

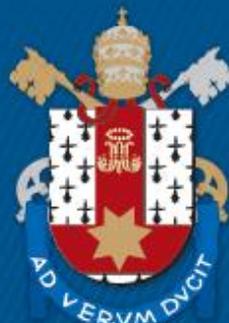
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO, ARTES, DESIGN – FAMECOS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL  
MESTRADO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL

FRANCIELLE BENETT FALAVIGNA

**AS ORGANIZAÇÕES COMO (RE)CONSTRUÇÕES DISCURSIVAS: AS INTERAÇÕES  
POSSÍVEIS NA AMBIÊNCIA DIGITAL.**

Porto Alegre  
2018

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica  
do Rio Grande do Sul

FRANCIELLE BENETT FALAVIGNA

**AS ORGANIZAÇÕES COMO (RE)CONSTRUÇÕES DISCURSIVAS: AS  
INTERAÇÕES POSSÍVEIS NA AMBIÊNCIA DIGITAL.**

Dissertação apresentada como requisito final para a obtenção do grau de Mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker

Porto Alegre

2018

FRANCIELLE BENETT FALAVIGNA

**AS ORGANIZAÇÕES COMO (RE)CONSTRUÇÕES DISCURSIVAS: AS  
INTERAÇÕES POSSÍVEIS NA AMBIÊNCIA DIGITAL.**

Dissertação apresentada como requisito para a obtenção do grau de Mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

Aprovada em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker - PUCRS

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosângela Florczak de Oliveira – ESPM Sul

---

Prof. Dr. Juremir Machado da Silva - PUCRS

Porto Alegre  
2018

## Ficha Catalográfica

F177o Falavigna, Francielle Benett

As organizações como (re)construções discursivas : as interações possíveis na ambiência digital / Francielle Benett Falavigna . – 2018.  
137 f.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, PUCRS.

Orientadora: Profa. Dra. Cleusa Maria Andrade Scroferneker Scroferneker.

1. Discursos organizacionais. 2. (Re)construções discursivas. 3. Comunicação Organizacional. 4. Ambiência digital. 5. Hospitais. I. Scroferneker, Cleusa Maria Andrade Scroferneker. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da PUCRS  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Bibliotecária responsável: Salete Maria Sartori CRB-10/1363

## AGRADECIMENTOS

“E depois irão dizer que eu tive sorte...” E tive mesmo! Sabe por quê? Porque se estou aqui, agora, escrevendo os agradecimentos da minha dissertação de mestrado, é porque eu tive uma sorte e tanto.

É para mim, ainda, profundamente simbólico concluir o mestrado acadêmico nesse 2018 tão fortemente marcado pelas incertezas políticas e sociais, que tornam ainda mais evidente que a soma de fatores culturais, sociais, políticos e econômicos é, em verdade, o que alguns chamam de sorte.

Apesar de ser mulher, nascida em um Brasil de terceiro mundo, as duas coisas tem o peso atenuado, porque sou branca, em um país racista, e cisgênero, no país que mais mata transexuais no mundo.

Cursei os Ensinos Fundamental e Médio em escola pública, mas em uma cidade com um dos melhores Índices de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) do Brasil.

Nunca me faltou comida, roupa, segurança ou livros. Tive acesso à Universidade, ao mestrado e às boas consequências que resultam disso.

Ralei muito até chegar aqui? Sim, mas muito menos do que a grande parte dos brasileiros precisaria ralar e possivelmente mais do que outra parte da população que nasceu com mais sorte do que eu. São as regras do jogo (de lutas sempre tão simbólicas, quase nunca, justas...).

As coisas não caem do céu, claro. Mas na minha história, eu só fiz minha (pequena) parte, em um contexto de educação, bem-estar e afeto.

Meus queridos pais não tiveram a mesma sorte que eu, mas trabalharam duro para mudar o rumo da minha história. Lembro com ternura (e nesse momento, com lágrimas nos olhos...) de quando eu mostrava ao meu Pai, César, as boas notas que eu tirava nas provas de português e redação da escola. Ele transbordava emoção pelos olhos e dizia que o dom da escrita poderia me levar longe. E levou, mas não tão longe quanto à esperança que ele tinha (e tem!) em mim. Obrigada, pai!

Sem nunca ter chegado à Universidade, minha mãe contava com euforia, histórias sobre como era a vida dos estudantes nas instituições mais prestigiadas do estado. Lembro-me de quando o nosso ônibus passava em frente ao Campus da UFRGS, no centro de Porto Alegre e, minha mãe, Kátia, dizia que o sonho dela era me ver crescer e usar uma mochila, “dessas de quem estuda na Federal”. Que a vida de quem tinha um curso superior era melhor... Eu não consegui a almejada vaga na Federal, mas concluí minha graduação na PUCRS, com bolsa integral pelo ProUni, sem a qual eu jamais teria chegado até o mestrado, que foi possível graças ao incentivo da bolsa Capes. Obrigada, mãe, por nunca ter deixado com que eu desistisse!

Nessa maratona, que é a vida, eu tive a sorte, ainda, de encontrar o Estevão. Nós topamos caminhar lado a lado, mesmo quando os fatores externos diziam o contrário. O Estevão foi a minha maior motivação durante a graduação e quem mais me deu forças para ingressar no mestrado. Esteve do meu lado quando meu nome não estava no listão da UFRGS, mas aparecia na 1ª chamada do ProUni. E chorou comigo. Nas duas vezes. Disse que eu era o orgulho dele quando eu entrei no mestrado, mal sabia ele o orgulho que eu tinha (e tenho!) por ele ter conseguido me fazer enxergar os sonhos que eu seria capaz de realizar. Obrigada, meu amor! Juntos nós somos gigantes!

“Ela acreditava em anjo e, porque acreditava, eles existiam”, esse trecho de A Hora da Estrela, de Clarice Lispector, é sobre sorte, mas também sobre ter fé no Outro. Quando eu (re)leio essa frase eu lembro (e vou lembrar sempre!) da minha terna orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker. Sobre a sorte de tê-la encontrado em minha jornada e sobre a gratidão pela fé depositada em mim. Obrigada por ter sido um verdadeiro anjo na minha vida, Professora, e por ter me ensinado a beleza da comunicação (e dos sonhos...).

Profunda gratidão aos colegas do Grupo de Estudos em Comunicação Organizacional (Gecor) pelas trocas, aprendizados, compartilhamentos e apoio, em especial à Daniela Cidade, Luciana Gomes, Renata Andreoni, Fernando Lemos, Fernanda Moraes, Eduardo Borba, Carine Fernandes e Milene Cunico.

Um afetuoso obrigada a todos os professores com quem tive a felicidade de aprender. Levo um pouquinho de cada um dentro do peito!

Meu agradecimento à banca de qualificação, composta pelas Professoras, Dr.<sup>a</sup> Rosângela Florczak Oliveira e Dr.<sup>a</sup> Juliana Tonin, e ao Prof. Dr. Juremir Machado da Silva, pela participação e contribuições na banca final. É um privilégio tê-los comigo.

Como podemos ver, os passos que eu dei até então, não contam como uma maratona, o resto todo é sorte. Mas a maior (e melhor) das sortes é ter tanta gente querida ao meu lado. Obrigada, pessoal!

*De tudo fica a certeza de que não há fórmulas, modelos e/ou receitas, mas, sim, caminhos. E de que... comunicar (e sonhar) é preciso.*

**(Cleusa Maria Andrade Scroferneker)**

## RESUMO

O nosso objeto de pesquisa são as organizações hospitalares acreditadas, tendo como objetivos analisar os discursos organizacionais de hospitais com acreditação internacional pela Joint Commission International (JCI) que emergem na ambiência digital, especialmente nos seus sites/portais; discutir a possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva que legitime a acreditação da Joint Commission International (JCI); e, investigar sobre como essas organizações se (re)constróem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador. Para atender a esses objetivos recorreremos às concepções de comunicação de França (2006) e Wolton (2010), ao entendimento dos níveis interação de Primo (2011, 2013) e às dimensões de interação propostas por Oliveira (2016), elementos da filosofia da linguagem de Bakhtin (2011, 2014) e à abordagem teórico-metodológica de Charaudeau (2007; 2008). Scroferneker, Amorim e Oliveira (2016), subsidiaram o nosso entendimento sobre organizações e comunicação organizacional e Fairhurts e Putnan (2010), sobre a concepção de que as organizações se constituem como construções discursivas. Santaella (2006, 2007, 2010), Lima (2008), dentre outros autores, por sua vez, apoiaram nossas discussões/reflexões sobre ambiência/comunicação digital, mídias/redes sociais e interações midiaticizadas. Selecionamos o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), acreditado em 2017 e considerado como um Hospital Universitário de referência, como estudo de caso. Considerando as dimensões sugeridas por Oliveira (2016) e os níveis de interação de Primo (2011), identificamos uma postura informacional, por parte do HCPA, quando das interações analisadas nas plataformas do Facebook e do Twitter. Igualmente, observamos que o Hospital legitima e (re)afirma em seu site/portal o discurso buscando aproximar os seus valores às solicitações da organização acreditadora.

**Palavras-chave:** discursos organizacionais; (re)construções discursivas; Comunicação Organizacional; ambiência digital; Hospitais; Joint Commission International.

## ABSTRACT

Our research objective is to accredited hospital organizations, aiming to analyze the organizational discourses of hospitals with international accreditation by the Joint Commission International (JCI) that emerge in the digital environment, especially in their sites / portals; discussing the possible occurrence [or not] of some discursive intention relationship that would legitimize Joint Commission International (JCI) accreditation; and to investigate how these organizations (re) construct themselves discursively from the interaction mediated by the computer. In order to meet these objectives, we used the communication conceptions of França (2006) and Wolton (2010), to understand the interaction levels of Primo (2011, 2013) and the interaction dimensions proposed by Oliveira (2016), elements of the philosophy of language of Bakhtin (2011, 2014) and to the theoretical-methodological approach of Charaudeau (2007; 2008). Scroferneker, Amorim and Oliveira (2016), subsidized our understanding of organizational and organizational communication and Fairhurst and Putnam (2010), on the conception that organizations constitute as discursive constructions. Santaella (2006, 2007, 2010), Lima (2008), among others, supported our discussions / reflections on digital environment / communication, media / social networks and mediated interactions. We selected the Hospital of Clinics of Porto Alegre (HCPA), accredited in 2017 and considered as a Reference University Hospital, as a case study. Considering the dimensions suggested by Oliveira (2016) and the interaction levels of Primo (2011), we identified an informational posture by the HCPA when interactions analyzed on Facebook and Twitter platforms. Likewise, we note that the Hospital legitimizes and (re) affirms in its site / portal the speech seeking to approximate its values to the requests of the accreditation organization.

**Key-words:** organizational discourses; (re) discursive constructions; Organizational communication; digital ambience; Hospitals; Joint Commission International.

## RESUMEN

Nuestro objeto de investigación son las organizaciones hospitalarias acreditadas, teniendo como objetivos analizar los discursos organizacionales de hospitales con acreditación internacional por la Joint Commission International (JCI) que emergen en el ambiente digital, especialmente en sus sitios / portales; discutir la posible ocurrencia [o no] de alguna relación de intención discursiva que legitime la acreditación de la Joint Commission International (JCI); e investigar sobre cómo estas organizaciones se re-construyen discursivamente a partir de la interacción mediada por el ordenador. Para atender a estos objetivos recurrimos a las concepciones de comunicación de França (2006) y Wolton (2010), al entendimiento de los niveles interacción de Primo (2011, 2013) ya las dimensiones de interacción propuestas por Oliveira (2016), elementos de la filosofía del lenguaje de Bakhtin (2011, 2014) y al enfoque teórico-metodológico de Charaudeau (2007; 2008). (2006), sobre la concepción de que las organizaciones se constituyen como construcciones discursivas. Santaella (2006, 2007, 2010), Lima (2008), entre otros autores, a su vez, apoyaron nuestras discusiones / reflexiones sobre ambiente / comunicación digital, medios / redes sociales e interacciones mediáticas. En cuanto a las dimensiones sugeridas por Oliveira (2016) y los niveles de interacción de Primo (2011), identificamos una postura informacional, por parte del HCPA, cuando las interacciones analizadas en las plataformas de Facebook y Twitter. Igualmente, observamos que el Hospital legitima y (re) afirma en su sitio / portal el discurso buscando aproximar sus valores a las solicitudes de la organización acreditadora.

**Palabras-clave:** discursos organizacionales; (re) construcciones discursivas; Comunicación Organizacional; ambiente digital; hospitales; Joint Commission International.

## SUMÁRIO

<b>1 (DES)CAMINHOS INICIAIS DO PERCURSO.....</b>	<b>14</b>
<b>2 A TRAMA PARADIGMÁTICA: UM OLHAR POSSÍVEL PARA NAVEGAR.....</b>	<b>25</b>
2.2 TECITURAS E (RE)LIGAÇÕES PARA UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	29
<b>3 SABERES PARA (RE)LIGAR O CONHECIMENTO.....</b>	<b>34</b>
3.1 DA AUTONOMIA/DEPENDÊNCIA DA LINGUAGEM.....	36
3.2 (RE)LEITURAS CONCEITUAIS.....	45
<b>3.2.1 Organizações e Comunicação Organizacional.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.2 Organizações hospitalares.....</b>	<b>47</b>
<b>4 ENCONTROS/DESENCONTROS NO (DES)CONHECIDO: UMA AVENTURA NO COTIDIANO PRÁTICO DA COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>49</b>
4.1 A ACREDITAÇÃO INTERNACIONAL.....	50
4.2 HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA) – A ACREDITAÇÃO PELA JOINT COMMISSION INTERNATIONAL.....	53
4.3 O DISCURSO (RE)CONSTRUÍDO A PARTIR DA INTERAÇÃO MEDIADA PELO COMPUTADOR.....	63
<b>4.3.1 O HCPA enquanto (re)construção discursiva a partir da interação mediada pelo computador: considerações provisórias.....</b>	<b>64</b>

4.4 (RE)PENSANDO E (RE)INTERPRETANDO A ONTOLOGIA DA RELAÇÃO/INTERAÇÃO.....	76
<b>5 (RE)DESENHOS PARA O DISCURSO, A COMUNICAÇÃO E A INTERAÇÃO: (IN)CONCLUSÕES POSSÍVEIS.....</b>	<b>82</b>
<b>6 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO A – Hospitais com acreditação pela JCI.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXO B – Publicações do HCPA no Facebook e no Twitter, em julho de 2018....</b>	<b>99</b>

## 1 (DES)CAMINHOS INICIAIS DO PERCURSO

Morin (2010) alerta que o conhecimento não nos leva a uma verdade absoluta, ao contrário, nos conduz a um diálogo permanente com a (in)certeza. Imersos nesse contexto, em constante mudança, tecer reflexões sobre os fenômenos que acontecem durante a nossa jornada de pesquisa, é uma aventura desafiadora. É, aceitar, ainda, que as (re)ligações feitas são apenas um, dentre tantos outros caminhos possíveis.

Refletir, portanto, sobre o modo como as organizações se (re)constroem pelos discursos a partir da interação mediada pelo computador, requer que estejamos atentos ao tempo vivido, cujo presente é mero passageiro, em constante evolução e (re)significação. Cabe-nos navegar e descobrir que a jornada acadêmica está mergulhada em um mar de incertezas, entre arquipélagos de certezas (MORIN, 2010) marcados por paradigmas clássicos, muitas vezes, dominados pela busca da ordem e da verdade absoluta. O desafio deste percurso é aceitar que, esses, são encontros inerentes a nossa viagem e que as quebras/rupturas paradigmáticas são marcas de um período histórico, social e cultural que nos possibilitam evoluir durante o trajeto e des(en)cobrir novos caminhos ao navegar.

Essas considerações nos levam a (re)pensar nossos espaços com os olhos em constante movimento, atentos ao presente, no qual “os indivíduos, em suas interações, produzem a sociedade, que produz os indivíduos que a produzem” (MORIN, 2011, p. 87). cremos que, é pela (re)significação das suas mensagens, que conhecemos o mundo (MORIN, 2011), na busca por compreender as interações organizacionais.

Optamos, deste modo, por investigar sobre como as organizações hospitalares com acreditação internacional pela *Joint Commission International* (JCI) se (re)constroem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador<sup>1</sup>, buscando analisar os discursos organizacionais que emergem na ambiência digital, bem como, discutir como os discursos organizacionais de hospitais com acreditação

---

<sup>1</sup> Recorremos à expressão “interação mediada pelo computador”, com base em Primo (2011), por entender que o pioneirismo do autor, ao tratar da comunicação digital a partir da mediação das interações e dos relacionamentos, permite-nos considerá-la na perspectiva de “ambiência digital”, pelo seu caráter mais amplo, especialmente no que se refere aos usos/desusos dos aparelhos tecnológicos que tornam possível [ou não] o diálogo/comunicação enquanto acontecimento.

internacional pela JCI são/estão (re)dimensionados em seus sites/portais e a possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva que legitime a acreditação da JCI<sup>2</sup>.

Para atender, mesmo que provisoriamente, a essas inquietações, optamos por dedicar nossa análise sobre o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), organização acreditada e reacreditada pela JCI, que “Atuando desde 1971, é um dos principais esteios da assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de excelência e alta complexidade em amplo rol de especialidades” (HCPA, 2018). Destacamos, neste ponto, que nosso estudo constitui-se em uma pesquisa de cunho exploratório, qualitativo e documental (GIL, 1999, 2002, 2008), a partir da aplicação da técnica de estudo de caso (YIN, 2001) destinada à análise do HCPA.

É importante mencionar que a JCI é uma instituição norte-americana de acreditação que propõe a melhoria da segurança e a qualidade dos cuidados médicos na comunidade internacional por meio da prestação de serviços de educação, publicações e consultoria e da acreditação e certificação internacionais (JCI, 2017). Também de acordo com o portal da instituição (JCI, 2017), a JCI atua em mais de 100 países, através da parceria com hospitais, clínicas e centros médicos acadêmicos; sistemas e agências de saúde; ministérios governamentais; universidades e órgãos de defesa da saúde internacionais com o intuito de ‘promover’ padrões de cuidados médicos e fornecer soluções para o alcance máximo de desempenho.

No Brasil, o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), entidade parceira da JCI é quem aplica o processo de certificação. A acreditação da JCI é válida por três anos e é concedida a pedido dos próprios Hospitais, o que implica que os participantes se adequem às exigências da entidade norte-americana de atendimento, gestão, infraestrutura e qualificação profissional.

No portal do órgão acreditador (JCI, 2017), os padrões hospitalares estipulados pela JCI tem a finalidade de:

---

<sup>2</sup> O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

assegurar um ambiente seguro que reduza o risco para os recebedores e para os prestadores de cuidados, oferecer padrões de referência quantificáveis para a qualidade e a segurança do paciente, estimular e demonstrar melhoria contínua e sustentada por meio de um processo confiável, fornecer aos hospitais acreditados reconhecimento público de suas realizações e de seu compromisso com a excelência, melhorar os resultados e a satisfação do paciente, aumentar a eficiência e reduzir os custos por meio de cuidados padronizados (JCI, 2017).

Todos os fins relacionados direcionam, de acordo com o referido portal, a metas Internacionais de Segurança do Paciente, ao acesso a cuidados e continuidade dos cuidados, aos direitos dos pacientes e familiares, à avaliação dos pacientes, aos cuidados dos pacientes, à anestesia e cuidados cirúrgicos, à administração e uso de medicamentos, à educação de pacientes e familiares, à melhoria da qualidade e segurança do paciente, à prevenção e controle de infecções, à governança, liderança e direção, ao gerenciamento e segurança da instalação, à qualificações e educação da equipe e, por fim, à gestão de comunicação e informações (JCI, 2015).

Cabe destacar, também, que, enquanto objeto de estudo, a escolha por organizações hospitalares, se deu em razão da autora desta dissertação de mestrado ter atuado como bolsista de iniciação científica<sup>3</sup> no projeto “As Mídias Sociais e a (re) significação das Ouvidorias Virtuais nos Hospitais Universitários Brasileiros”, coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker, além de ter pesquisado dois, destes hospitais com acreditação pela já referida, JCI, no trabalho de monografia para conclusão do curso de Comunicação Social – Relações Públicas. Neste contexto, a temática que já vem sendo analisada, será (re)visitada sob outra perspectiva – a do discurso organizacional.

Assumimos, então, como fundamental buscar responder, ainda que provisoriamente: **1)** Como os discursos organizacionais de hospitais com acreditação internacional pela Joint Commission International (JCI) são/estão (re)dimensionados em seus sites/portais?; **2)** É possível identificar uma possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva que legitime a acreditação da Joint Commission International (JCI)?; e, **3)** Como essas

---

<sup>3</sup> Na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), vinculada ao edital BPA/PUCRS/2014-2015.

organizações se (re)constroem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador?

