIN, R.; NORD, W. Practical and emancipatory interest in organizational symbolism. **Journal of Management**, v. 11, n.2, p.13-28, 1985.

STAKE, R. E. **Pesquisa Qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011.

STARRIK, M; KANASHIRO, P. Toward a theory of sustainability management: Uncovering and integrating the nearly obvious. **Organization & Environment**, v. 26, n.1, p.7-30, 2013.

TENÓRIO, F. G. Editorial. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, jun. 2014.

TREGIDGA, H.; MILNE, M. J.; KEARINS, K. Ramping Up Resistance: Corporate Sustainable Development and Academic Research. **Business & Society**, v. 57, n. 2, p. 1-43, 2015.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, M. M. F. Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. In: VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 13-28.

VIZEU, F. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v 45, n. 4, p. 10-21, 2005.

_____. Da racionalidade instrumental à racionalidade Comunicativa: o caso de uma instituição psiquiátrica. **Organizações & Sociedade**, v 13, n. 36, p. 163-184, 2006.

VIZEU, F. BIN, D. Democracia deliberativa: leitura crítica do caso CDES à luz da teoria do discurso. **Revista de Administração Pública**, v 42, n. 1, p. 83-1008, 2008.

VIZEU, F.; CICMANEC, E. R. A música que encanta, o discurso que aprisiona: a distorção comunicativa em uma loja de departamentos. **Cadernos Ebape.BR**. v.11, n.1, p. 149-164, 2013.

VIZEU, F.; MATITZ, Q. R. S. Organizational sacralization and discursive use of corporate mission statements. **Brazilian Administration Review**, v. 10, n. 2, p. 176-194, 2013.

VIZEU, F.; MENEGHETTI, F. K.; SEIFERT, R. E. Por uma crítica ao conceito de desenvolvimento sustentável. **Cadernos Ebape. br**, v. 10, n. 3, p. 569-583, 2012.

WCED (World Commission on Environment and Development). **Our Common Future**. London: Oxford University Press, 1987.

WELFORD, R. J. Corporate Environmental Management, Technology and Sustainable Development: Postmodern Perspectives and the Need for a Critical Research Agenda. **Business Strategy and the Environment**, v.7, n.1, 1–12.

WESTWOOD, R.; CLEGG, S. The discourse of organization studies: dissensus, politics, and paradigms. In.: _____. (Eds.). **Debating organization: point-counterpoint in organization studies**. Oxford: Blackwell Publishing, 2003, p. 1-42.

WIGGERHAUS, R. **A escola de Frankfurt**. Tradução de Lilyane Deroche-Gurgel; e Vera de Azambuja Harvey. Rio de Janeiro: DIFEL, 2002. 742 p. Título original: *Die Frankfurter Schule*.

WILLIG, C. **Introducing qualitative research in psychology: adventures in theory and method**. 2. Ed. Berkshire: Open University Press, 2008.