Para que possamos desenvolver e refletir sobre essas inquietações *a priori*, definimos objetivos que atuam como guias durante a navegação investigativa. São eles: **a)** analisar os discursos organizacionais de hospitais com acreditação internacional pela Joint Commission International (JCI) que emergem na ambiência digital, especialmente nos seus sites/portais; **b)** discutir a possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva que legitime a acreditação da Joint Commission International (JCI); e, **c)** investigar sobre como essas organizações se (re)constroem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador.

Importante ressaltar que nosso estudo tem respaldo nas concepções de comunicação de França (2006) e Wolton (2010), no entendimento de interação de Primo (2011, 2013) e de Oliveira (2016)<sup>4</sup>, na filosofia da linguagem de Bakhtin (2011, 2014) e na abordagem teórico-metodológica de Charaudeau (2007; 2008). Auxiliá-nos, ainda, Scroferneker, Amorim e Oliveira (2016), ao subsidiarem nosso entendimento sobre organizações e comunicação organizacional e Fairhurts e Putnan (2010), sobre a concepção de que as organizações se constituem como construções discursivas. Santaella (2006, 2007, 2010), Lima (2008) e Gabriel (2010), por sua vez, apoiam nossas discussões/reflexões sobre ambiência/comunicação digital, mídias/redes sociais e interações midiáticas.

Assume relevância mencionar que, no Brasil, autores como Correa (2009, 2016), Recuero (2009, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015), Barichello (2009), Gabriel (2010), Telles (2011), Terra (2011), Primo (2011, 2013), Santaella (2006, 2007, 2010, 2012, 2013, 2014, 2016) que, dentre outros, têm apresentado concepções sobre as diferentes plataformas que constituem as mídias/redes sociais<sup>5</sup>, bem como,

---

<sup>4</sup> Trata-se de uma ampliação da abordagem teórico-metodológica proposta inicialmente por Oliveira e Paula (2008) para quem os atos de interação podem ser planejados e/ou espontâneos.

<sup>5</sup> Sobre o que configuram as mídias/redes sociais, Recuero (2012, p. 16) afirma que, “[...] são as estruturas dos agrupamentos humanos, constituídas pelas interações, que constroem os grupos sociais”. No contexto comunicacional digital, para a mesma autora, “Hoje, os sites de rede social são uma realidade cotidiana, assim como a presença quase ubíqua das redes sociais on-line” (RECUERO, 2013, p. 51).

subsidiado<sup>6</sup> nossas discussões sobre as plataformas digitais e a Comunicação Digital.

Esses apontamentos iniciais nos levam a recorrer à França (2006), para quem o processo comunicativo, em um sentido mais amplo, é “uma situação de co-presença e mútua afetação, vivida através da materialização de formas simbólicas (gestos significantes)” (FRANÇA, 2006, p. 78). Essa retroatividade se constitui em um circuito espiral responsável pela (re)produção do indivíduo e/ou da sociedade, fazendo com que os sentidos<sup>7</sup> atribuídos no/pelo diálogo sejam (re)construídos na/pela relação e interação entre si.

Dessa forma, as organizações, como as interações que delas emergem, são (re)tecidas pelas relações e pelo diálogo e pelos processos comunicacionais postos em significação, constituindo-se em um “[...] sistema vivo, (re) tecido por meio de vínculos e relações, permeado pelo diálogo, essencialmente composto por sujeitos, sobrecarregado de significações e simbolismos [...]” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 2).

Para Wolton (2010), a comunicação se estabelece pela relação entre os sujeitos, uma vez que “a informação é a mensagem. A comunicação é a relação, que é muito mais complexa” (WOLTON, 2010, p. 12). Concordamos, ainda, com o referido autor, quando relata que “[...] na comunicação, o mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens e as sociedades” (WOLTON, 2010, p. 13).

Essas aproximações, ainda que preliminares, justificam nosso interesse em refletir sobre os processos de interação na ambiência digital, uma vez que

---

<sup>6</sup> Essa temática também foi abordada em nossa monografia, apresentada como requisito final para conclusão do curso e obtenção do título de bacharel em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas, pela Escola de Comunicação, Artes e Design (Famecos), da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), sob orientação da professora Cleusa Maria Andrade Scroferneker.

<sup>7</sup> Segundo Zourabichvili (2004, p. 54), autor da obra *O vocabulário de Deleuze*, “o sentido é o espaço da distribuição nômade”, o qual é permeado de singularidades nômades e, ao mesmo tempo, inatribuíveis e não hierarquizadas. Ainda, para o referido autor (ibidem), no plano onde se produz o sentido, “o indivíduo supõe a convergência de certo número de singularidades, determinando uma condição de fechamento sob a qual se define uma identidade [...]”. Temos, portanto, que a produção de sentido é um acontecimento que, pode, ora, materializar-se pelo diálogo. A concepção atribuída por Deleuze à significação opõe-se, logo, à noção “[...] da significação como entidade plena ou dado explícito [...]”, sendo, em verdade, para o autor, a significação “fundada no destaque da parte “acontecimental”, “inefetuable”, de qualquer efetuação” (ibidem).

corroboram com a postura vigente em que, cada vez mais as organizações estão inseridas em espaços de comunicação digital ‘tentando’ comunicar-se [e relacionar-se] com os seus públicos.

As reflexões de França (2006) e de Wolton (2010), sobre um sentido mais amplo da comunicação como “situação de co-presença e mútua afetação [...]” (FRANÇA, 2006, p. 78), de compartilhamento, sedução e convicção (WOLTON, 2010), auxiliam-nos a entender que a Comunicação [organizacional] digital assume ‘novas’ [grifo nosso] possibilidades, especialmente ao implicar a compreensão das “[...] interações, e [...] trocas simbólicas que se desenvolvem a partir de pensamentos e palavras, atos e sentimentos, em espaços e projetos coletivos [...]” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 7).

Assim, se a apropriação de diferentes plataformas que compõem as mídias/redes sociais pelas organizações busca/pretende (re)estabelecer/consolidar o relacionamento e a comunicação com os seus públicos, semelhantemente ao pretendido/esperado pelas dimensões tradicionais da comunicação, àquelas estabelecidas presencialmente, é necessário que reflitamos sobre as interações estabelecidas nestes espaços, uma vez que se caracterizam como modalidades e/ou possibilidades de comunicação.

Para Wolton (2010, p. 12), “o desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam”, especialmente, porque assume relevância (re)pensar a comunicação num contexto em que informação e tecnologia adentram as condições necessárias para que os indivíduos se comuniquem e interajam por meio da negociação e da convivência.

Ao considerarem as redes sociais na Internet/RSIs como redes de relacionamento, Santaella e Lemos (2010, p. 50), destacam que “a finalidade das redes sociais virtuais é prioritariamente a de promover e exacerbar a comunicação, a troca de informação, o compartilhamento de vozes e discursos”. Através dessas plataformas, especialmente o *Facebook* e o *Twitter*, assim como pelos sites/portais, são possíveis novas ‘tentativas’ [grifo nosso] de interação e comunicação entre os públicos e as organizações.

Sobre o ciberespaço, como ambiência de virtualidades dessas novas 'tentativas' [grifo nosso] de interação e comunicação, Santaella (2007, p. 176) afirma que “o que caracteriza prioritariamente o ciberespaço, [...] é a habilidade para simular ambientes dentro dos quais os humanos podem interagir, ambientes, aliás, que só funcionam como tal pelo agenciamento do visitante”.

Para a autora (SANTAELLA, 2007), o ciberespaço é, antes de tudo, caracterizado pelas práticas sociais em movimento, que dominam e definem a sociedade na ambiência digital. Essas práticas, pontualmente compartilhadas pelas tecnologias digitais, tornam, [eventualmente], os processos de interação possíveis.

Primo (2011, p. 143), contudo, sobre esses processos de interação que, eventualmente se estabelecem no contexto organizacional, adverte que “[...] grande parte dos textos sobre “interatividade” [grifo do autor] [...], se resumem a listar características técnicas dos programas, citando somente links, botões, que brilham e soam ao serem clicados e que oferecem um ou outro controle ao internauta”.

Ainda de acordo com o referido autor, “interagir não é apenas apontar e clicar” (PRIMO, 2011, p. 143). Tal modalidade de interatividade é entendida pelo mesmo autor como reativa (PRIMO, 2011, p. 149-150).

Enquanto as interações mútuas se desenvolvem em virtude da negociação relacional durante o processo, as interações reativas dependem da previsibilidade e da automatização nas trocas. [...] Logo, entende-se que a interação reativa é marcada pelo disparar de *potenciais* [grifo do autor] (PRIMO, 2011, p. 149-150).

É possível afirmar, ainda, que tal configuração afeta diretamente o modo como se comportam os indivíduos frente às relações/interações sociais nas mais diferentes dimensões. Para Santaella (2007), o espaço virtual, como nova possibilidade de relação/interação é global e pluridimensional.

Um espaço que não apenas traz, a qualquer indivíduo situado em um terminal de computador, fluxos ininterruptos e potencialmente de informação, mas também lhe permite comunicar-se com qualquer outro indivíduo em qualquer outro ponto da esfera terrestre (SANTAELLA, 2007, p. 177).

Sob essa perspectiva inferimos que é, também, pelas interações [e conexões humanas] que os indivíduos são, não somente capazes de

interpretar/conhecer o mundo, mas de atribuir suas subjetividades, (re)construindo suas (in)certezas sobre uma nova realidade. A ambiência digital está, pois, sob efeito da “efemeridade, do fugaz, fugidio, aparecimento e desaparecimento – em função de segundos de toques de dedos apressados” (SANTAELLA, 2007, p. 178). Tudo se conecta e interage, sob diferentes níveis, (re)criando novas ordenações e organizações sociais.

Oliveira (2016), ao discutir/refletir sobre esses processos de interação no contexto organizacional, afirma que a dimensão da interação remete ao reconhecimento da alteridade. A autora também afirma que “[...] é possível considerar a comunicação como o resultado da construção de sentido que se dá na ação e na interação (trocas simbólicas) que recheiam as relações entre sujeitos organizacionais” (ibidem, p. 65).

Ao assumir a comunicação como resultado dos processos de interação entre os sujeitos, a autora (OLIVEIRA, 2016) propõe três dimensões possíveis para o diálogo<sup>8</sup>: dialógica instrumental/informacional, que não produz interação e diálogo, dialógica estrategicamente gerida, quando a organização faz parte das trocas, porém, “tenta manter o controle sobre o diálogo, definindo o número de réplicas e tréplicas” (OLIVEIRA, 2016, p. 171) e dialógica espontânea, o que implica conceber que as construções de sentido sejam frutos da interação e ação não planejadas entre os sujeitos organizacionais<sup>9</sup>.

Desse modo, as afirmações de Primo (2011) e Oliveira (2016), em complementaridade, dão conta de que os sujeitos, pelas relações/interações, se (re)organizam e se realizam pela força do diálogo [ou não] em diferentes níveis, assumindo nova natureza como interlocutores, uma vez que os mesmos são “[...] produzidos nos e pelos laços discursivos que os unem” (FRANÇA, 2006, p. 77).

---

<sup>8</sup> Oliveira (2016) ancora sua proposição sobre a dimensão do diálogo dialógico em Sennett (2012), para quem o diálogo não prevê a necessidade de síntese, constituindo-se em uma possibilidade de abertura ao crescimento do relacionamento e do aprendizado, por exemplo, entre a organização e todos os interlocutores a ela relacionados.

<sup>9</sup> Oliveira e Paula (2008) situam a comunicação estratégica no que denominam de Modelo de Interação Comunicacional Dialógica. Essa abordagem possibilita discutir a comunicação estratégica a partir do conceito de interação e, também, pelo paradigma relacional. Para as referidas autoras, os atos interacionais podem ser planejados e/ou espontâneos, “assim, a comunicação sendo fundada na linguagem em ação, seja ela oral, escrita ou mediada por dispositivos técnicos, é também um processo social que viabiliza a construção de novos sentidos possíveis, justamente por prever uma articulação entre instâncias [...]” (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 92).

Levando em conta estas considerações e que “as organizações são construções discursivas porque o discurso é a real fundação sobre a qual a vida organizacional é construída” (FAIRHURTS; PUTNAN, 2010, p. 105), as inquietações que nos movem se justificam. Assim, para pensar sobre as trocas e/ou as ausências de diálogo na ambiência digital, é necessário que sejam observadas as interações, pois elas validam [ou não] a necessidade das organizações estabelecerem e/ou fortalecerem relacionamentos/conexões com o ‘outro’ [grifo nosso] a partir da contínua re(des)construção dos discursos.

Para Gabriel (2010, p. 202), “tanto as redes sociais como as mídias sociais em sua essência não têm nada a ver com a tecnologia, mas com as pessoas e conexões humanas”, subsidiando-se no fato de que, um viés puramente técnico “não dá conta dos desafios contemporâneos que emergem nos [dos] diferentes cenários, que se impõem a partir das novas concepções de sujeitos e de organizações” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 11).

A interação mediada na ambiência digital, logo, não constitui, necessariamente, um processo comunicativo como o defendido por França (2006), respaldado, fundamentalmente na mútua afetação. As duas modalidades de interação propostas por Primo (2011) – reativa e mútua –, corroboram com essas aproximações, pois esta perspectiva defende que o diálogo/comunicação se estabelecem mutuamente e, não ao contrário. Para Barichello (2009, p. 38),

Os indivíduos constroem relacionamentos com as organizações, e vice-versa, em uma estrutura reticular e de convergência tecnológica que possibilita novas formas de intercâmbio simbólico e sociabilidade.

Por outro lado, um eventual [e possível] predomínio de interação reativa (PRIMO, 2011) e uma postura pautada na retroatividade entre estímulos e reações (OLIVEIRA, 2016), apresentam uma configuração que se dissocia de uma comunicação e interação mútua efetivas – naturalmente dependentes da negociação, do relacionamento e do diálogo.

Sob essa perspectiva, consideramos que a midiatização adentra a matriz das relações/interações sociais, transpassando características unicamente técnicas, uma vez que interfere diretamente nas formas de sociabilidade entre os interlocutores no processo comunicacional. Fausto Neto (2008), tem se dedicado a

aprofundar as discussões sobre essa questão. Ao discorrer sobre o lugar das mídias no processo de interação, o referido autor afirma que as mesmas deixam de ser auxiliares, passando a constituírem-se como engendradoras “[...] no modo de ser da própria sociedade e nos processos de interação entre as instituições e os atores sociais” (NETO, 2008, p. 99).

Essas aproximações (re)afirmam nosso interesse em investigar o modo como as organizações hospitalares com acreditação internacional pela *Joint Commission International* (JCI) se (re)constroem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador, buscando atender, mesmo que provisoriamente os objetivos estabelecidos para este estudo. Podemos, dentro da perspectiva apresentada, sermos ‘abraçados’ (grifo nosso) pela complexidade da incerteza, conscientes de que é preciso ousadia para transgredir o pensamento que con(forma), parafraseado Luft (2004).

Dos encontros que o pensamento complexo postula, emerge a pulsão que nos move a navegar por/para [novos] lugares des(en)cobertos, às vezes, (re)visitados, quase sempre (im)previsíveis e (in)imagináveis. É necessário, por isso, que recorramos às lentes que nos permitam enxergar o percurso investigativo de maneira dialógica, recursiva e hologramática. Imersos sob esta perspectiva, optamos por apresentar o estudo, a partir da perspectiva de quem está vivenciando esta viagem, em cinco momentos – *(Des)caminhos iniciais do percurso (1)*, *A trama paradigmática: um olhar possível para navegar (2)*, *Saberes para (re)ligar o conhecimento (3)*, *Encontros/desencontros no (des)conhecido: uma aventura no cotidiano prático da comunicação (4)* e *(Re)desenhos para o discurso, a comunicação e a interação: (in)conclusões possíveis (5)*.

No primeiro capítulo, *(Des)caminhos iniciais do percurso*, apresentamos as considerações iniciais do estudo, marcadas pelas pulsões/inquietações que nos movem e nos guiam. Trata-se de um momento permeado pelas buscas iniciais de um desafio maior que compõe a trajetória investigativa.

*A trama paradigmática: um olhar possível para navegar* constitui-se em nosso segundo capítulo e apresenta as tecituras e (re)ligações possíveis para a abordagem metodológica aplicada a este estudo.

Certos de que a composição coletiva enriquece o estudo e as reflexões que emergem, temos, na sequência, o terceiro capítulo: *Saberes para (re)ligar o conhecimento*. Neste momento (re)visitamos e (re)tecemos as interlocuções e os diálogos dos/com os autores que embasam a fundamentação teórica deste estudo.

*Encontros/desencontros no (des)conhecido: uma aventura no cotidiano prático da comunicação* compõe o quarto capítulo deste trabalho. Nele são apresentados os achados de pesquisa que a jornada empírica revelou, ainda que provisoriamente.

Ao fim deste percurso, que não cessa em si mesmo, mas ao contrário, abre possibilidades para novos olhares e (re)leituras, temos o quinto capítulo: *(Re)desenhos para o discurso, a comunicação e a interação: (in)conclusões possíveis*. Tratam-se de considerações provisórias/temporárias, que evidenciam nossas (re)ligações e contribuições.

Traçamos, nessas linhas, o mapa de navegação desta pesquisa. Apenas um, dentre tantos outros desenhos possíveis para aventurarmo-nos no desafio que é, sempre, o (des)conhecido.

## 2 A TRAMA PARADIGMÁTICA: UM OLHAR POSSÍVEL PARA NAVEGAR

Toda pesquisa é um aventurar-se no (des)conhecido. É, igualmente, um (re)visitar, um (re)conhecer, um (re)desenhar das tramas que são, continuamente, (re)tecidas pelos autores e pelos diálogos que se estabelecem durante o estudo. Propomos, assim, (re)desenhar as tramas deste trabalho recorrendo ao Pensamento Complexo (MORIN, 2000, 2006, 2009, 2011)<sup>10</sup>.

Os (re)desenhos que se fazem possíveis a partir desta abordagem priorizam um pensamento questionador em relação às proposições simplistas e disjuntivas e às certezas que se fecham em si mesmas. O Pensamento Complexo, enquanto método, permite dialogar com o (in)certo, entendendo que as verdades, são apenas nossas e possíveis, e não respostas únicas e absolutas.

Segundo Morin (2011, p.88) “A visão simplificada diria: a parte está no todo. A visão complexa diz: não só a parte está no todo; o todo está no interior da parte que está no interior do todo”. Tomamos a partir desta premissa um sentido de que a complexidade é algo distinto do entendimento [eventualmente, comum] de que o todo está em tudo e, o contrário, também.

Nas palavras de Curvello e Scroferneker (2008, p. 6),

[...] cada vez mais se torna difícil, pensar as organizações a partir das lentes de um Paradigma Simplificador, principalmente porque as organizações, como sistemas complexos, vivem, convivem e sobrevivem em cenários mutantes.

As organizações assumem-se, portanto, como sistemas vivos auto-organizados e auto-organizadores, auto-produtores e auto-produzidos (MORIN 2011). Realizam, ao mesmo tempo, sua auto-eco-organização e sua auto-produção. É com base nessa premissa que o pensamento complexo se constitui, permitindo-nos, a partir de sete princípios, viver a aventura da pesquisa – marcada pelas incertezas, sempre renovadas (MORIN, 2015a).

Dos sete princípios, é o princípio sistêmico e/ou organizacional que possibilita (re)ligar o conhecimento do conhecimento (MORIN, 2015a), ao

---

<sup>10</sup> Para o autor (MORIN, 2006, p. 83) “O pensamento complexo não recusa de modo algum a clareza, a ordem, o determinismo. Ele os considera insuficientes, sabe que não se pode programar a descoberta, o conhecimento, nem a ação”.

estabelecer as ligações entre as partes e o todo. Morin (2005) faz ‘uso’ (grifo nosso) da metáfora da tapeçaria para nos dizer que o todo é mais do que os fios que a constituem, como ocorre na sociedade e nas organizações. Para o autor, [...] os fios não estão dispostos ao acaso. Eles são organizados em função de um roteiro, de uma unidade sintética onde cada parte contribui para o conjunto. (MORIN, 2005, p. 86).

Do ponto de vista sistêmico e/ou organizacional o todo é mais do que a soma das partes, pois apresenta novos fenômenos/emergências, que se constituem em produtos provenientes da interação, sempre dinâmica, das partes dentro de uma unidade sistêmica, em movimentos de retroatividade e auto-eco-produção.

O princípio hologramático, por sua vez, nos conduz ao entendimento de que o todo está contido na parte e vice e versa; que há uma relação entre a totalidade e as partes que compõe. Para Morin (2006, p. 87) o “[...] todo necessita da complexidade das partes, a qual necessita retroativamente da complexidade organizacional do todo”. Trata-se de substituir a linearidade unidirecional, pela compreensão de que os sistemas organizados interagem com o ambiente e que, em cada um, estão contidas informações sobre o outro.

É necessário destacar que o princípio hologramático está diretamente vinculado ao princípio da retroatividade. É pelos movimentos de retro(ação) que se percebe que os sistemas são unidades e multiplicidades, ao mesmo tempo, vivas e em permanente equilíbrio. A leitura do contexto a partir destas lentes nos faz perceber que a causalidade linear já não é suficiente, uma vez que a causa age sobre o efeito, ao passo que o efeito age sobre a causa (MORIN, 2001), em um movimento de recursividade.

Assumimos, portanto, que o princípio da recursividade trata-se de uma causalidade complexa, auto-produtiva e auto-organizacional (MORIN, 2008). É, ainda, um anel gerador, no qual os produtos e os efeitos são produtores e causadores do que os produz, em que todo o começo se inicia ao término de cada ciclo, continuamente.

O princípio da autonomia/dependência considera que qualquer sistema organizativo, seja qual for a sua natureza, depende das relações/interações que

mantém com as ambiências ecológicas, sociais e culturais (MORIN, 2001). Desse modo, a auto-eco-organização acontece pela/com as múltiplas [e possíveis] interdependências, tornando os sistemas autônomos na medida em que se mantêm abertos ao meio ambiente.

Esses antagonismos, sempre complementares, são contemplados pelo princípio dialógico, estejam eles contidos nas dimensões físicas, sociais e/ou culturais. A dialogicidade concebe que os processos são, continuamente, organizadores/organizados, produtores/produtivos, criadores/criação, em um espectro de mundo complexo que leva em conta a tensão dialógica entre as dimensões complementares e àquelas concorrentes/antagônicas entre si (MORIN, 2005).

O sétimo princípio, por fim, é o da (re)introdução do sujeito cognoscente em todo o conhecimento. Ele permite conceber que todo o conhecimento é fruto da interpretação do sujeito – agente central na construção/reconstrução do saber. Para Morin (2010), o conhecimento não se constitui como reflexo do real, mas tributa da interpretação de quem o concebe.

Dentre os sete princípios propostos por Edgar Morin, do ponto de vista da Complexidade, três são considerados pelo autor como fundamentais na produção do conhecimento – o dialógico, o hologramático e o recursivo (MORIN, 2015a). Para Morin (2006, p. 74), o princípio dialógico mantém a “dualidade no seio da unidade, associando dois termos ao mesmo tempo complementares e antagônicos”. Constitui-se em uma associação sempre complexa e complementar, fundamental para a compreensão dos fenômenos organizados.

O princípio hologramático associa-se diretamente ao princípio de recursividade e, em parte, à dialogicidade. Para Morin (2006, p. 88), trata-se de “Uma visão complexa, que diz que: não só que a parte está; o todo está no interior da parte que está no interior do todo”. Essa perspectiva implica em conceber o pensamento que reduz e separa, ao mesmo tempo em que se reconhece aquele que une, conjuga e religa (MORIN, 2000). O princípio da recursividade, por sua vez, considera o processo recursivo – seja na esfera social, cultural, política e/ou

organizacional. Pressupõe “um processo em que os produtos e os efeitos são ao mesmo tempo causas e produtores daquilo que os produziu” (MORIN, 2006, p.74).

Das poucas certezas, sabemos que é necessário (re)desenhar as tramas do/no cotidiano, cujas realidades são sempre (in)imagináveis e, ao mesmo tempo, (re)significáveis. A (in)certeza do conhecimento assume, portanto, certos limites que consideram toda pretensão à totalidade, uma não-verdade (MORIN, 2008). Tomamos um modo de ‘ver’ (grifo nosso) o mundo a partir das lentes da complexidade. Trata-se de um olhar que ‘abraça’ e tece em conjunto; que (re)liga o conhecimento com/pelas (in)certezas, sempre existentes. É a (re)ligação dialógica e hologramática, em movimentos contínuos de recursividade, dos domínios dissociados ao conhecimento, dos conceitos e das concepções antagônicas – a ordem e a desordem, a disjunção e a conjunção.

Para Morin (2015b, p. 41),

não se pode eliminar a incerteza, pois não se pode conhecer com perfeita precisão todas as interações de um sistema, sobretudo quando esse sistema é muito complexo. A imprevisibilidade reside no próprio cerne do determinismo.

Sabemos, ainda, que pensamento complexo ensina a “[...] estar consciente de que qualquer decisão e qualquer escolha constituem um desafio” (MORIN, 2015b, p. 25), uma nova sabedoria e uma nova aventura pessoal e social. A disposição é aventurarmo-nos pelas (in)certezas e aleatoriedades, no mais das vezes, inevitáveis, permitindo a mudança e a evolução pelo conhecimento (re)significado no transcorrer desta jornada.

## 2.2 TECITURAS E (RE)LIGAÇÕES PARA UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA

Movidos pelo desafio de des(en)cobrir o novo, nosso estudo, conforme mencionado, constitui-se em uma pesquisa de cunho exploratório e qualitativo, conduzida por premissas que traduzem nossas crenças em relação à forma de ‘ver’ (grifo nosso) o mundo – sempre (in)compreendida, (re)tecida e (re)visitada. É Gil (1999, 2002, 2008) quem nos auxilia na exploração qualitativa no decorrer do percurso de investigação. Para o referido autor, a metodologia subsidiada na pesquisa exploratória auxilia na condução de estudos em que a formulação de hipóteses precisas e/ou operacionalizáveis é difícil e/ou não supre as demandas do pesquisador e/ou do contexto estudado (GIL, 2008).

Os movimentos de revisão teórica nos colocam, ainda, em diálogo com autores que nos auxiliam a refletir sobre a comunicação, a interação e o discurso na ambiência digital. É, também, a interlocução entre os próprios autores que nos possibilita (re)conhecer novas (des)ordens para o conhecimento. No dizer de Gil (2008), essa, é a etapa do levantamento bibliográfico/pesquisa bibliográfica, “[...] desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, p. 50). Optamos, deste modo, por prosseguir com a análise de materiais, de diferentes autores, cujo embasamento é, fundamentalmente, bibliográfico e, também, documental, haja vista a análise do site/portal do HCPA.

A estratégia de estudo de caso, neste trabalho constituída pela análise sobre o HCPA, de acordo com Yin (2001, p. 32) “é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Yin (2001) também enfatiza ser a estratégia mais escolhida quando é preciso responder a questões do tipo “como” e “por quê” e quando o pesquisador possui pouco controle sobre os eventos pesquisados.

Os resgates, as perspectivas e possibilidades que suscitam da etapa de fundamentação teórica, desvelam/revelam múltiplos caminhos por entre mares de (in)compreensão. Essa etapa contribui para o tensionamento de variados entendimentos e concepções de comunicação, interações e discursos. Possibilita,

que essas dimensões sejam postas em complementaridade e antagonia, ao mesmo tempo, permitindo que a interlocução entre os autores estudados possa ser conduzida de maneira dialógica e recursiva, tendo como base o Pensamento Complexo enquanto Método (MORIN, 2006), possibilitando uma navegação livre por/entre conhecimentos diversos.

Cabe destacar que Método e Metodologia são pressupostos ‘utilizados’ (grifo nosso) com base no que defende Morin (2015a). Para o autor, o Método é entendido como um caminho possível que deriva do percurso do pesquisador e tem o objetivo de “[...] ajudar a pensar por si mesmo para responder ao desafio da complexidade dos problemas” (MORIN, 2015a, p. 36). A Metodologia, no entanto, constitui-se como “guias a priori que programam as pesquisas” (MORIN, 2015a, p. 36). Significa dizer que o Método compreende, ainda assim, certos segmentos ‘programados’ (grifo nosso) – no caso, a(s) própria(s) metodologia(s) – ainda que a esse lhe caiba comportar, necessariamente, a descoberta e a inovação (MORIN, 2015a).

Dando continuidade ao (des)caminho metodológico, é o princípio hologramático (MORIN, 2006) que nos revela a necessidade de navegar por dentre outros [possíveis] espaços de análise. Assumimos a direção do olhar para a comunicação no contexto das organizações, possível pelo estudo/pesquisa na internet, pelo site/portal e pelas plataformas de redes sociais disponibilizadas pela organização que se pretende analisar (RECUERO et al. 2011).

O primeiro movimento desta etapa constituiu-se na identificação de hospitais brasileiros com acreditação pela JCI que **1)** apresentassem o ano de recebimento da outorga de acreditação e/ou reacreditação a partir de 2017; **2)** disponibilizassem em seus sites/portais espaços/abas dedicados a explicar ‘quem é’ (grifo nosso) o hospital, normalmente identificado pela expressão *quem somos/histórico/institucional* (grifo nosso); **3)** visibilizassem, ainda em seus sites/portais, links de redirecionamento para plataformas oficiais de mídias/redes sociais; e, **4)** evidenciassem a recorrência das palavras *comunicação, diálogo e/ou interação* (grifos nossos) em seus códigos de conduta e/ou relatórios de atividades, disponibilizados em seus sites/portais.

Definidos e aplicados os critérios de seleção da amostra, chegamos a três hospitais brasileiros com acreditação pela JCI (ANEXO A) – Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, Hospital Moinhos de Vento (HMV), de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul e Beneficência Portuguesa (BP), de São Paulo, capital. No quadro 1, apresentamos as dimensões analisadas, que evidenciam e justificam a composição do *corpus* amostral inicial (QUADRO 1).

Quadro 1 – Hospitais brasileiros com acreditação pela JCI, segundo os critérios de seleção da amostra.

Hospital	Data da acreditação	Plataformas oficiais de mídias/redes sociais	Título e ano da publicação	Recorrência das palavras comunicação, diálogo e/ou interação
Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) – Porto Alegre (RS)	14/11/2013 (Reacreditado em 2017)	Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube	Relatório de Gestão e Administração do Exercício de 2017	Comunicação: 42 Diálogo: 0 Interação: 5
Hospital Moinhos de Vento – Porto Alegre (RS)	02/09/2017	Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e YouTube	Relatório Anual (2016)	Comunicação: 8 Diálogo: 0 Interação: 3
Beneficência Portuguesa – São Paulo (SP)	21/01/2017	Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e YouTube	Código de Conduta (ano não disponível)	Comunicação: 10 Diálogo: 0 Interação: 0

Fonte: elaborado pela autora a partir das informações contidas no site/portal da JCI (2018).

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), acreditado em 2013 e reacreditado em 2017, é de acordo com o seu portal (HCPA, 2018), uma “Empresa Pública de Direito Privado [...], integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)”. O Hospital Moinhos de Vento, por sua vez, de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, também “[...] certificado [...] pela *Joint Commission International* (JCI) [...] e pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), representante exclusivo da JCI no Brasil” (HMV, 2018), é o primeiro hospital

da Região Sul e o segundo do país a receber a acreditação da JCI por cinco vezes consecutivas (2002, 2005, 2008, 2011 e 2014), tendo sido reacreditado em 2017. Também é reconhecido pelo Ministério da Saúde como um dos seis Hospitais de Excelência do País<sup>11</sup>. Já, a Beneficência Portuguesa de São Paulo, acreditada em 2017, é atualmente, o maior polo privado de saúde da América Latina em número de leitos, atendendo mais de 1,8 milhão de pessoas por ano, com referência no atendimento médico-hospitalar em diversas especialidades, como Cardiologia, Oncologia e Neurologia, entre outras (BP, 2018).

Os movimentos iniciais, embora reveladores dos 'usos/desusos' (grifo nosso) da comunicação, do diálogo e da interação em seus documentos oficiais, nos levam a buscar caminhos ainda mais próximos do cotidiano das organizações que compõe a amostra. Esse entendimento nos conduziu a (re)pensar a amostra inicial, passando a considerar, apenas, o HCPA, uma vez que a organização repercute maior recorrência aos termos comunicação, diálogo e interação em seus documentos oficiais (QUADRO 1). Nesse sentido, o estudo de redes sociais (RECUERO et al. 2011) mostra-nos uma possibilidade de observar e (re)interpretar a realidade desse hospital, do ponto de vista comunicacional, com maior aprofundamento.

Optamos por analisar, assim, as manifestações discursivas do HCPA em seus perfis, nas plataformas de mídias/redes sociais. Diante do período de tempo que limita o desenvolvimento da pesquisa, selecionamos o Facebook e o Twitter como fonte de análise e observação. Sobre esses espaços, Recuero destaca que (2012, p.16) "O Facebook [...] e o Twitter [...] pertencem à categoria cada vez mais popular dos 'sites de rede social' (grifo da autora) [...]". Para a autora, estas plataformas proporcionam a publicação e a construção de redes sociais, que se constituem pela/com a midiatização dos relacionamentos.

---

<sup>11</sup> A Lei nº 12.101 atribui o termo "excelência" para as instituições que participam dos benefícios de isenção. Estabeleceu-se, assim, a expressão "Hospitais de Excelência" (HE), nome hoje utilizado por essas instituições para reconhecer que foram habilitadas pelo Ministério da Saúde e que cumprem os requisitos para a apresentação de projetos de apoio ao SUS em troca de isenção de contribuições sociais. A denominação indica que as instituições de saúde assim reconhecidas passam a integrar as ações estratégicas do SUS de maneira mais intensa por conta do uso otimizado de sua capacidade técnica e conhecimento. Seis hospitais obtiveram o reconhecimento como HE, sendo que cinco são da cidade de São Paulo: Hospital Alemão Oswaldo Cruz (SP), Hospital do Coração (SP), Hospital Israelita Albert Einstein (SP), Hospital Moinhos de Vento (RS), Hospital Samaritano (SP) e Hospital Sírio Libanês (SP) (PORTAL SAÚDE DO GOVERNO FEDERAL, 2018).

Chegamos, então, a partir do site/portal do HCPA, que compõe a amostra, aos perfis de mídias/redes sociais a serem analisados (QUADRO 2).

Quadro 2 – Site/portal e os respectivos perfis de mídias/redes sociais do HCPA

Hospital	Site/Portal	Facebook	Twitter
Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) – Porto Alegre (RS)	<a href="https://www.hcpa.ufrgs.br/">https://www.hcpa.ufrgs.br/</a>	<a href="https://goo.gl/gi5JZc">https://goo.gl/gi5JZc</a>	<a href="https://goo.gl/P7kv8G">https://goo.gl/P7kv8G</a>

Fonte: elaborado pela autora (2018).

A opção pela análise das manifestações discursivas nessas ambiências (QUADRO 2) se justifica, pois acreditamos que estes são espaços que têm a finalidade, em princípio, de promover “a comunicação, a troca de informação, o compartilhamento de vozes e discursos” (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 50). As plataformas de mídias/redes sociais podem [ou não] se reconstituírem, portanto, como ‘lugares’ (grifo nosso) de natureza pública, permitindo a interação de diversos interlocutores, tornando a pesquisa investigativa, uma navegação livre/autônoma e, ao mesmo tempo, dependente.

Cabe destacar que as noções de autonomia/dependência são consideradas a partir do que propõe Morin (2001), para quem os sistemas organizados dependem das relações/interações que mantém com o meio ambiente. É por isso, que emerge a necessidade de colocarmos as análises de caráter empírico, em diálogo com os autores que compõe a fundamentação teórica deste estudo. Desse modo, a pesquisa se auto-eco-organiza pela/com as múltiplas interdependências com as quais mantém interação/relação, tomando, para si, certa autonomia, na medida em que se mantém aberta às possibilidades de interlocução junto ao contexto no qual está inserida.

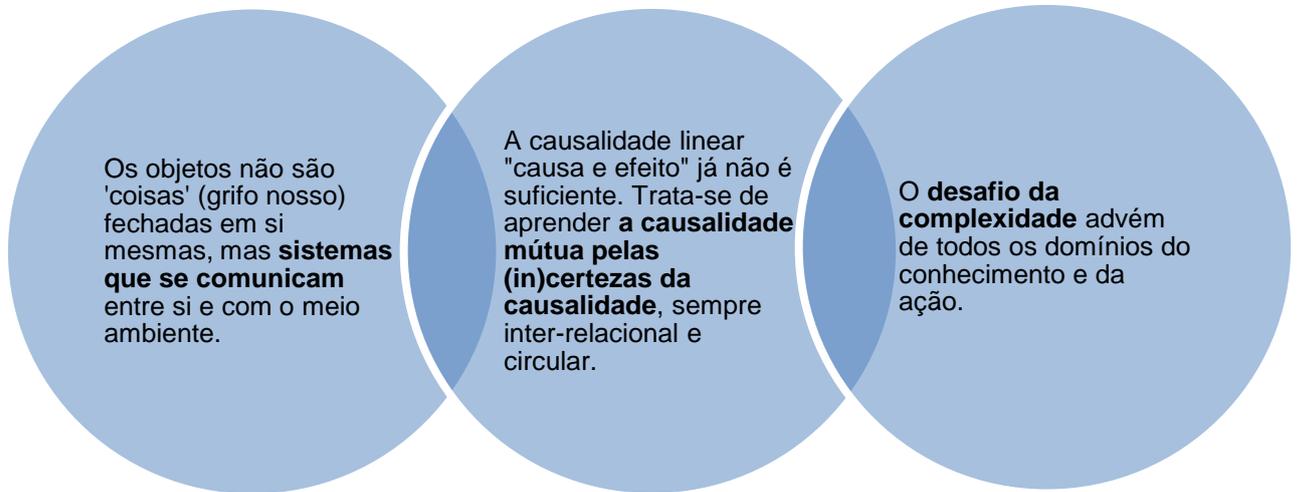
### 3 SABERES PARA (RE)LIGAR O CONHECIMENTO

Pensar, conhecer e/ou compreender o mundo a partir de uma perspectiva fragmentada, simplificadora e disjuntiva nos leva a saberes compartimentalizados. Esses saberes, ao contrário do que buscamos, dificultam que alcancemos a articulação necessária para (re)ligar o conhecimento. É necessário, sobretudo, “separar para analisar e religar para sintetizar ou complexificar” (MORIN, 2015a, p. 107). Trata-se de permitir a integração entre os modos de (re)ligação do conhecimento, colocando-os em relação/interação, em um circuito ininterrupto.

É da finalidade provisória de fundamentar teoricamente sobre como os discursos, a comunicação e a interação são entendidos/compreendidos que emergem as reflexões que seguem. Buscamos, sob diferentes abordagens, os saberes necessários para (re)ligar o pensamento e as ideias sobre cada uma das dimensões as quais dedicamos este estudo.

Colocamos em *diálogo* e *interlocução* (grifo nosso) autores cujas discussões serão (re)visitadas, (re)tecidas e tensionadas, entendendo que a composição coletiva e conjunta torna o aprendizado possível – “[...] separando e religando, analisando e sintetizando” (MORIN, 2015b, p. 128), continuamente. Emerge desta perspectiva a necessidade de “aprender a aprender” (*ibidem*), conforme ilustra, para fins de observação/análise e, posterior (re)ligação, a Figura 1.

Figura 1 – Princípios para aprender a aprender.



Fonte: elaborada pela autora com base em Morin (2015b).

Imersos sob esse modo de pensar que integra observador e observação, empreendemos o percurso de investigação teórica e qualitativa da pesquisa. Cabe destacar que nosso estudo busca elementos na filosofia da linguagem de Bakhtin (2011, 2014) e tem respaldo na abordagem teórico metodológica sobre o discurso de Charaudeau (2007, 2008), que nos conduz a (re)pensar as noções de discurso, linguagem e diálogo. Apoiam-nos, ainda, a refletir sobre estas mesmas dimensões, Souza (2002) e Morin (2015a; 2015b).

As concepções de comunicação estão ancoradas em Wolton (2010) e França (2006), que nos levam ao encontro de autores como Scroferneker, Amorim e Oliveira (2016) e Fairhurts e Putnan (2010), ao subsidiarem nosso entendimento sobre como as organizações se constituem em construções discursivas e sobre comunicação organizacional.

O entendimento de interação se estabelece à luz de Primo (2011, 2013) e Oliveira (2016). Santaella (2006, 2007, 2010), Lima (2008), Barichello (2009) e Gabriel (2010), por sua vez, apoiam nossas discussões/reflexões sobre ambiência/comunicação digital, mídias/redes sociais e interações midiáticas.

### 3.1 DA AUTONOMIA/DEPENDÊNCIA DA LINGUAGEM

Morin (2001), ao considerar o princípio da autonomia/dependência, estabelece as relações/interações que qualquer sistema organizativo mantém com o meio circundante. O autor trata a autonomia/dependência do ponto de vista dialógico, entendendo que os sistemas adquirem autonomia na medida em que se mantêm abertos ao meio ambiente (dependência). Para o autor (MORIN, 2015c, p. 201, grifos do autor),

A linguagem depende das interações entre indivíduos, as quais dependem da linguagem. Esta depende dos espíritos humanos, os quais dependem dela para emergir enquanto espíritos. É logo, necessário que a linguagem seja concebida *ao mesmo tempo* como autônoma e dependente.

É dessa concepção, que permite compreender a interdependência e relação de auto-eco-produção, que partem nossas reflexões sobre a linguagem, o discurso e o diálogo – dimensões constituintes da vida e do processo comunicativo. As (re)ligações avançam, ainda, no sentido de apreender a linguagem como algo ainda maior, dotado de uma ‘vida’ (grifo nosso) própria que se evidencia em níveis distintos.

Considerações importantes sobre aspectos da linguagem são empreendidas pelo Círculo de Bakhtin, que afirma a característica dialógica da linguagem. O Círculo, composto por um grupo de intelectuais russos (Bakhtin, Volochinov e Mevdev) durante os anos de 1920 e 1970 (SOUZA, 2002), leva-nos ao encontro de um estudo possível, dentre outros, para (re)pensar a linguagem a partir de um acontecimento social, fruto da comunicação que se estabelece pela interação verbal, em um processo dialógico, em que as palavras são posta em disputa.

Para Bakhtin (2014, p. 42) “as palavras são tecidas a partir de uma multidão de fios ideológicos e servem de trama a todas as relações sociais em todos os domínios”. Tomamos, portanto, a palavra como a unidade mais sensível dentre as dimensões que compõe a linguagem, capaz de atribuir sentido ideológico e registrar fases, sempre transitórias, pela (re)construção do discurso dialógico.

O discurso, segundo esta perspectiva, só existe na forma de enunciações concretas que partem dos sujeitos do discurso (BAKHTIN, 2011). Significa dizer que

o emprego da língua, pela comunicação discursiva, efetiva-se pela forma de enunciados – sejam eles orais e/ou escritos. Concebemos, portanto, a enunciação como o ato de produção do discurso, seja qual for o seu conteúdo, estilo da linguagem e/ou estrutura composicional. Essas precisões conceituais se justificam, pois “a indefinição terminológica e a confusão em ponto metodológico no pensamento linguístico são o resultado do desconhecimento da *real unidade* da comunicação discursiva – o enunciado” (BAKHTIN, 2011, p. 274).

É pelo ato de enunciação que o diálogo se constitui e movimenta a vida em sociedade a partir da interação verbal entre diferentes sujeitos sociais. A perspectiva dialógica da linguagem, da vida ao percurso investigativo, em um movimento de recursividade, ensina-nos a considerar toda a estrutura composicional do discurso – o enunciado e o texto –, enquanto vozes/forças vivas que se articulam e atuam como forma de contexto extraverbal, instruindo a análise, ao mesmo tempo, a observar o texto e o todo no qual está inserido como reverberação semântica do próprio diálogo.

Essas considerações nos fornecem aporte teórico para discutir/(re)pensar a comunicação a partir da noção de diálogo. Essa compreensão implica conceber a linguagem/discurso a partir da sua própria (re)construção enquanto acontecimento social. Fruto da comunicação que se efetiva pela interação verbal, o processo dialógico prevê, ainda, a relação entre os interlocutores de naturezas distintas, envolvidos, muitas vezes, no contexto extralinguístico do constructo verbal.

A perspectiva de que o diálogo, na verdade, é um espaço comum, atribuída por Marcondes Filho (2008), vai ao encontro da abordagem dialógica. Para o autor, “Além das palavras emitidas, circulam sensações, emoções, desejos, interesses, curiosidades, percepções, estados de espírito, intuições, humores, uma indescritível sensação de ‘coisa comum’” (*ibidem*, pp. 25-26, grifos do autor). Para tanto, o processo comunicativo, em contextos específicos, a partir da relação/interação entre os seus interlocutores, faz imprimir/circular sentidos e significados sempre distintos daqueles que ocorrem em outro dado contexto.

Para Bohm (2018, p. 34, grifos do autor), o diálogo deriva “[...] de uma *corrente de significados* que flui entre nós e por nosso intermédio; que nos

atravessa, enfim”. Segundo o referido autor (BOHM, 2018), esse fato torna possível o fluxo de significados na/para a totalidade do grupo de sujeitos envolvidos no processo de relação/interação, possibilitando “[...] emergir compreensões novas” (*ibidem*), como bem nos afirma Marcondes Filho (2008) ao tratar das novas impressões/circulações de sentidos e de significados em diferentes contextos de relação/interação.

O propósito do diálogo é, portanto, adentrar o pensamento e mudar o modo como ele próprio acontece a partir das trocas coletivas, de forma que os significados coletivamente compartilhados alcancem poder. Segundo Bohm (2018, p. 38),

O pensamento coletivo é mais poderoso que o individual. [...] o pensamento individual é em grande parte o resultado do coletivo e da interação com outras pessoas. A linguagem é inteiramente coletiva e, por meio dela, a maioria dos pensamentos também o são.

Assim, a comunicação fundada pelo [no] diálogo, constitui-se em um processo social capaz de atribuir e (re)construir sentido ideológico, seja na relação/interação oral, escrita e/ou mediada pelo computador. Diferente dessa premissa, o monólogo não veicula os atributos necessários para a efetivação da comunicação discursiva dialógica – pautada na interação de pelo menos duas enunciações e na recepção ativa do discurso de outrem (BAKHTIN, 2014).

Essa proposição revela que é a interação dinâmica do discurso com o contexto narrativo dos interlocutores que torna real o processo de comunicação ideológica verbal (BAKHTIN, 2014). Neste mesmo sentido, Charaudeau (2007; 2008), responsável pela abordagem de análise de discurso de origem francesa, propõe possibilidades para pensarmos o ato de enunciação discursiva, fundado pela interação, a partir de dimensões dialogais, sejam elas presenciais e/ou monologais.

Por seu caráter interdisciplinar, a abordagem de Charaudeau (2008) oferece, como possibilidade a (re)contextualização das produções discursivas. Dessa forma, ao pensarmos sobre as possibilidades de análise/condução deste estudo, principalmente considerando os objetivos anteriormente propostos, interessa-nos, no andar desta investigação teórica, a compreensão do referido autor sobre o sentido de diálogo e comunicação, dimensões fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa.

Sob essa perspectiva, pensamos que as organizações escolhem suas alternativas de comunicação, adotando efeitos de sentido [visados] e estratégias discursivas. Em todos os seus movimentos discursivos e comunicacionais, as organizações buscam gerar algum sentido/efeito sobre seus destinatários, entendidos aqui, como públicos de interesse, a fim de legitimar [ou não] a fala autorizada da organização.

Essa movimentação representa, em verdade, o ato de comunicação. Para Charaudeau (2008, p. 68) o ato de comunicação, é “um dispositivo cujo centro é ocupado pelo sujeito falante (o locutor, ao falar ou escrever), em relação com o outro parceiro (o interlocutor)”. Assim, “todo o sujeito falante (locutor) ocupa o centro de uma situação de comunicação, que constitui um espaço de troca no qual ele se põe em relação com um parceiro (interlocutor)” (CHARAUDEAU, 2008, p. 69). Ou seja: “fala-se (ou escreve-se) organizando o discurso em função de sua própria identidade, da imagem que se tem de seu interlocutor e do que já foi dito” (CHARAUDEAU, 2008, p. 76).

Há, em Charaudeau (2008), uma tendência a elucidar a importância em precisar os conceitos com os quais postula sua abordagem teórico-metodológica, entre eles, as noções de contexto e situação e os modos como o discurso pode se (re)organizar dentro dessa perspectiva (QUADRO 3).

Quadro 3 – Os Modos de Organização do Discurso, segundo Charaudeau (2008).

<b>Modos de Organização do Discurso</b>	<b>Especificidades</b>
<b>Enunciativo</b>	Foco voltado para os protagonistas. Aponta para a maneira pela qual o sujeito falante age na encenação do ato de comunicação; sinônimo de expor, formular, exprimir; posição que o sujeito falante ocupa em relação ao interlocutor.
<b>Descritivo</b>	Proposta taxonômica (de classificação dos seres), descontínua (sem ligação) e aberta (fim e começo desnecessários); o papel do sujeito que descreve é de alguém observador, sábio, que sabe mostrar e evocar.
<b>Narrativo</b>	Intencionalidade, um “destinatário”; os acontecimentos contados apresentam-se como narrativa; organiza o mundo de maneira sucessiva e contínua (princípio/fim); o sujeito narrador é testemunha da experiência; a diferença entre o tipo descritivo e narrativo: descritivo - o mundo somente precisa ser reconhecido, mostrado; narrativo - o mundo como encadeamento de ações.
<b>Argumentativo</b>	Busca levar em conta a experiência humana; relação com a retórica e com a persuasão; a argumentação de um discurso encontra-se, predominantemente, no que está implícito.

Fonte: elaborada pela autora com base em Charaudeau (2008).

As contribuições de Charaudeau (2008), expressas no quadro 3, fornecem subsídios para que distingamos a situação de comunicação dialogal e monologal. Na primeira, há princípios contidos nas dimensões do discurso narrativo e

argumentativo, na qual percebemos um encadeamento de ações e experiências, com forte relação com a retórica<sup>12</sup>. Na segunda, a situação de comunicação monologal, por sua vez, centra-se na ideia de que o modo de (re)organização do discurso não possibilita a troca entre os interlocutores envolvidos, no mais das vezes, com caráter enunciativo, segundo consta em Charaudeau (2008), e descritivo – quando a interlocução assume o lugar de exposição/transmissão do discurso.

Contrariando perspectivas simplificadoras, o resgate de diferentes abordagens, sobre as mesmas dimensões do discurso, possibilita articular a autonomia/dependência da linguagem (MORIN, 2015c), do ponto de vista dialógico, ainda que essa escolha seja movida pelas nossas particularidades e pulsões, o que torna, de algum jeito, nosso olhar singular/particular inserido neste contexto; do agora. Assumimos a noção de discurso(s), portanto, a partir de Charaudeau (2008) para quem as palavras, inseridas no processo de enunciação discursiva são tecidas [e por que não, (re)tecidas?!], (re)contextualizando e (re)construindo toda e qualquer situação de discurso organizacional a partir de estratégias e sentidos visados/pre tendidos. Para o autor (CHARAUDEAU, 2007, p. 39):

Comunicar, informar, tudo é escolha. Não somente escolha de conteúdos a transmitir, não somente escolhas das formas adequadas para estar de acordo com as normas do bem falar e ter clareza, mas escolha de efeitos de sentido para influenciar o outro, isto é, no fim das contas, escolha de estratégias discursivas

Acreditamos, nesse sentido, que as organizações escolhem os efeitos visados a partir de possibilidades comunicacionais/de diálogo, no mais das vezes, estrategicamente geridas (OLIVEIRA, 2016). Para Charaudeau (2007), portanto, o processo de comunicação, fundado pelo diálogo, no ato de linguagem, considera, fundamentalmente, a relação/interação existente entre os sujeitos envolvidos nos movimentos de (re)construção discursiva que os circundam, além das circunstâncias sócio-históricas que determinam o cenário de acontecimento da produção e recepção da mensagem.

---

<sup>12</sup> A retórica constituiu-se pela noção do que é verossímil e/ou provável. Sua proposição é, não somente, a de persuadir, mas entender os meios/formas de persuasão, em cada situação (ARISTÓTELES, 2011).

A comunicação é, para o referido autor (CHARAUDEAU, 2008), um processo dotado de complexidade<sup>13</sup>. Considera, ainda, o envolvimento de quatro sujeitos, divididos em duas dimensões: a instância de produção e a instância de recepção da mensagem. Na primeira, temos o discurso (re)construído por um “EU” dirigido a um “TU-destinatário”, na segunda, respectivamente, um “TU-interpretante” que legitima certa imagem do “EU-locutor” (QUADRO 4).

Quadro 4 – As dimensões da mensagem e os sujeitos envolvidos

Sujeitos	Especificidades
<b>EUc (comunicante)</b>	Assume o lugar de interlocutor no processo de produção mensagem, fundado no ato comunicativo e, no mais das vezes, inicia o processo de produção do discurso, (re)construindo-o de acordo com os efeitos visados e com o contexto no qual emerge a relação/interação entre os sujeitos.
<b>EUE (enunciador)</b>	Admite uma presença constante no ato discursivo, sendo considerado um sujeito “criado” de maneira imagética pelo sujeito comunicante. Temos portanto, que o EUE é, sempre, um sujeito enunciador legitimado/pensado/imaginado. Trata-se de uma imagem de enunciador construída pelo [outro] sujeito. No processo de interpretação, é uma construção realizada pelo TUi.
<b>TUd (destinatário)</b>	É o sujeito “construído” pelo EU como

<sup>13</sup> Para Charaudeau (2008, p. 44) “o ato de linguagem não deve ser concebido como um ato de comunicação resultante da simples produção de uma mensagem que um Emissor envia a um Receptor” (CHARAUDEAU, 2008, p. 44), mas como um processo mais complexo, considerando que, entre os sujeitos que participam do ato de comunicação existe o processo de produção, criado por um EU e dirigido a um TU-destinatário e o processo de interpretação, criado por um TU-interpretante, que constrói uma imagem EU do locutor. Para o referido autor, ainda, comunicar não se trata da mera transmissão de informações, mas da definição de efeitos de sentido a partir de estratégias discursivas.

	destinatário, a quem se destina a mensagem. Pela variadas possibilidades de comunicação, podem existir variados sujeitos destinatários no ato discursivo, os quais assumem, em diferentes níveis, lugares de fala e de relação/interação.
<b>TUi (interpretante)</b>	O TUi tem lugar no ato discursivo assegurado pela possibilidade de poder intervir no processo de comunicação, muito embora, aja para além desse contexto. Assume, portanto, independência com relação ao domínio do EU, podendo intervir/instituir-se no instante da interpretação necessária à enunciação.

Fonte: elaborada pela autora com base em Charaudeau (2008).

Temos, portanto, que o ato de comunicação (QUADRO 4), fundado pelo diálogo e pela relação/interação entre os sujeitos, é um dispositivo, cujo centro dá lugar ao sujeito falante na relação com seu interlocutor (CHARAUDEAU, 2008). É, também, uma “encenação”, uma vez que o locutor produz/visa efeitos de sentido para o interlocutor.

Este sentido de “encenação” é construído na análise de “Representação do eu na vida cotidiana”, de Erving Goffman. O autor (GOFFMAN, 2014) a entende como uma variação possível da dramaturgia/teatralidade aplicada às situações da vida cotidiana. Nessa conjuntura, os sujeitos/atores sociais tendem a manipular suas atuações/apresentações, conduzidos pelos cenários nos quais estão inseridos, a fim de produzir determinadas impressões de si mesmos.

Goffman (2014) propõe-nos, assim, um olhar voltado para a minúcia da interação entre indivíduos/atores sociais, em um movimento fundamental para nossas análises das práticas comunicacionais no cotidiano organizacional.

Essa abordagem implica conceber o processo de interação como um dispositivo composto de comunicação (1), na qual os sujeitos estão vinculados sob determinada identidade – psicológica e/ou social –, além do contrato de

comunicação; pelos modos de organização do discurso (2), dimensões que visam a finalidade discursiva no ato de comunicação empreendido pelos sujeitos; pela língua (3), que dá forma e sentido às características linguísticas; e, pelo texto (4), que materializa o ato de comunicação e é resultante das escolhas conscientes e/ou inconscientes realizadas pelos sujeitos dentre as opções linguísticas e aos modos de organização do discurso. Em nosso estudo, o sujeito falante/interlocutor é a organização hospitalar com acreditação pela JCI – o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul (FIGURA 2).

Figura 2 – Os sujeitos interlocutores no processo de (re)construção do discurso



Fonte: elaborado pela autora com base em Charaudeau (2007, 2008).

Entendemos que as organizações, por meio de suas mensagens, visam/tendem criar situações discursivas, empreendidas em atos comunicacionais, que possam (re)construir sentidos e legitimação de eventuais proposições enunciativas. Para tanto criam situações de diálogo, estrategicamente geridos (OLIVEIRA, 2016) em busca de estabelecer discursos organizados de maneira enunciativa, descritiva, narrativa e argumentativa, com determinada intencionalidade.

Logo, para compreendermos sobre o modo como as organizações se (re)constroem discursivamente a partir da interação mediada pelo computador, requer, sobremaneira, que levemos em consideração as concepções adotadas neste estudo sobre organizações e comunicação organizacional.

### 3.2 (RE)LEITURAS CONCEITUAIS

Apresentaremos na sequência, aproximações/abordagens possíveis relacionadas às concepções de organizações, comunicação, em um sentido mais amplo, e comunicação organizacional.

#### 3.2.1 Organizações e Comunicação Organizacional

Percorrida a navegação em mares de (in)certezas conceituais, na busca por des(en)cobrir as rotas de nossa jornada investigativa, é chegado o momento de resgatar o conhecimento adquirido até então, permitindo a sua integração, colocando-os em relação/interação, de maneira contínua e [sempre] provisória. É dessa finalidade, em fundamentar teoricamente conceitos como, organizações, comunicação e interação que buscamos, sob diferentes abordagens, saberes distintos sobre cada uma das dimensões as quais dedicamos este estudo, especialmente movidos por evidenciar/precisar o ‘lugar’ (grifo nosso) do qual partem nossas discussões sobre organizações.

Emerge deste ponto, a necessidade de destacar que, o Pensamento Complexo (MORIN, 2000, 2006, 2009, 2011) é fundamental para nossa compreensão. Para o autor, (MORIN, 2002, p. 164) “A organização é [...] o nó que liga a idéia de inter-relação à idéia de sistema”. Ainda, segundo Morin (2002, p. 164) a organização “[...] dá forma, no espaço e no tempo, a uma realidade nova: a unidade complexa ou sistêmica”.

A partir de Morin (2002) passamos a compreender as organizações como sistemas complexos, (re)tecidos pelas relações, pelo diálogo e pelos processos comunicacionais, permanentemente postos em disputa e significação. Compreendemos que essa perspectiva ganha sentido na contemporaneidade, uma vez que corrobora com a postura vigente em que, cada vez mais as organizações buscam formas de [eventualmente] dialogarem com seus públicos de interesse,

possibilitando essa (re)organização do espaço/tempo para promoção da situação de (in)comunicação.

Scroferneker, Amorim e Oliveira (2016), com base na mesma premissa, de que o Pensamento Complexo nos auxilia a perceber as organizações a partir destes movimentos de contínuo (re)desenho, assumem as organizações como sistemas vivos, permeados pelo diálogo, vínculos, relações, significações e simbolismos. Temos, portanto, respaldo para compreender as organizações, ainda, como construções discursivas, como nos afirmam Fairhurts e Putnan (2010), uma vez que, enquanto sistemas complexos, as organizações estão em permanente troca/interação, sendo (re)tecidas continuamente (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016).

Concordamos com Wolton quando afirma que “Comunicar é cada vez menos transmitir, raramente compartilhar, sendo cada vez mais negociar e, finalmente, conviver” (WOLTON, 2010, p. 62). Admitimos, portanto, que a comunicação só acontece quando fundada pelo diálogo. Não se trata de assumir a comunicação como transmissão e, tampouco, os espaços de abertura/possibilidade para o processo comunicativo, como “canais” (grifo nosso), o quais sabemos, privilegiam a unilateralidade e a dimensão monológica.

Estamos falando da comunicação organizacional que se efetiva pela (re)construção do discurso nas diferentes dimensões da interação entre organização e demais sujeitos organizacionais. Pela comunicação organizacional, os agentes de interlocução adentram as possibilidades necessárias para estabelecer interação, sobre a qual não há controle, síntese e/ou consenso.

Admitimos, logo, que o estudo da interação, nas suas diferentes dimensões, não pode, tão somente, privilegiar o ‘lugar’ (grifo nosso) da máquina/do computador e/ou dos seres humanos (PRIMO, 2007). É preciso considerar o acontecimento da interação e da relação que emerge desse contexto de ação/situação comunicacional, entendendo-a pela sua característica dialógica, no caso da interação mútua, e/ou, pela prevalência de quem assume uma postura monológica, no mais das vezes, pautada na transmissão da informação e no disparar de potenciais organizacionais.

### 3.2.2 Organizações Hospitalares

A era da informação, tomada pela difusão desenfreada de conteúdo, produz incerteza na comunicação, tomando como horizonte a (in)comunicação (WOLTON, 2010). Temos, portanto, que “O problema não é mais somente o da informação, mas antes de tudo o das condições necessárias para que milhões de indivíduos se comuniquem” (ibidem, p. 12).

É necessário, logo, administrar as “diferenças” que afastam os indivíduos no intuito de que, em convivência, possam (re)construir novas ordens de pensamento e de mundo, incorporando “as incontáveis diferenças – linguísticas, filosóficas, políticas, culturais e religiosas” (ibidem). Nesse sentido, a comunicação enquanto relação pressupõe respeito e aceitação, complexificando os ambientes e as interações que dela decorrem.

Ao considerarmos este cenário no âmbito das organizações hospitalares, recorreremos a Couto e Pedrosa (2007), para quem, os hospitais, no intuito de desempenharem suas funções, organizam-se a partir de estruturas hierárquicas, pautadas nas relações de poder, compostas de diversas áreas e subáreas, nas quais um número expressivo de profissionais executa atividades diversificadas e especializadas. Segundo Schilling (2017, p. 4), nas organizações hospitalares,

As relações são caracterizadas pela disputa de saberes, posições na escala hierárquica, e não são constantes no decorrer do tempo. Isto se passa em um cenário no qual os atores se originam de diferentes formações, compondo um ambiente de diversidade cultural.

Neste *complexus* cultural, emerge uma construção identitária peculiar da organização hospitalar, visto que, muito embora nas instituições de saúde a atenção esteja centrada no cuidado ao paciente, o conjunto de saberes distintos dos profissionais atuantes promove um aprendizado comum, que passa a nortear o trabalho diário.

De acordo com Fragata, Souza e Santos (2014) as organizações hospitalares são dotadas, pois, de complexidade, no sentido de que a atenção e o cuidado em saúde não se limitam ao nível do paciente tratado, mas se relacionam com os distintos elementos/processos/sujeitos que envolvem a prática, seja em consultórios, clínicas, hospitais ou outras organizações de saúde.

Para tanto, a organização hospitalar comporta um sistema estruturado, em diferentes instâncias, com funções específicas, distintas e pré-determinadas, as quais norteiam a atenção e o cuidado em saúde, tornando o hospital um ambiente caracterizado pelo trabalho fragmentado e conjunto, ao mesmo tempo.

No intuito de tornar comum o entendimento sobre a organização hospitalar, a Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1957, definiu o hospital como sendo

parte integrante de um sistema coordenado de saúde cuja função é dispensar à comunidade completa assistência à saúde, tanto curativa quanto preventiva, incluindo serviços extensivos à família, em seu domicílio, e ainda um centro de formação para os que trabalham no campo da saúde e para pesquisas biossociais (OMS, Informe Técnico 122, 1957).

Uma atualização do conceito foi publicado pelo Ministério da Saúde por meio da Resolução nº 7, de 24 de fevereiro de 2010 e define hospital como um

estabelecimento de saúde dotado de internação, meios diagnósticos e terapêuticos, com o objetivo de prestar assistência médica curativa e de reabilitação, podendo dispor de atividades de prevenção, assistência ambulatorial, atendimento de urgência/ emergência e de ensino/pesquisa (BRASIL, 2010).

Acreditamos que ambos os conceitos, em complementaridade, aproximem-se das especificidades tratadas até então, ainda que outras características possam distinguir as organizações umas das outras, como é o caso dos hospitais públicos, privados (municipais, estaduais ou federais), filantrópicos, universitários (ZANON, 2001). Importante destacar que o Brasil conta com 50 hospitais universitários federais (MEC, 2015), categoria na qual se encontra o HCPA, objeto de análise empírica de nosso estudo.

As organizações hospitalares exigem, nesse sentido, um processo de comunicação cujas competências sejam específicas a este contexto, tais como reconhecimento da alteridade/reconhecimento do Outro, sensibilidade ao cuidado, nas suas distintas formas, e capacidade de escuta. Intentando refletir sobre essas as práticas, o próximo capítulo se debruça sobre a possibilidade de se aventurar no cotidiano prático da comunicação do HCPA, na ambiência digital.

#### 4 ENCONTROS/DESENCONTROS NO (DES)CONHECIDO: UMA AVENTURA NO COTIDIANO PRÁTICO DA COMUNICAÇÃO

*“Caminante, son tus huellas  
el camino y nada más;  
Caminante, no hay camino,  
se hace camino al andar”.*

*(Antonio Machado, Caminante no hay camino)*

O poema “Caminante no hay camino”, do poeta andaluz, Antonio Machado, corrobora nossa crença de que os encontros/desencontros emergem na aventura do/no (des)conhecido. Materializa, ainda, em uma de suas linhas que tudo passa e permanece, ao mesmo tempo, (re)afirmando a possibilidade de que novos caminhos sejam abertos [e conquistados] no campo da Comunicação Organizacional, continuamente. Esse capítulo visa, portanto, apresentar nossa caminhada empírica, entendendo que a mesma se estabelece passo a passo, ou, ainda, como diria o poeta: “*Golpe, a golpe, verso a verso*” (MACHADO, 1912).

Desta forma, o **primeiro passo**, envolve a análise do site/portal do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)<sup>14</sup>, especialmente no que diz respeito às seções, normalmente identificadas pelas expressões *quem somos/histórico/institucional*.

O **segundo passo**, por sua vez, buscou evidenciar a possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva/enunciativa que legitime a acreditação da *Joint Commission International* (JCI) nesse hospital.

Ao firmarmos o **terceiro passo**, dedicamos nossos esforços na ambiência digital, buscando evidenciar o modo como o HCPA se (re)constroi discursivamente a partir da interação mediada pelo computador.

Por fim, o **quarto passo**, dessa caminhada/aventura empírica, intenta a (re)ligação dos encontros/desencontros que venham emergir no, sempre, (des)conhecido universo da pesquisa, buscando promover as relações necessárias

---

<sup>14</sup> O HCPA integrou o corpus amostral da monografia apresentada pela autora deste trabalho em 2015, na PUCRS. A escolha pelo hospital, como organização a ser analisada nesta dissertação de mestrado, justifica-se, pois pretendemos ampliar o estudo, (re)visitando a organização sob outra perspectiva – a do discurso que emerge na ambiência digital.

entre os conceitos apresentados até aqui e a realidade evidenciada no contexto das organizações analisadas.

#### 4.1 A ACREDITAÇÃO INTERNACIONAL

As [novas] tecnologias e a globalização, (re)dimensionaram o modo como as organizações se comunicam, se relacionam e atuam frente aos [com] seus públicos. De acordo com Santos (1994, p. 48),

a globalização é um estágio supremo da internacionalização, a amplificação do “sistema-mundo” de todos os lugares e de todos os indivíduos, embora em graus diversos se constituindo em um paradigma para a compreensão dos diferentes aspectos da realidade contemporânea.

Segundo Scroferneker (2009, p. 197), “as organizações inseridas e pressionadas por este cenário mutante e mutável buscam redefinir-se, readaptar-se, enfim, (re) organizar-se para as mudanças”. São essas constatações que movem nossas pesquisas em relação ao objeto de estudo, os hospitais com acreditação pela JCI, no caso, o HCPA, que se constitui num movimento voltado para a qualidade na [para] a saúde.

Na área da saúde, a acreditação

é um processo de avaliação externa, de caráter voluntário, por meio do qual uma organização, em geral não governamental, avalia periodicamente as instituições de saúde para determinar se as mesmas atendem a um conjunto de padrões concebidos para melhorar a qualidade do cuidado ao paciente (CONSÓRCIO, 2009)

Já, de acordo com o Inmetro (2006), “acreditação é atestação de terceira parte relacionada a um organismo de avaliação da conformidade, comunicando a demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas [...]”.

No que se refere à qualidade e aos aspectos específicos que a envolvem, para Scroferneker (2009, p. 27) “a avaliação da qualidade tem na acreditação mais uma das suas possibilidades”. Muito semelhante à gestão da qualidade, a acreditação é fundamentada em critérios normalmente identificados como padrões de excelência. Assim, essas “certificações”, “premiações” e “acreditações” são subsídios para que as organizações ingressem e se mantenham em um mercado cada vez mais competitivo.

Cabe destacar que a atuação da JCI, órgão acreditador sobre o qual debruçamos nossa análise, por meio do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), atua desde 1999 auditando e acreditando organizações hospitalares no Brasil.

O documento que relaciona os padrões e fins estipulados pela JCI, relaciona, inclusive, o indicador de gestão de comunicação e informações que deve ser “utilizado” (grifo nosso) como critério para a avaliação das organizações hospitalares frente aos quesitos técnico-médicos e de atendimento ao paciente.

O fato desse indicador se constituir em critério de avaliação sinaliza que as organizações estão recorrendo às alternativas comunicacionais como mais uma possibilidade [ou não] de interação e relacionamento com os públicos com que interagem, bem como, diferenciação no tratamento junto ao paciente.

É importante destacar que nas pesquisas realizadas no projeto “As Mídias Sociais e a (re) significação das Ouvidorias Virtuais nos Hospitais Universitários Brasileiros”, observamos uma postura de caráter informacional por parte dos Hospitais Universitários nas plataformas de mídias/redes sociais<sup>15</sup>.

Essas observações evidenciam a presença de uma cultura da informação, em que a relevância do processo reside de forma unilateral no emissor da mensagem. Concordamos com Scroferneker (2009, p. 208), quando afirma que

Independente da opção da organização, a comunicação assume caráter estratégico, sobretudo quando da implantação de um programa de qualidade, da avaliação de um modelo de excelência em gestão ou mesmo da solicitação de uma certificação, na medida em que tais decisões tendem a provocar mudanças, ou seja, alterações e/ou adaptações de práticas e condutas até então adotadas e que precisam adequar-se a novas exigências (SCROFERNEKER, 2009, p. 208).

A ênfase na análise da gestão de comunicação e informações, portanto, se justifica, pois as “práticas comunicacionais emergem dos processos comunicacionais, [...] que necessitam ser pensados, contidos e articulados em políticas de comunicação resultantes de construção coletiva” (SCROFERNEKER, 2009, p. 208).

---

<sup>15</sup> Na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), vinculada ao edital BPA/PUCRS/2014-2015, sob coordenação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker.

No portal do órgão acreditador (JCI, 2015), os padrões hospitalares estipulados pela JCI têm diversas finalidades (já citadas). Entre todas estas, no entanto, salientamos àquela relacionada à gestão de comunicação e informações, por caracterizar-se como fundamental na compreensão do modo como estão sendo auditados os processos comunicacionais das organizações hospitalares, especialmente, a comunicação digital, foco das nossas pesquisas.

De acordo com a JCI (2015, grifo do autor), “a "Gestão da Informação<sup>16</sup>” capítulo e critério para a acreditação, foi alterada para "Gestão da Comunicação e Informação "(MCI) na edição anterior [...], pois muitas foram as requisições relacionadas com a comunicação. Sendo assim, ainda segundo o mesmo portal, foram, então, consolidados requisitos referentes ao "acesso aos Cuidados e Continuidade de Cuidados (ACC), Governo, Liderança e Direção (GLD), e Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (QPS)” [tradução nossa]<sup>17</sup>.

Movidos, pois, pela inquietação de que comunicar e informar são escolhas de efeitos de sentidos e estratégias discursivas (CHARAUDEAU, 2007), propomos uma análise à luz de Charaudeau (2007; 2008) sobre o modo como se apresentam/organizam discursivamente os textos referentes aos princípios norteadores contidos no site/portal do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) e a possível ocorrência [ou não] de alguma relação de intenção discursiva/enunciativa que legitime a acreditação da Joint Commission International (JCI).

---

<sup>16</sup> Em inglês, *Management of Information* (MOI).

<sup>17</sup> Em inglês, “The “Management of Information” (MOI) chapter was changed from “Management of Communication and Information” (MCI) in the previous edition. Many communications-related requirements were consolidated with similar requirements in the “Access to Care and Continuity of Care” (ACC), “Governance, Leadership, and Direction” (GLD), and “Quality Improvement and Patient Safety” (QPS) chapters (JCI, 2015).

## 4.2 HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA) – A ACREDITAÇÃO PELA JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Inserido neste contexto, uma vez acreditado pela JCI em 2013 e reacreditado em 2017, O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), organização escolhida para análise, é, por sua vez, “uma Empresa Pública de Direito Privado [...], integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)” (HCPA, 2017). Atuando desde 1971 em Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, o HCPA é um dos principais esteios da assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de alta complexidade em amplo rol de especialidades médicas. Sobre a interface HCPA/JCI, o portal do hospital afirma que

A excelência do HCPA é certificada pela Acreditação Internacional da Joint Commission International (JCI), [...] de forma pioneira entre os hospitais universitários brasileiros. Esta certificação representa a adequação a padrões internacionais de atendimento, gestão, infraestrutura e qualificação profissional, com foco na qualidade e segurança de pacientes e profissionais. (HCPA, 2017)

Tendo em vista as especificidades desse processo e o contexto em que se insere o HCPA, principalmente em relação à acreditação, é oportuno discutir sobre a Comunicação digital, uma vez que os discursos inseridos nessa ambiência, especificamente nos sites/portais fazem parte das estratégias comunicacionais através das quais as organizações legitimam [ou não] a organização comunicada (BALDISSERA, 2009).

Quanto à abordagem teórico-metodológica e à condução da análise, com base em Charaudeau (2007; 2008), entendemos que comunicar não se resume a escolher e transmitir conteúdos por meio do discurso, uma vez que esse processo é, também, produção [visada] de sentido ao destinatário, uma vez estabelecidos os objetivos do comunicante (CHARAUDEAU, 2007).

No caso deste estudo, o **sujeito falante** (ou locutor) é o HCPA, que busca, por meio de suas mensagens [especialmente imbricadas nos princípios norteadores], criar situações de comunicação que originem ou possam vir a originar uma identificação entre o locutor e seu(s) possíveis interlocutor(es). Para isso, o hospital [como as organizações, em geral] lança mão de alternativas discursivas,

que podem ser enunciativas, descritivas, narrativas e argumentativas, buscando a legitimação por meio do discurso da excelência e dos padrões de qualidade exigidos pela JCI (QUADRO 3).

Segundo informações do site/portal da organização,

As atividades de ensino de graduação e pós-graduação, lado a lado com a UFRGS, formam gerações de profissionais familiarizados e comprometidos com as melhores práticas e a humanização da assistência. A pesquisa produzida no HCPA, por sua vez, introduz novos conhecimentos, técnicas e tecnologias que beneficiam toda a sociedade, além de formar novas gerações de pesquisadores, alimentando um ciclo de renovação e evolução permanentes. (HCPA, 2017).

Inseridos neste contexto, os princípios norteadores do HCPA são 'explicitados' (grifo nosso) em seu site/portal conforme Figura 3 (FIGURA 3):

Figura 3 – Os princípios norteadores do HCPA (2017).

Ir para conteúdo 1 Ir para submenu 2 Ir para pesquisa 3 Ir para o rodapé 4 Mapa do site 5 Alto contraste 6

f t  
i in

HOSPITAL DE CLÍNICAS  
PORTO ALEGRE RS

Assess & Informação  
Simplifique!

Home Institucional Assistência Ensino Pesquisa Área do paciente Venha para o HCPA Fale Conosco

Você está aqui: Início > Institucional > Apresentação > Missão, Visão e Valores

**Institucional/ Apresentação**

- Apresentação
- Características
- História
- Principais números
- Missão, Visão e Valores
- Vídeo Institucional

**Missão, Visão e Valores**

**Missão**

Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.

**Visão**

Transformar a realidade com inovação em saúde.

**Valores**

- *Respeito à pessoa*

Reconhecer o direito de cada um de tomar decisões e agir em um ambiente de acolhida, valorização, confiança e respeito às individualidades.

- *Competência técnica*

Promover o aprimoramento permanente da excelência, agilidade e efetividade dos serviços prestados pela instituição.

- *Trabalho em equipe*

Estimular e proporcionar condições para a atuação integrada, coesa e colaborativa entre os membros de um mesmo grupo e entre os integrantes de diferentes equipes.

- *Comprometimento institucional*

Promover e estimular a responsabilidade dos colaboradores com os resultados institucionais, sustentada pelo orgulho de integrar e ajudar a construir permanentemente uma instituição de excelência.

- *Austeridade*

Gerir o patrimônio público com parcimônia, integridade, honestidade e efetividade, comprometendo todos os colaboradores com esta postura.

- *Responsabilidade social*

Comprometer-se com a saúde integral das pessoas e com a sustentabilidade econômica e ambiental, contribuindo para a qualidade de vida, a cidadania e o desenvolvimento do país.

- *Transparência*

Manter canais de comunicação permanentes para a divulgação de informações e prestação de contas sobre as ações institucionais, construindo uma relação de confiança com colaboradores e sociedade.

Digite o que procura...  
Pesquisar

INTRANET	AGENDA DE EVENTOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA	EXPANSÃO DO HCPA
RESULTADOS DE EXAMES	COMO USAR Nossos SERVIÇOS
LICITAÇÕES	CONCURSOS
LOTACÃO DE EMERGÊNCIA DE ADULTOS	ESTOQUES DE SANGUE
AGHUse	PORTAL EAD
SEI - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	CLINICAL & BIOMEDICAL RESEARCH
COMITÉ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO	SEMANA CIENTÍFICA DO HCPA

Fonte: Elaborado pela autora, com base em HCPA (2017).

Devidamente transcritos, os princípios norteadores do HCPA se definem do seguinte modo (HCPA, 2017):

a) Missão: “Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de **excelência** (grifo nosso), gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação”.

b) Visão: “Transformar a realidade com inovação em saúde”.

c) Valores:

**Respeito à pessoa** (grifo nosso)

Reconhecer o direito de cada um de tomar decisões e agir em um ambiente de acolhida, valorização, confiança e respeito às individualidades;

**Competência técnica** (grifo nosso)

Promover o aprimoramento permanente da **excelência** (grifo nosso), agilidade e efetividade dos serviços prestados pela instituição;

**Trabalho em equipe** (grifo nosso)

Estimular e proporcionar condições para a atuação integrada, coesa e colaborativa entre os membros de um mesmo grupo e entre os integrantes de diferentes equipes;

**Comprometimento institucional** (grifo nosso)

Promover e estimular a responsabilidade dos colaboradores com os resultados institucionais, sustentada pelo orgulho de integrar e ajudar a construir permanentemente uma instituição de **excelência** (grifo nosso);

**Austeridade** (grifo nosso)

Gerir o patrimônio público com parcimônia, integridade, honestidade e efetividade, comprometendo todos os colaboradores com esta postura;

**Responsabilidade social** (grifo nosso)

Comprometer-se com a saúde integral das pessoas e com a sustentabilidade econômica e ambiental, contribuindo para a qualidade de vida, a cidadania e o desenvolvimento do país; e,

**Transparência** (grifo nosso)

Manter canais de comunicação permanentes para a divulgação de informações e prestação de contas sobre as ações institucionais, construindo uma relação de confiança com colaboradores e sociedade (HCPA, 2017).

A partir da (re)leitura deste recorte do discurso do HCPA, contida na aba de “Apresentação” da organização, percebemos que as mensagens referentes à missão, visão e valores, constituintes do *corpus* discursivo da organização reforçam o uso da palavra ‘excelência’ (grifo nosso), possivelmente na intenção de estar sendo associada e/ou (re)conhecida como uma organização hospitalar de destaque. Essa presença legítima de forma recursiva, especialmente os atributos contidos nos discursos de valores.

Também ao retomarmos as metas/critérios de ‘excelência’ (grifo nosso) estabelecidos pela JCI identificamos uma ‘certa’ (grifo nosso) ocorrência de intenção discursiva que legitima os processos de acreditação através das mensagens contidas nos valores organizacionais (QUADRO 5).

Quadro 5 – Os valores do HCPA e as metas/critérios de ‘excelência’ da JCI.

Valores do HCPA	Metas/Critérios da JCI	O que diz o manual da JCI
<p><b>Respeito à pessoa</b></p> <p>Reconhecer o direito de cada um de tomar decisões e agir em um ambiente de acolhida, valorização, confiança e respeito às individualidades.</p>	<p>Direitos dos pacientes e familiares à avaliação dos pacientes.</p> <p>Cuidados dos pacientes.</p> <p>Melhoria da qualidade e segurança do paciente.</p>	<p><b>Cada paciente é único</b>, com suas próprias necessidades, capacidades, valores e crenças. As instituições de saúde trabalham para estabelecer com os pacientes uma <b>comunicação aberta e de confiança</b> e para compreender e proteger os valores culturais, psicossociais e espirituais de cada paciente.</p> <p>O principal propósito de uma instituição de saúde é o cuidado ao paciente. Para oferecer o cuidado mais adequado, em um ambiente onde seja possível apoiar e responder às <b>necessidades específicas de cada paciente</b> é necessário um alto nível de planejamento e coordenação.</p> <p>A melhoria integral ou global da qualidade corresponde à redução contínua dos riscos para pacientes e profissionais. Esses riscos podem estar presentes nos</p>

		<i>processos clínicos e também na <b>estrutura física</b>.</i>
<p><b>Competência técnica</b></p> <p>Promover o aprimoramento permanente da excelência (grifo nosso), agilidade e efetividade dos serviços prestados pela instituição.</p>	Gerenciamento e segurança da instalação.	<i>[...] Estrutura física, equipamentos médicos e outros equipamentos e pessoas devem ser <b>administradas efetivamente</b>.</i>
<p><b>Comprometimento institucional</b></p> <p>Promover e estimular a responsabilidade dos colaboradores com os resultados institucionais, sustentada pelo orgulho de integrar e ajudar a construir permanentemente uma instituição de <b>excelência</b> (grifo nosso).</p>	Qualificações e educação da equipe.	<i>Uma instituição de saúde necessita de uma variedade adequada de profissionais especializados e qualificados <b>para cumprir sua missão</b> e atender às necessidades dos pacientes.</i>
<p><b>Austeridade</b></p> <p>Gerir o patrimônio público com parcimônia, integridade, honestidade e efetividade, comprometendo todos os colaboradores com esta postura.</p>	Governança, liderança e direção.	<i>Os [...] líderes devem identificar a missão da instituição e <b>garantir que os recursos necessários</b> para cumprir essa missão estejam disponíveis. Para muitas instituições, isso não significa acrescentar novos recursos, mas utilizar os recursos existentes de maneira mais eficiente, mesmo quando são escassos. Da mesma forma, os líderes devem trabalhar bem em equipe para</i>

		<b>coordenar e integrar todas as atividades da instituição,</b> inclusive aquelas projetadas para melhorar a qualidade do cuidado ao paciente e dos serviços clínicos.
<b>Responsabilidade social</b> Comprometer-se com a saúde integral das pessoas e com a sustentabilidade econômica e ambiental, contribuindo para a qualidade de vida, a cidadania e o desenvolvimento do país.	Acesso a cuidados e continuidade dos cuidados.	Toda instituição de saúde deve considerar a assistência que oferece como <b>parte de um sistema integrado</b> de serviços, profissionais de saúde e níveis de cuidado, assim compondo a continuidade do cuidado.
<b>Transparência</b> Manter canais de comunicação permanentes para a divulgação de informações e prestação de contas sobre as ações institucionais, construindo uma relação de confiança com colaboradores e sociedade.	Gestão de comunicação e informações.	O cuidado ao paciente é um empreendimento complexo, altamente dependente da comunicação das informações. <b>Essa comunicação é com e para a comunidade, pacientes e seus familiares, e outros profissionais de saúde.</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base em HCPA (2017) e JCI (2017).

As estratégias discursivas adotadas nas mensagens que elucidam os valores organizacionais (QUADRO 2), especialmente ao apresentarem certa tendência em legitimar as metas/critérios de excelência da JCI, estabelecem-se, principalmente de modo narrativo e argumentativo (CHARAUDEAU, 2008).

Sob essa perspectiva, os discursos adotados pelo HCPA no que se refere aos princípios norteadores são, essencialmente narrativos, uma vez que no caso desse hospital, a própria organização assume o papel de ‘contador’ (grifo nosso) da história/narrativa, denotando a intenção de “transmitir”, por meio de seu discurso,

sua experiência do mundo/excelência/padrões de qualidade internacional aos seus públicos de interesse. Além disso, o modo de organização dos discursos de caráter argumentativo se mostra presente especialmente, porque os dados, premissas ou falas impressas no discurso do HCPA parecem legitimar a acreditação da JCI, aproveitando-se do seu site/portal para apresentação de ‘provas’ (grifo nosso) e argumentos, que estão imbricados nos princípios norteadores.

Importante frisar que, ao analisarmos os discursos do HCPA no que se refere aos seus princípios norteadores, mais especificamente aos “Valores” institucionais, é possível perceber indícios de intenção discursiva que colocam a organização, como EUc Comunicante e EUe Enunciador, principalmente pela existência do que Charaudeau (2007) denomina como “[...] uma lógica bem formulada” a partir de enunciados que se dividem entre argumentos e narrativas construídas com base em estratégias de persuasão, possíveis de serem observadas nos fragmentos apresentados no Quadro 5.

Os trechos grifados na coluna “O que diz o manual da JCI”, ainda, no referido quadro (QUADRO 5), se correlacionam, aparentemente, com a forma pela qual o HCPA (re)constrói seus valores institucionais. Deste modo, em complementaridade, tanto os valores do hospital, quanto os fragmentos coletados do manual da JCI, originam o que chamamos de um movimento de re(des)construção desses discursos, que foram assim recriados (QUADRO 6):

Quadro 6 – Os valores do HCPA re(des)construídos a partir das metas/critérios de ‘excelência’ da JCI.

<p>O HCPA, considerando os seus valores e o que diz o manual de acreditação da JCI:</p>	<p><b>Os valores do HCPA re(des)construídos</b></p>
	<p><i>Respeito à pessoa</i></p> <p>O HCPA reconhece a <b>individualidade de cada paciente, respeitando-a</b> a partir da construção de um <b>ambiente pautado pela confiança.</b></p>
	<p><i>Competência</i></p> <p>O HCPA, a partir de uma <b>administração organizacional efetiva</b>, visa promover e fomentar a <b>excelência e a agilidade nos serviços técnicos prestados.</b></p>
	<p><i>Comprometimento institucional</i></p> <p>O HCPA incentiva que a <b>conduta de seus colaboradores esteja fortemente vinculada ao cumprimento da missão</b> organizacional: atender às <b>necessidades dos pacientes</b> e os <b>resultados estipulados pela administração.</b></p>
	<p><i>Austeridade</i></p> <p>O HCPA visa gerir o patrimônio público, <b>garantindo os recursos necessários para o cumprimento da missão organizacional</b>, incentivando que todos os colaboradores estejam comprometidos com a <b>utilização dos recursos existentes, de maneira eficiente.</b></p>
	<p><i>Responsabilidade social</i></p>

	<p>O HCPA, enquanto parte de <b>um sistema integrado de serviços e cuidados em saúde</b>, compromete-se com <b>a atenção integral das pessoas</b>, visando a sustentabilidade econômica e ambiental, qualidade de vida, cidadania e o desenvolvimento do país.</p>
	<p><i>Transparência</i></p> <p>O HCPA entende que o <b>cuidado ao paciente é um empreendimento complexo</b> e, por essa razão, <b>visa à manutenção de canais de comunicação permanentes</b> para com a comunidade, pacientes e seus familiares e profissionais de saúde.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base em HCPA (2017) e JCI (2017).

Diante do movimento de re(des)construção dos discursos do HCPA, percebemos que a forma como a organização formula e/ou postula sua autoapresentação, isto é, a fala autorizada sobre si mesma, elucida a intenção discursiva em legitimar as metas/critérios da JCI. Essas associações aproximam-se aos princípios recursivo, hologramático e dialógico propostos por Morin (2015), no sentido de que destacam uma composição, a qual comporta as partes e o todo, ao mesmo tempo.

A seguir, daremos continuidade à pesquisa, analisando, os discurso do HCPA, no processo de (re)construção, a partir da interação mediada pelo computador, junto aos sujeitos organizacionais com os quais o hospital se relaciona/dialoga/interage [ou não].

### 4.3 O DISCURSO (RE)CONSTRUÍDO A PARTIR DA INTERAÇÃO MEDIADA PELO COMPUTADOR

Entendemos como necessário investigar como os princípios norteadores do HCPA se ‘movimentam’ (grifo nosso) em relação às metas/critérios da JCI e suas eventuais (re)construções discursivas. Visando aprofundar nossos ‘achados’ (grifo nosso) iniciais que dão conta de legitimar e (re)afirmar o processo de acreditação, especialmente pelo uso da palavra ‘excelência’ em seus enunciados, passamos a dedicar nossos esforços na ambiência digital, mais especificamente no Facebook e Twitter do HCPA, buscando evidenciar como a organização hospitalar se (re)constrói discursivamente a partir da interação mediada pelo computador e se o critério de Gestão de Comunicação e Informações está pautado na reciprocidade, no diálogo, ou, apenas, como mera estratégia narrativa/argumentativa, somente empreendida no campo discursivo e, não, empiricamente/na prática tal como nos propõe a análise de discurso empreendida no site/portal da organização.

Sobre a comunicação no contexto das organizações, considerando as redes, Sant’Ana (2012, p. 290) afirma que

Mais que as estratégias utilizadas pelos meios de comunicação institucional e mais ainda que os aspectos estritamente hierárquicos, analisar a comunicação nesse contexto requer uma abordagem a partir dos vínculos, construídos intencionalmente ou não e que estão em constante transformação (SANT’ANA, 2012, p. 290).

A mesma autora ainda complementa: “Outro aspecto decorrente da abordagem de rede é a possibilidade de captar a complexidade das interações” (SANT’ANA, 2012, p. 291). Assim, percebemos que, das possibilidades/alternativas que abordam os processos comunicacionais digitais, a perspectiva ‘interpretativa’ [grifo nosso], é a que mais se aproxima da análise de redes sociais que pretendemos, ao recorrermos à análise das interações/relações que emergem na ambiência digital do HCPA.

Para Correa (2016, p. 60)

A percepção coletiva de que vivemos numa sociedade envolvida pelo digital é constantemente evidenciada pela mídia, pelo comportamento dos grupos sociais influenciadores de opinião, por estímulos de consumo e por sucessivas ondas de novidades e símbolos. Não obstante, sabemos que muitas organizações ainda permanecem cultural e estrategicamente fincadas em processos mais tradicionais, hierarquizados e unidirecionais no

que se refere à comunicação, ao relacionamento e à estrutura de suas atividades. Nem todos andam no mesmo ritmo, e é aqui que se concentra a maioria significativa das empresas. E é aqui, também, que estão os desafios (CORREA, 2016, p. 60).

Bueno (2009), por sua vez, entende que a comunicação *online* não altera tão somente o ritmo dos relacionamentos, mas cria espaços de convivência, redimensiona hábitos e forma de circulação das mais variadas formas de informação. Enfatizamos que são observações, constatações e inquietações que desde já nos revelam inúmeras possibilidades de análises e de desdobramentos da (na) pesquisa, visto que as organizações ao se inserirem nesses novos ambientes de convivências buscam legitimidade, visibilidade e proximidade de/com seus públicos (SCROFERNEKER, AMORIM, LOFRANO e FONTOURA, 2012).

(Re)pensar, pois, metodologias, que possibilitem analisar os “diálogos” [quando efetivamente ocorrem] no ambiente virtual tornou-se um desafio, por entendermos que as organizações ainda não evidenciam clareza sobre o que significa estar nessa ambiência.

Sobre essa (re)significação das [novas] tecnologias, Santaella (2004) ressalta que as interfaces entre homem máquina, especialmente nas configurações informacionais via rede, geraram profundas mudanças nos tradicionais modos de compreender a interatividade. De acordo com a autora, “os dispositivos tecnológicos para a interação homem-máquina são incorporados à vida humana como uma segunda natureza” (SANTAELLA, 2013, p. 33). Diante disso, optamos por apresentar na sequência, detalhadamente, os momentos da análise do HCPA.

#### **4.3.1 O HCPA enquanto (re)construção discursiva a partir da interação mediada pelo computador: considerações provisórias**

O **primeiro movimento** desta etapa envolveu a análise do site/portal do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), especialmente no que diz respeito às seções, normalmente identificadas pelas expressões *quem somos/histórico/institucional* e seus respectivos princípios norteadores. O **segundo movimento**, por sua vez, buscou evidenciar a possível ocorrência [ou não] de

alguma relação de intenção discursiva/enunciativa que legitimasse a acreditação da *Joint Commission International* (JCI).

Ao firmarmos o **terceiro movimento**, passamos a dedicar nossas análises para acompanhamento semanal do Facebook e do Twitter do HCPA, bem como a sistematização mensal das informações (QUADRO 7).

Quadro 7 – Acompanhamento e sistematização das informações coletadas

<b>HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA) – Facebook e Twitter</b>		
<b>PERÍODO DE OBSERVAÇÃO</b>	<b>Nº DE POSTAGENS</b>	<b>TOTAL DE COMENTÁRIOS</b>
De 1º a 31 de Julho de 2018	28 no Facebook 68 no Twitter <b>Total: 96<sup>18</sup></b>	512

Fonte: Elaborado pela autora com base no Facebook e no Twitter do HCPA (2018).

O que desde logo chamou-nos a atenção – e que se constituiu numa das marcas das nossas análises refere-se ao ‘uso’ das plataformas digitais e que revelou certa falta de clareza sobre o que significa estar na ambiência digital, especialmente entendendo que os discursos e os sentidos atribuídos na conversação, são continuamente (re)construídos. Entendemos, contudo, que uma postura informacional pode ser uma opção da organização, conforme destacado na monografia “Por uma auditoria da comunicação digital no contexto das mídias sociais dos Hospitais acreditados pela Joint Commission International”<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> No Anexo B, estão apresentadas todas as postagens publicadas pelo HCPA, no Facebook e no Twitter, durante o mês de Julho de 2018.

<sup>19</sup> Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de Bacharelado em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas, pela Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), no ano de 2015, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker.

Na busca por entender essas configurações, ora comunicacionais, ora informacionais, recorreremos à Oliveira (2016) que relaciona três dimensões possíveis para o diálogo: dialógica instrumental/informacional, dialógica estrategicamente gerida e dialógica espontânea, tendo como base as proposições de Oliveira e Paula (2008). Levando-se em conta essas dimensões, admitimos que a dimensão dialógica instrumental/informacional refere-se às postagens da organização nas mídias/redes sociais em que não há interação/diálogo/troca junto aos interagentes, a dialógica estrategicamente gerida às interações *online* planejadas pela organização na busca por sentidos visados *a priori* (CHARAUDEAU, 2008) e a dialógica espontânea às interações/diálogos/trocas *online*, entre a organização hospitalar e seus interagentes, cujo resultado é a (re)construção discursiva dos sujeitos envolvidos no ato de comunicação (CHARAUDEAU, 2008).

Com base nessas proposições (OLIVEIRA, 2016) e nos conceitos, já apresentados, de interatividade, defendidos por Primo (2011), propomos um (re)desenho [possível] das tramas que possibilitam uma análise dos diálogos/interações na ambiência digital. Assumimos, portanto, a possibilidade de incluir uma quarta dimensão de diálogo/interação: o nível dialógico instrumental/informacional reativo<sup>20</sup>.

Trata-se de uma ampliação metodológica que considera que, apesar das interações, em contextos específicos, apresentarem características predominantemente reativas, podem, de acordo com o contexto, evidenciar, ao mesmo tempo, intenção ao estímulo do diálogo, ainda que caracterizado pelo envio de respostas prontas e/ou repetidas.

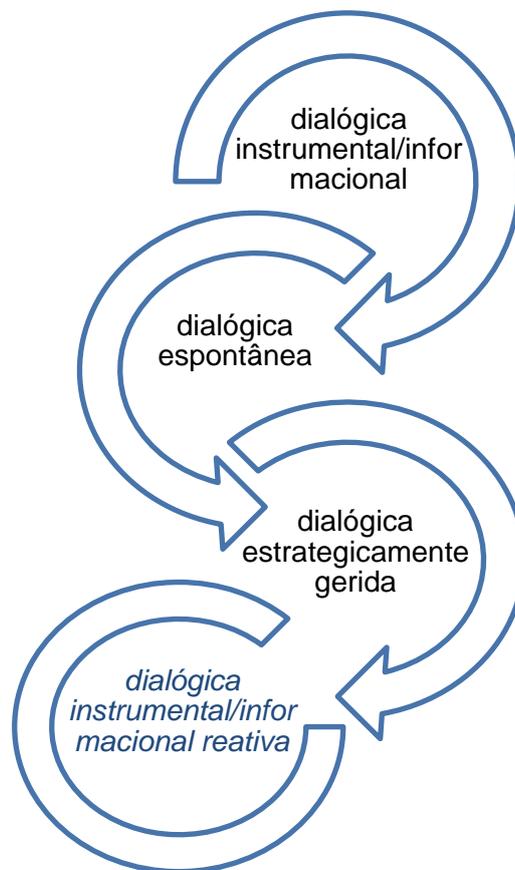
Para a presente dissertação de mestrado destacamos as análises das plataformas Facebook e Twitter do HCPA, envolvendo quatro dimensões possíveis para interação/diálogo: dialógica instrumental/informacional, dialógica estrategicamente gerida, dialógica espontânea e dialógica instrumental/informacional reativa.

---

<sup>20</sup> Cabe destacar que a dimensão reativa informante já está sendo destacada na pesquisa “As ouvidorias virtuais (re) significadas em organizações brasileiras: proposição de metodologias de análise dos diálogos nas mídias sociais”, sob coordenação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cleusa Maria Andrade Scroferneker (PQ/CNPq/2018).

Nessa etapa da análise, identificamos o predomínio da interação reativa. Contudo, constatamos também, que em algumas situações, as mensagens, embora não caracterizassem uma interação mútua, não poderiam ser consideradas unicamente reativas. Nesse sentido, uma quarta dimensão emergiu no contexto das interações mediadas pelo computador do HCPA – o nível dialógico instrumental/informacional reativo (FIGURA 4).

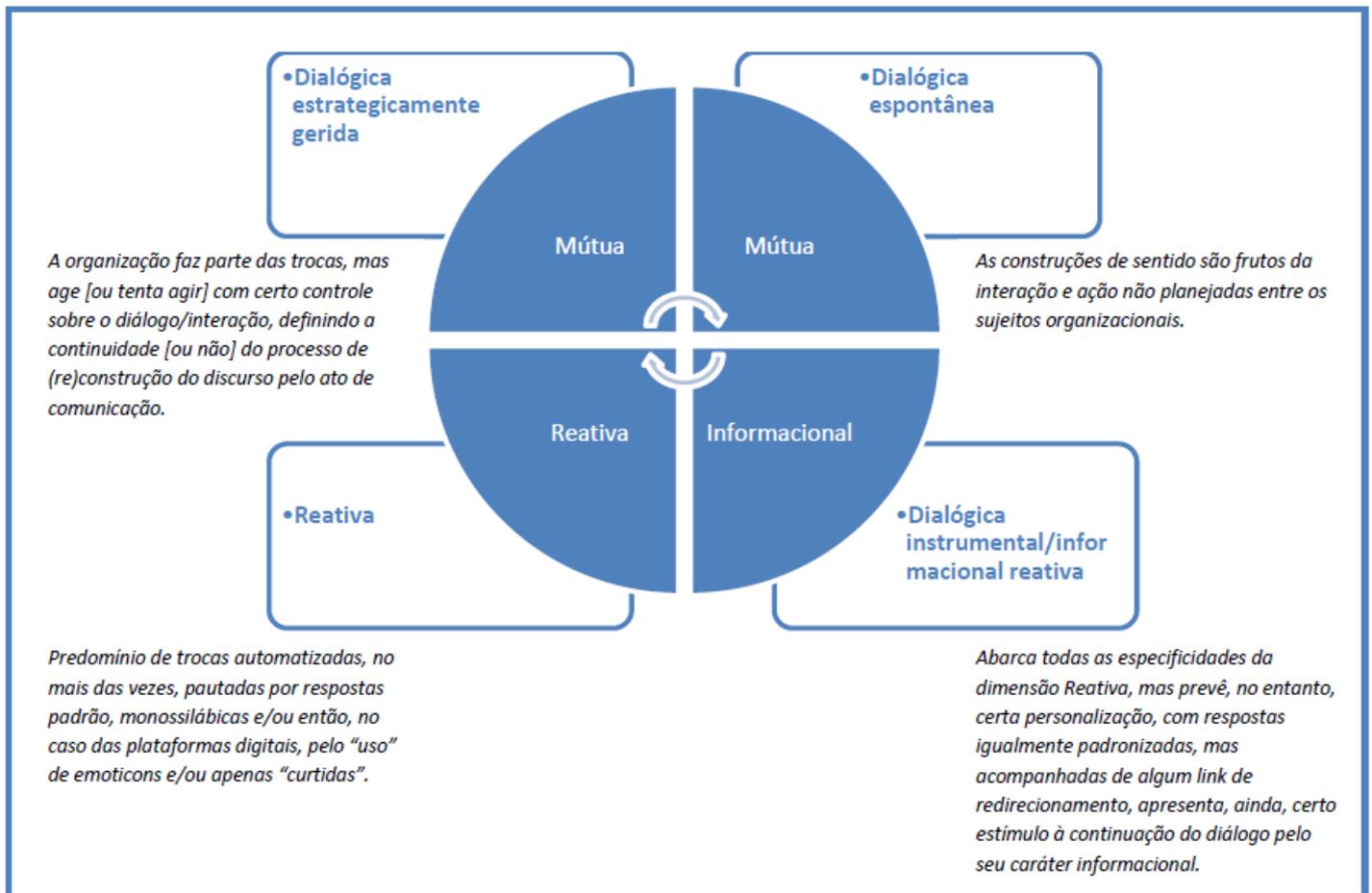
Figura 4 – Dimensões do diálogo/interação mediados pelo computador



Fonte: Elaborado pela autora com base em Oliveira (2016) e Primo (2011).

Na Figura 5 (Figura 5) apresentamos as especificidades das dimensões a fim de tornarmos mais claras.

Figura 5 – Dimensões do diálogo/interação: algumas especificidades



Fonte: Elaborado pela autora com base em Oliveira (2016) e Primo (2011).

A inclusão de uma quarta dimensão de análise das interações mediadas pelo computador – a dialógica instrumental/informacional reativa – está relacionada ao entendimento de comunicação que atribuíamos ao longo de nosso percurso teórico e empírico, ancorado na concepção de Wolton (2010), especialmente ao considerar a improbabilidade da comunicação efetivamente acontecer<sup>21</sup>.

É relevante destacar que as interações reativa e dialógica instrumental/informacional reativa, no cotidiano prático da comunicação, assumem diferenças significativas, especialmente no que se refere à certa abertura para que o diálogo aconteça e, então, estabeleça-se um processo de conversação.

<sup>21</sup> Para Luhmann (2006) a improbabilidade da comunicação efetivamente acontecer relaciona-se à forma como sociedade pós-moderna está organizada. As diversas possibilidades/alternativas de relacionamento/interação, no mais das vezes, fomentadas pelo avanço das [sempre novas tecnologias], tornam, cada vez mais, o processo comunicacional contingente, arriscado e improvável.

Para Recuero (2012) a conversação, como materialização do ato comunicacional midiático, pode ser dimensionada [e redimensionada] como síncrona e assíncrona. Para a autora (RECUERO, 2012, p. 51), a conversação síncrona é “[...] caracterizada pelo compartilhamento do contexto temporal e midiático. Isto é, um processo de conversação que ocorre entre dois ou mais atores [...] e cuja expectativa de resposta dos interagentes é imediata”.

Ainda para a referida autora “na conversação síncrona, os marcadores conversacionais das trocas orais são reinscritos através da mediação pelo computador. Como a mediação é quase sempre textual, os marcadores da conversação mediada pelo computador são verbais”. A conversação assíncrona, por sua vez, tem como característica se estender no tempo de resposta e, por consequência, no sequenciamento da interação (RECUERO, 2012). Para a autora, “essas conversações são, geralmente, perpetradas através de sistemas como os weblogs, fotologs, listas de discussão por e-mails, sites de microblogs ou mesmo, nos sites de redes sociais” (RECUERO, 2012, p. 51).

A referida autora alerta, contudo, que “o conceito de sincronia e assincronia é um tanto limitado” (RECUERO, 2012, p. 52) necessitando, logo, ser considerado em função das especificidades da ambiência na qual a conversação será analisada. Diante disso, optamos, conforme já mencionado, evidenciar, nesta dissertação de mestrado, as possibilidades de aplicação da metodologia ampliada de análise das interações com base em Primo (2011) e Oliveira (2016), analisando o Facebook e o Twitter do HCPA (FIGURA 6).

Figura 6 – Facebook e Twitter do HCPA

The image displays two social media profiles for HCPA (Hospital de Clínicas de Porto Alegre). The top portion shows the Facebook profile, which includes a green header with the HCPA logo, the name 'Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA', and the handle '@hcpa.poa'. A navigation menu on the left lists options like 'Página inicial', 'Avaliações', 'Fotos', 'Vídeos', 'Publicações', 'Eventos', 'Sobre', and 'Comunidade'. The main content area features a post from a patient dated November 9th, praising the urology department. To the right, there are statistics for the page, including a 4.6 rating from 6,699 reviews and 86,734 likes. The bottom portion shows the Twitter profile, featuring a circular profile picture with the HCPA logo, the handle '@HCPA\_', and a bio in Portuguese. A tweet from November 23rd is visible, reporting that the emergency department treated 110 adult patients and 4 children. A login form is overlaid on the right side of the Twitter profile.

Fonte: Facebook e Twitter do HCPA (2018).

Chamamos a atenção para a organização, que destaca, como um de seus valores/princípios norteadores, a transparência e atribui a ela seu comprometimento em “manter canais de comunicação permanentes para a divulgação de informações [...]” (HCPA, 2018) sobre os quais assegura construir uma relação pautada na confiança com seus funcionários e com a sociedade como um todo.

A análise evidenciou, no entanto, o predomínio das interações reativa e dialógica instrumental/informacional reativa em detrimento das interações mútuas –

dialógica estrategicamente gerida e dialógica espontânea quando das interações analisadas no Facebook e no Twitter (QUADRO 8).

Quadro 8 – Acompanhamento e sistematização das informações coletadas

<b>HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA) – Facebook e Twitter</b>				
<b>PERÍODO DE OBSERVAÇÃO</b>	<b>Nº DE POSTAGENS</b>	<b>TOTAL DE COMENTÁRIOS</b>	<b>RESPOSTA DA ORGANIZAÇÃO AOS COMENTÁRIOS</b>	
			<b>Dialógica instrumental/informacional reativa</b>	<b>Dialógica espontânea</b>
De 1º a 31 de Julho de 2018	28 no Facebook 68 no Twitter <b>Total: 96<sup>22</sup></b>	512 <sup>23</sup>	<b>5</b>	<b>0</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base no Facebook e no Twitter do HCPA (2018).

Assume relevância destacar, neste ponto, que,

a [...] atuação em contextos específicos imprime significados e fatores ao processo comunicativo, diferentemente de quando localizado em outro contexto, onde outros significados se tornam mais relevantes (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 92).

Neste sentido, a organização hospitalar, dotada de complexidade e antagonismos dialógicos, como vida e morte, especificidades fortemente características das/nas organizações de saúde, exige outro grau de conexão (com pessoas e tecnologias), de forma que os sujeitos organizacionais e as plataformas de mediação da comunicação sejam concebidas e consideradas de maneira interdependente a partir do prisma da humanização. De acordo com Mumby (2010, p. 27, grifo do autor), “Qualquer exploração da relação entre comunicação e humanização, assim, exige que consideremos o “outro””, o que entendemos, não ocorre a partir de dimensões como a Dialógica instrumental/informacional reativa ou ainda, como a puramente reativa.

<sup>22</sup> No Anexo B, estão apresentadas todas as postagens publicadas pelo HCPA, no Facebook e no Twitter, durante o mês de Julho de 2018.

<sup>23</sup> Em razão do elevado número de comentários, não foi possível mensurar quantas foram as interações unicamente reativas, marcadas por curtidas/*likes* por parte da organização. Estimamos, no entanto, que este seja um número expressivo, ainda que em outros casos, a organização oponha-se à interação, sem que manifeste qualquer tipo de relação/interação junto aos interagentes.

A percepção do Outro, pela humanização no contexto organizacional, centra-se na dimensão mais importante e, também, na mais esquecida pelas organizações: a Dimensão Humana (KUNSCH, 2010), que pressupõe que os indivíduos organizacionais sejam considerados e valorizados na fazer comunicativo diário. Diferentemente dessa proposição, as interações Reativa e Dialógica instrumental/informacional reativa, tão significativas na análise empreendida no Facebook e no Twitter do HCPA, estão contidas na Dimensão Instrumental (ibidem), caracterizada pela instrumentalização, funcionalismo e tecnicismo, “[...] considerada mais como transmissão de informações e como ferramenta para viabilizar processos [...]” (ibidem, p. 46).

Observamos, neste sentido, no caso da interação dialógica instrumental/informacional reativa, que uma das principais características que a distingue das dimensões de interação mútua é a personalização de respostas, possivelmente em uma tentativa de torná-la mais “próxima” do Outro a partir de uma perspectiva pragmática da comunicação (FIGURA 7):

Figura 7 – Interação dialógica instrumental/informacional reativa



Fonte: Facebook do HCPA (2018).

Entendemos que, embora a percepção que o interagente possa ter seja de que a organização tentou dialogar (FIGURA 7), as especificidades de interação constatadas são as mesmas que abarcam a interação reativa, complementadas por uma certa personalização consubstanciada no fato de a organização escrever uma mensagem com o nome do interagente, por exemplo. Além disso, há a disponibilidade de um *link* direto com adição de uma mensagem.

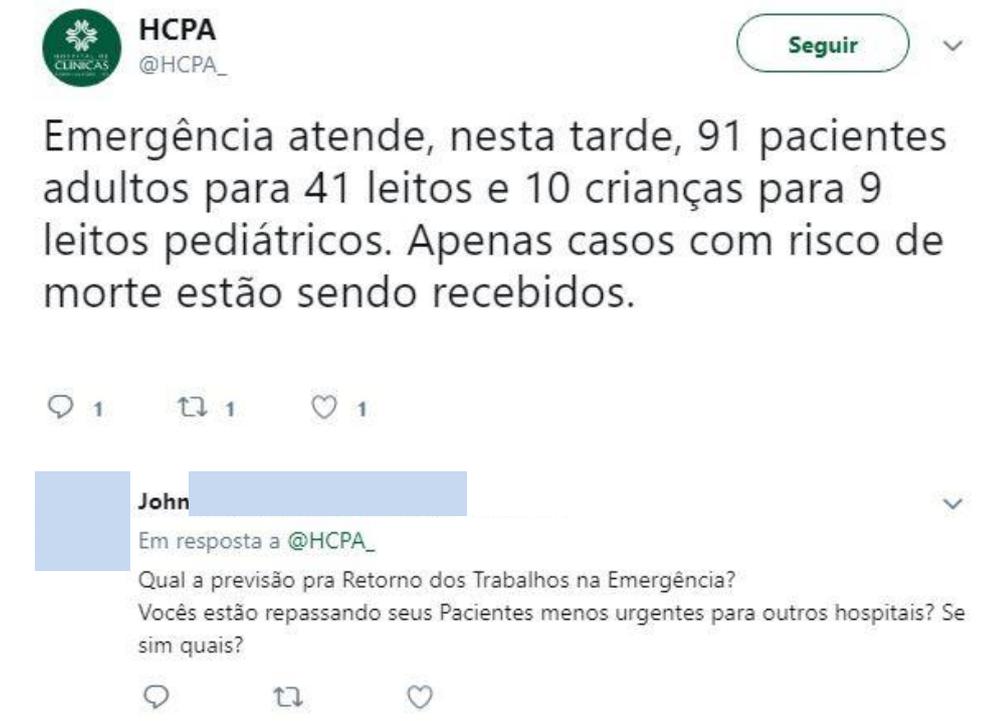
Nesse sentido, concordamos com Scroferneker, Amorim e Oliveira (2016) para quem um viés puramente técnico, no mais das vezes atribuído à Comunicação Organizacional, não dá conta dos desafios contemporâneos que se impõem diante dos sujeitos e organizações. Para as autoras,

Mais do que vislumbrar um conjunto de técnicas e prescrições, a Comunicação Organizacional implica em compreender as interações, as trocas simbólicas que se desenvolvem a partir de pensamentos e palavras, atos e sentimentos, em espaços e projetos coletivos, portanto em espaços sociais (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 7).

O mesmo, no entanto, no que se refere à análise das interações, não foi observado no Twitter. Pelas análises semanais desta plataforma, percebemos que a conexão e/ou a construção do relacionamento, tal como prevê o valor

“transparência” do HCPA, não ocorre de forma efetiva, caracterizando-se, no mais das vezes, pela reatividade, ausência de respostas e pelo disparar de potenciais (PRIMO, 2011) sobre a organização, com caráter fortemente reativo (FIGURA 8).

Figura 8 – (Im)possibilidades para as interações no Twitter



Fonte: Twitter do HCPA (2018).

A mesma situação foi observada, em diversas ocasiões, no Facebook do HCPA (FIGURA 9).

Figura 9 – Interação reativa no Facebook do HCPA



Fonte: Facebook do HCPA (2018).

As observações ilustradas nas Figuras 7 e 8 corroboram as afirmações de Scroferneker, Castilhos e Amorim (2013) quando destacam que a presença no ambiente *online*, especialmente nas plataformas de redes/mídias sociais não garante um (re)dimensionar dos relacionamentos organizacionais, assumindo, nesse sentido a (in)comunicação como horizonte desse processo.

Para Oliveira e Paula (2008, p. 92)

[...] é preciso entender como os sentidos são construídos e reconstruídos nas organizações e como lidar com as formas pelas quais eles podem ser estabelecidos e contestados por parte dos grupos de relacionamentos.

Diante disso, concebemos que um entendimento mais amplo e dinâmico dos processos comunicativos nas suas diversas modalidades, que se sobreponha a um viés instrumental/operacional dominante, possa indicar um novo caminho às

organizações frente à presença na ambiência digital e às interações que se movimentam e ganham forças pelo/com o diálogo nesse contexto.

#### 4.4 (RE)PENSANDO E (RE)INTERPRETANDO A ONTOLOGIA DA RELAÇÃO/INTERAÇÃO

Martin Buber (1878-1965)<sup>24</sup> aborda, do ponto de vista da filosofia [do encontro], a ontologia da relação, compreendendo a palavra como diálogo em ação. Von Zuben, autor que apresenta a obra de Buber, intitulada *Eu e Tu*, questiona-nos, “Quem ouve se não é para responder?” (VON ZUBEN, 2001, p. V). Para Zuben essa inquietação move e impulsiona Buber (2001) à reflexão tão profunda sobre o lugar do Outro para a realização existencial do Eu a partir da plenitude do diálogo.

Essa proposição nos faz pensar na necessidade de resgatar aquilo que Zuben (ibidem, p. VI) chama de “nostalgia do humano”, de modo que as organizações possam viver e perceber sua profunda humanidade, permeada e (re)tecida por vínculos e relações em movimentos dialógicos e paradoxais. Concatenando com Morin (2015), para quem a dialogicidade nos permite conceber [e perceber] o antagonismo a partir da complementaridade, Buber (2001) evidencia superação com relação ao que é geralmente entendido como dilema e/ou alternativa.

Para o referido autor (BUBER, 2001), nas palavras de Von Zuben (2001, p. VI) “A união dos contrários permanece um mistério na profunda intimidade do diálogo. Diálogo é plenitude”. Nesse sentido, as palavras-princípio, EU-TU, materializam-se na mensagem e na experiência vivida do diálogo; na relação dialógica.

Trata-se de uma proposição que questiona a noção de unidade, concebendo a “relação” enquanto princípio fundamental para compreensão da vida e do sentido da existência humana. É portanto, uma ontologia da relação, sobre a qual pretendemos tensionar as análises empreendidas com base em Charaudeau (2008), especialmente no que se refere à (re)construção do discurso a partir dos sujeitos

---

<sup>24</sup> A opção pelo autor, nesse movimento de (re)interpretação, se deve às sugestões que recebemos, em banca de qualificação, da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Juliana Tonin que, ao tensionar os sujeitos EU e TU, propostos por Charaudeau (2008), motivou-nos a personificar os sujeitos organizacionais a partir de uma ontologia possível da relação/interação.

EUc, EUe, TUD e TUi, quando da interação na ambiência digital. Para tanto, questionamo-nos: o que quer o Outro quando da reatividade? Ou ainda, recuperando Von Zuben (2001), quem é TU que ouve e não responde?

A análise de discurso no site/portal do HCPA, com base em Charaudeau (2008) e a análise da (re)construção do discurso, quando da interação nas plataformas digitais, ratifica a relevância de pensarmos sobre o “entre”, enquanto dimensão primordial do diálogo. Significa que EU-TU não são expressões em justaposição, meramente dispostas ao acaso, ao contrário, constituem-se na unidade, em permanente relação, no espaço “entre” do diálogo e da interação, considerando, ao mesmo tempo, as especificidades que emergem na experiência do vivido.

Nesse sentido, a autonomia/dependência da linguagem (MORIN, 2015), como propulsora de uma concepção que visa a linguagem como algo maior, dotado de uma “vida”, reafirma sua relevância para o nosso estudo. Para Buber (2001) a palavra não é simples estrutura lógica e/ou semântica. Para o referido autor, seria, então, a palavra mera informação. A palavra é, acreditamos, falante, responsável por traduzir as subjetividades que tornam EU-TU, realização/existência/vida/diálogo.

Para Buber (2001, p. 15) “As palavras-princípio não exprimem algo que pudesse existir fora delas, mas uma vez proferidas elas fundamentam uma existência”. É deste ponto, que (re)emergem nossas inquietações, uma vez que “Aquele que profere uma palavra-princípio penetra nela e aí permanece” (ibidem), pensando, percebendo, querendo, experimentando, representando algo e/ou alguma coisa.

Concluimos, em caráter [sempre] provisório, que os discursos contidos no site/portal do HCPA, que elucidam os seus valores organizacionais buscam legitimar as metas/critérios de excelência da JCI, estabelecendo-se, principalmente de maneira narrativa e argumentativa (CHARAUDEAU, 2008). Apropriando-nos da recursividade, princípio sobre o qual também fundamentamos este estudo, recuperamos o valor de “Transparência” apresentado pelo hospital. Segundo o HCPA (2018, grifo nosso), essa premissa se fundamenta e se materializa a partir da manutenção de “canais de comunicação permanentes para a divulgação de

informações e prestação de contas sobre as ações institucionais, *construindo uma relação de confiança* com colaboradores e sociedade”.

Entendemos que a relação/aproximação do homem com o mundo não se estabelece apenas fruto da experiência [tampouco, a meramente narrativa], mas da relação que se vincula, plenamente, “[...] por ISSO, ISSO e ISSO, de Ele, Ele e Ela, de Ela e ISSO” (BUBER, 2001, p. 16) e, também, da organização e ISSO, da organização e Ele e da organização e Ela.

Se, por outro lado, a análise das plataformas digitais do HCPA evidenciou o predomínio das interações reativa e dialógica instrumental/informacional reativa em detrimento das interações mútuas – dialógica estrategicamente gerida e dialógica espontânea, queria mesmo a organização ouvir/vincular/relacionar? Talvez encontremos uma resposta possível a essa inquietação se considerarmos que a concepção de diálogo do HCPA seja fundamentada pelo caráter informacional.

Buber (ibidem) afirma que a palavra, contida no diálogo, transforma-se para Eu e TU, em mensagem e exigência e, para tanto, exige firmeza e decisão. Ocorre, segundo o mesmo autor (ibidem, p. 67), que, “Todo vínculo Eu-Tu, no seio de uma relação, [...] com finalidade exercida por um lado sobre o outro, existe em virtude de uma mutualidade que não pode tornar-se total”. De acordo com Buber (ibidem, p. 68) “Acreditamos muitas vezes, que nada há a perceber, mas obstruímos há muito tempo, nossos ouvidos”. Essa “obstrução” constitui-se em um refúgio no qual “[...] instaura-se um confronto consigo mesmo que não pode ser relação presença, reciprocidade fecunda, mas somente autocontradição” (BUBER, 2001, p. 42).

Não podemos ignorar, neste ponto, que os hospitais são organizações dotadas de complexidade, especialmente ao abarcar instâncias tão paradoxais, quanto vida e morte. De acordo com Schilling (2017, p. 2),

O trabalho na área da saúde implica na complexa rede de relações entre pessoas, equipamentos e processos funcionais, inseridos em um intrincado sistema social e econômico. Nesse contexto, situa-se o hospital, considerado como o ambiente mais diferenciado do sistema de atendimento à saúde [...].

Ainda para a referida autora, “As informações, que circulam nesse meio, são como estímulos constantes em uma rede neuronal, gerando reações, as quais nem

sempre caracterizam comunicação” (ibidem, p. 3), pois, como nos afirma Buber (2001), o sentido da relação é a reciprocidade, fundamento sobre o qual, entendemos, a comunicação se funda, se realiza, acontece.

O hospital é, assim, em sua essência, impregnado de relações que (re)tecem emoção e razão, vida e morte, tristeza e alegria, de modo que todos os sujeitos organizacionais, EU-TU, envolvem-se, (re)criam-se, ao mesmo tempo, em movimentos de auto-eco-produção. Nesse sentido, no espaço “entre” de relação/interação, “Ele não é uma qualidade, um modo de ser, experienciável, descritível, um feixe flácido de qualidades definidas. Ele é TU, sem limites, sem costuras, preenchendo todo o horizonte” (BUBER, 2001, p. 18). O espaço “entre” EU-TU, como nos alertava Oliveira (2015), pressupõe o reconhecimento da alteridade.

As organizações, nesse sentido, precisam considerar a sua existência a partir do Outro; dos sujeitos organizacionais. O espaço “entre” só pode ser construído e (re)construído pelas diferenças que tornam EU-TU complementares, do ponto de vista de sua identidade. Se o HCPA, por exemplo, constitui-se no EU que cuida/acolhe, TU é o paciente/familiar/comunidade, ser sensível, que precisa de cuidados e acolhimento. A organização hospitalar é, portanto, fruto dessa trama de relações, que se estabelecem material e simbolicamente.

Para Landowski (2012), o que constitui a identidade, então, não é apenas a forma como EU [e/ou] TU se definem/tentam se definir, é, também, a maneira pela qual se objetiva

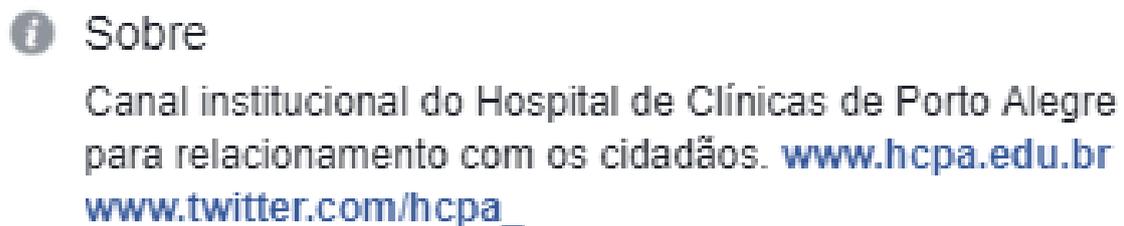
“[...] a alteridade do outro atribuindo um conteúdo específico à diferença que me separa dele. Assim, quer a encaremos no plano da vivência individual ou – como será o caso aqui – da consciência coletiva, a emergência do sentimento de ‘identidade’ parece passar necessariamente pela intermediação de uma ‘alteridade’ a ser construída” (LANDOWSKI, 2012, p. 4).

Essas (re)ligações, que emergem da/na tecitura entre as análises anteriormente realizadas e entre o diálogo que estabelecemos com os diferentes autores que fundamentam nosso estudo, sinalizam a necessidade de redefinir o lugar e o estatuto da alteridade (LANDOWSKI, 2012), uma vez que o Outro seja

(re)conhecido/contemplado com receptividade, pode, amiúde, tornar-se presente (BUBER, 2001).

Fazendo uso de [possível] estratégia discursiva, forma pela qual as organizações visam sentidos/objetivos, como bem nos aponta Charaudeau (2008), o HCPA reafirma compromisso com a “Transparência” (valor organizacional do hospital), a partir do uso de “canais de comunicação”, ao apresentar sua página no Facebook como espaço de relacionamento (FIGURA 10).

Figura 10 – Apresentação da página do HCPA no Facebook

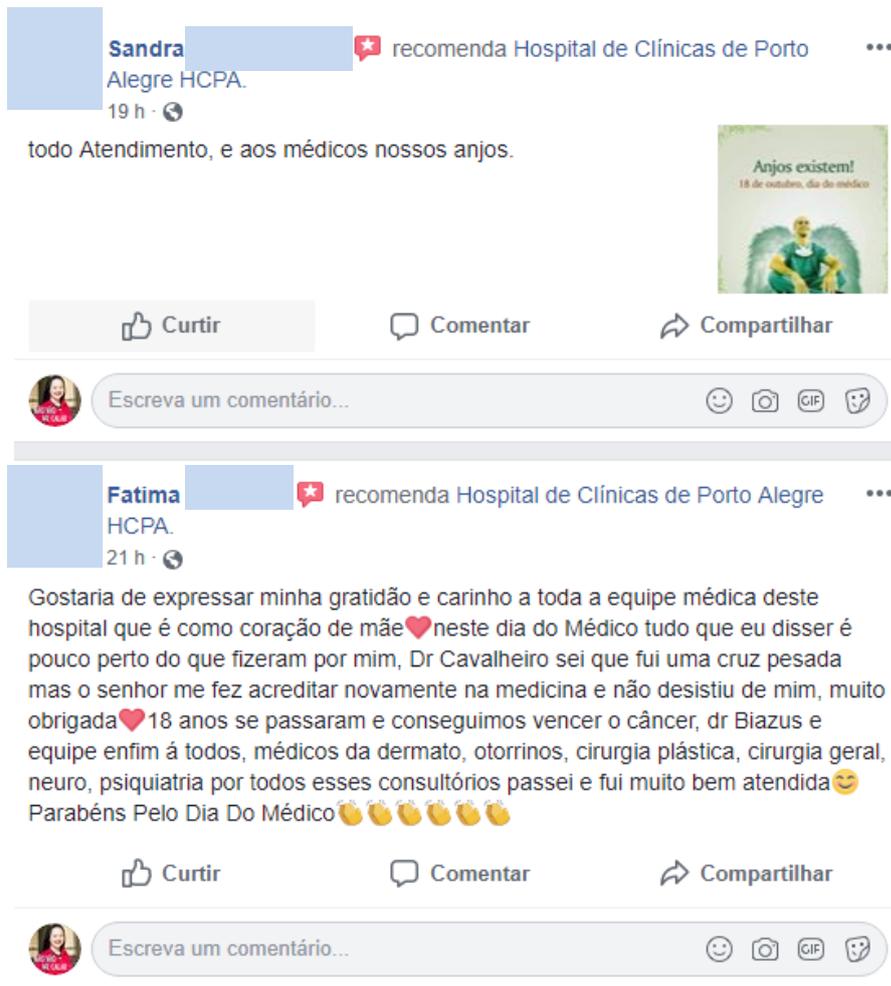


Fonte: HCPA (2018).

A narrativa (FIGURA 10) corrobora o que, segundo o HCPA (2018), é responsabilidade do Grupo de Gestão do Relacionamento com o Cliente, da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, isto é, a manutenção de ações voltadas à cidadania, humanização e sustentabilidade, por meio de “diversos canais de comunicação impressos e digitais que possibilitam amplo diálogo com a sociedade e compartilhamento de informações para a educação em saúde dos cidadãos” (HCPA, 2018).

Nossos achados de pesquisa evidenciam, no entanto, o contrário: uma relação/interação que se constitui na reatividade e no caráter informacional, na qual o espaço “entre” EU-TU é “[...] Reduzido [...] à realidade funcional e unidimensional de um sujeito de experiência e utilização” (BUBER, 2001, p. 26) – (FIGURA 11).

Figura 11 – A interatividade na relação/interação no Facebook do HCPA



Fonte: Facebook do HCPA (2018).

Esses apontamentos nos auxiliam a (re)pensar/(re)interpretar o percurso investigativo, de caráter empírico, empreendido neste estudo. Muito embora os discursos contidos no site/portal do HCPA se valham de uma narrativa que prevê a relação/interação, não incorporam tais dimensões quando da (re)construção do discurso, na ambiência digital.

As práticas, dissociadas desses discursos, tão somente pautadas na interação reativa e na postura informacional, des(en)cobrem um posicionamento organizacional que legitima as normas/padrões da JCI, no espectro narrativo, negando sua existência no espaço “entre” EU-TU, fundado pelo diálogo, (re)conhecimento do Outro e pelo resgate da profunda humanidade sobre a qual as organizações se realizam e coexistem.

## **5 (RE)DESENHOS PARA O DISCURSO, A COMUNICAÇÃO E A INTERAÇÃO: (IN)CONCLUSÕES POSSÍVEIS**

Reiteramos que toda pesquisa é um aventurar-se no (des)conhecido. É um exercício de navegação por entre mares e ilhas de novos saberes no intuito de re(des)construir novas narrativas sobre o mundo, a partir de diferentes perspectivas. O mapa da jornada acadêmica permanece, então, aberto à nossa frente, possibilitando, (re)visitar, (re)conhecer e (re)desenhar as tramas do conhecimento.

Os (re)desenhos que são possíveis a partir desta abordagem priorizam o pensamento questionador em relação às proposições simplistas e disjuntivas e às certezas que se fecham em si mesmas, tendo como base o Pensamento Complexo (MORIN, 2015) enquanto método, o que nos permitiu dialogar com o (in)certo, entendendo que as verdades, são apenas nossas e possíveis, e não respostas únicas e absolutas.

O leme e a bússola da jornada nos conduziram ao percurso inicial deste estudo, no qual revelamos os nossos (des)caminhos iniciais, notadamente marcados pelas nossas inquietações e pela intenção de compreender o mundo a partir da (re)significação de suas mensagens (MORIN, 2001). Por concordarmos com França (2006) para quem a comunicação constitui-se pela mútua afetação, propusemos um diálogo, entre diferentes autores, com os quais igualmente conversamos, fazendo com que os sentidos atribuídos por esse “diálogo” fossem (re)construídos na/pela relação entre si.

Foi nesse espaço de produção/(re)produção de sentidos que emergiram aproximações possíveis sobre o discurso, a comunicação e a interação no contexto organizacional. Como nos diz Wolton (2010, p. 12), “o desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que administrar as diferenças que nos separam”, considerando, dialogicamente, que é necessário conceber os antagonismos presentes no mundo vivido, a partir das suas complementaridades possíveis.

Hologramaticamente, percebemos que pelas interações [e conexões humanas] os indivíduos organizacionais são capazes, não somente, de interpretar/conhecer o mundo, mas atribuir subjetividades e que a mediação,

processo pelo qual a comunicação organizacional adentra, requer a necessidade de transpassar características unicamente técnicas, considerando as formas de sociabilidade entre os interlocutores no processo comunicacional.

Movimentos recursivos são marcas dessa jornada, fazendo com que novos rumos sejam des(en)cobertos ao navegar. Percebemos que, se por um lado as organizações hospitalares com acreditação pela JCI, representadas neste estudo, pelo HCPA, revelam uma comunicação/interação que muito se distancia de uma Dimensão Humana (KUNSCH, 2010), por outro lado, os sujeitos organizacionais, enquanto interlocutores do processo comunicativo, assumem relevância ao serem protagonistas de um cenário permeado pela imprevisibilidade e pela incerteza nas relações.

Ao considerar o princípio da autonomia/dependência, Morin (2015) alerta-nos sobre a interdependência e relação de auto-eco-produção as quais os indivíduos estão sujeitos a partir da linguagem, sobre a qual os discursos e os diálogos organizacionais são fundados. Ora, se a linguagem depende das interações, as quais dependem da linguagem, o discurso é dotado de uma “vida” que se evidencia em diferentes níveis e se (re)constrói pela relação e conexão entre os sujeitos. Temos, portanto, a (re)construção dos discursos organizacionais como a materialização da (in)certeza sob a qual as organizações estão sujeitas.

A palavra é, neste ponto, a unidade mais sensível dentre as dimensões que compõe a linguagem, capaz de atribuir sentido ideológico a partir da (re)construção do discurso dialógico. Significa dizer que a perspectiva dialógica da linguagem, ensina-nos, a partir da recursividade, a considerar toda a estrutura composicional do discurso, enquanto vozes/forças vivas que se articulam e ganham forças entre si.

Essa proposição revela que é a interação dinâmica do discurso com o contexto narrativo dos interlocutores que torna real o processo de comunicação ideológica verbal (BAKHTIN, 2014), movimentação que representa, em verdade, o ato de comunicação (CHARAUDEAU, 2008).

Sob essa perspectiva, pensamos que as organizações escolhem suas alternativas de comunicação, adotando efeitos de sentido e estratégias/intenções discursivas. Comunicar, como informar é, pois, uma escolha (CHARAUDEAU, 2007).

Acreditamos, nesse sentido, na emergência das relações/interações mútuas, como possibilidade de recriar novos contextos e realidades.

A reatividade interacional e uma postura pautada na instrumentalidade do processo comunicativo aproximam-se de uma visão linear da interação entre indivíduos/atores sociais, especialmente quando das práticas comunicacionais no cotidiano organizacional. Entendemos que essa abordagem perde sentido na contemporaneidade, uma vez que vai de encontro à postura vigente em que os sujeitos interlocutores, no processo de comunicação organizacional, buscam cada vez mais alternativas para dialogarem, uns com os outros, visando uma (re)organização do espaço/tempo para promoção da situação de (in)comunicação.

A partir de Wolton (2010) passamos a compreender a comunicação fundada pelo diálogo que se realiza a partir de interações mútuas (PRIMO, 2011). Admitimos, logo, que a comunicação organizacional se materializa pela (re)construção dos discursos, nas diferentes dimensões da interação entre organização e demais sujeitos organizacionais.

Consideramos, nesse sentido, que o estudo da interação não pode, tão somente, privilegiar o lugar da máquina/do computador e/ou dos seres humanos (PRIMO, 2007). Partimos do que chamamos de “acontecimento da interação/relação”, que emerge nesse contexto de ação/situação comunicacional, entendendo-a pela sua característica dialógica.

Essas descobertas foram proporcionadas pela jornada exploratória da pesquisa e muito se aproximam do que Morin (2010) denomina como diálogo permanente com a (in)certeza. A primeira etapa da navegação revelou, então, (re)desenhos possíveis para as concepções de discurso, comunicação e interação, os quais intentamos observar no cotidiano prático da comunicação do HCPA, na ambiência digital, buscando evidenciar como a organização hospitalar, com acreditação internacional, se (re)constrói discursivamente a partir da interação mediada pelo computador.

Nesse “mar” de [novas] tecnologias, percebemos que o modo como as organizações se comunicam/se relacionam, foi (re)dimensionado. Inicialmente, (re)ligamos os conhecimentos advindos da jornada teórica, definindo entendimentos

sobre discurso, comunicação e interação. Também investigamos a Joint Commission International, organização que fornece a acreditação às organizações sobre as quais nosso estudo se dedica. Em outro movimento de recursividade, estudamos o HCPA, objeto de análise do estudo de caso empreendido nesta pesquisa.

Em nosso capítulo de análise empírica, observamos que os discursos organizacionais do HCPA são/estão (re)dimensionados no site/portal de forma que legitimam as premissas instituídas pela JCI, atendendo, no campo do discurso, as metas/critérios exigidos pelo órgão acreditador, estando identificados pelas expressões quem somos/histórico/institucional.

Na busca por compreender essas configurações [e possíveis reconfigurações do discurso], dedicamos nossa análise, ainda, no acompanhamento das plataformas do Facebook e do Twitter da organização estudada. Nesse ponto, recorreremos a Oliveira (2016) e a Primo (2011), que em complementaridade, relacionam dimensões possíveis para pensarmos as interações, ora comunicacionais, ora informacionais, na ambiência digital.

Tratamos de pensar como os discursos contidos no site/portal do HCPA se movimentavam quando da (re)construção do discurso, a partir da interação mediada pelo computador. Nessa etapa da análise, identificamos o predomínio de interações reativas. Constatamos também, que, em algumas situações, as mensagens, embora não caracterizassem interações mútuas, não poderiam ser consideradas unicamente reativas. Nesse sentido, incluímos uma quarta dimensão que emergiu no contexto das interações mediadas pelo computador do HCPA: o nível dialógico instrumental/informacional reativo, que dá conta da forma pela qual a organização tenta instituir controle sobre as trocas entre os interagentes.

Esse viés instrumental/operacional nos faz (re)pensar os discursos construídos para atender uma narrativa organizacional, fortemente associada ao que é solicitado pela JCI, conforme consta no site/portal do HCPA. Concluímos, ainda que provisoriamente, que a organização se (re)constrói discursivamente quando colocada diante da (im)possibilidade do diálogo/relação/interação na ambiência digital, corroborando o que diz, ao considerar as plataformas digitais como “canais”, constituindo-se, portanto, em possibilidades de interação informacionais/instrumentais não dialógicas. Esses ‘achados’ igualmente nos

sinalizam a possibilidade [e necessidade emergente] em considerar a comunicação como o resultado da construção de sentido, que acontece, tão somente na ação e na interação (OLIVEIRA, 2016) entre os sujeitos organizacionais.

Organizações, nesse sentido, especialmente as hospitalares, precisam (re)considerar a sua existência/realidade a partir desse “Outro” com o qual eu se comprometem a cuidar. A complexidade organizacional, do ponto de vista de Morin (2015) está, pois, no entendimento de que a atenção e o cuidado em saúde não podem ser percebidos a partir de uma abordagem cartesiana, que exclua dimensões humanas como a necessidade de percepção do outro a partir da emoção, do ouvir atentamente, do retorno e das trocas simbólicas.

Essas são contribuições temporárias e (in)conclusivas e ocupam hoje, neste agora, um espaço de transformação necessária. Estabelecem [novas] necessidades hologramáticas, dialógicas e recursivas de construção de discursos reais que apontem para uma realidade vivida, pautada pela relação e pelo diálogo dialógico nas organizações.

## 6 REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **Retórica**. 1 ed. São Paulo: Edipro, 2011. 272 p.

Bakhtin, Mikhail. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 16. ed. São Paulo: Hucitec, 2014. 376 p.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. In: **Revista Organicom**, São Paulo, v. 6, n. 10-11, 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013/134361>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

BARICHELLO, Eugenia Maria Mariano da Rocha. Miatização e cultura nas organizações da contemporaneidade: o processo de miatização como matriz de práticas sociais. In: MARCHIORI, Marlene (Org.). **Contexto Organizacional Miatizado**, São Paulo; Rio de Janeiro, v. 8, 2014. p. 37-43.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Hospitais Universitários**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/hospitaisuniversitarios/hospitais-universitarios>>. Acesso em 22 out. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 7, de 24 de fevereiro de 2010**, seção III – art. 4º- ANVISA – VIII.

**BOHM, David. Diálogo** – Comunicação e redes de convivência. 2 ed. São Paulo: Palas Athena, 2018. 178 p.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 338 p.

CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso das mídias**. 1 ed. São Paulo: Contexto, 2007. 285 p.

\_\_\_\_\_. **Linguagem e discurso: modos de organização**. 1 ed. São Paulo: Contexto, 2008. 256 p.

CONSÓRCIO BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO. **Unidades Acreditadas no Brasil**. Disponível em: <<http://cbacred.org.br/acreditacao/acreditacao/unidades-acreditadas-no-brasil.asp>>. Acesso em: 23 jun. 2017.

CORREA, Elizabeth Saad. A comunicação na sociedade digitalizada: desafios para as organizações contemporâneas. In: KUNSCH, Margarida Maria. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados**. 1 ed. São Paulo: Summus Editorial, 2016. p. 59-76.

\_\_\_\_\_. Comunicação digital e as novas mídias institucionais. In: KUNSCH, Margarida Maria. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. 1 ed. São Atlas: Saraiva, 2009. 408 p.

COUTO, R. C; PEDROSA, T. M. G. **Hospital: acreditação e gestão em saúde**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2007.

CURVELLO, João José A.; SCORFERNEKER, Cleusa Maria A. A comunicação e as organizações como sistemas complexos: uma análise a partir das perspectivas de Niklas Luhmann e Edgar Morin. **E-compós: Revista da Associação Nacional dos Programas de**

Pós-Graduação em Comunicação, Brasília, v. 11, n. 3, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/307/300>>. Acesso em: 5 out. 2017.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006. 408 p.

FAIRHURTS, Gail T.; PUTNAN, Linda. As organizações como construções discursivas. In: MARCHIORI, Marlene (Org.). **Comunicação e organização** – reflexos, processos e práticas. 1 ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010.

FAUSTO NETO, Antônio. Fragmentos de uma "analítica" da midiaticização. **Revista Matrizes**, v. 1, 2008. p. 89-105

FRAGATA, J; SOUZA, P.; SANTOS, R. S. Organizações de saúde seguras e fiáveis/confiáveis. In: SOUZA, P; MENDES, W (Org.). **Segurança do paciente: criando organizações de saúde seguras**. Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2014.p. 17- 36.

FRANÇA, Vera Veiga. Sujeitos da comunicação, sujeitos em comunicação. In: GUIMARÃES, C.; FRANÇA, Vera Veiga. (Org.). **Na mídia, na rua: narrativas do cotidiano**. 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006,

GABRIEL, Martha. **Marketing na era digital**. Conceitos, plataformas e estratégias. 1 ed. São Paulo: Novatec Editora, 2010. 424 p.

\_\_\_\_\_. **Você, eu e os robôs** – pequeno manual do mundo digital. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2018. 280 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 216 p.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 20 ed. Petrópolis: Vozes, 2014. 232 p.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. **Instituições Acreditadas pela JCI**. Disponível em: <<http://pt.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Brazil>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **JCI** – Accredited Organizations. Disponível em: <<https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Brazil>>. Acesso em: 17 mai. 2017.

KUNSCH, Margarida. Auditoria da comunicação organizacional. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

\_\_\_\_\_. A dimensão humana da comunicação organizacional. In: KUNSCH, Margarida (Org.). **A comunicação como fator de humanização das organizações**. 1 ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010.

- LIMA, Fábila. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto das organizações (Org.). In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes e SOARES, Ana Thereza Nogueira (Org.). **Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações**. 1 ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008, p. 109-127.
- LUFT, Lya. **Pensar é transgredir**. 1 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004. 192 p.
- LUHMANN, Niklas. **La sociedad de la sociedad**. México: Herder, 2006.
- MACHADO, Antonio. Caminante no Hay Camino. In: **Campos de Castilla**. Parte Provérbios y Cantares, n. XXIX, 1912.
- MARCONDES FILHO, Ciro. **Para entender a comunicação**: Contatos antecipados com a nova teoria. 1 ed. São Paulo: Paulus, 2008. 172 p.
- MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 3ª ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2011. 120 p.
- \_\_\_\_\_. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 18 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010. 128 p.
- \_\_\_\_\_. **O Método 4. As ideias**. Habita, vida, costumes, organização. 5 ed. Porto Alegre: Sulina, 2015c. 319 p.
- \_\_\_\_\_. **Educação e complexidade**: os sete saberes e outros ensaios. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2009. 104 p.
- \_\_\_\_\_. **Ensinar a viver**: manifesto para mudar a educação. 1 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2015b. 183 p.
- \_\_\_\_\_. **O método 3**: o conhecimento do conhecimento. 3 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2005.
- MORIN, Edgar. **O Método 3**. O conhecimento do conhecimento. 5 ed. Porto Alegre: Sulina, 2015a. 286 p.
- \_\_\_\_\_. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2006.
- MUMBY, Dennis K. Reflexões críticas sobre comunicação e humanização nas organizações. In: KUNSCH, Margarida (Org.). **A comunicação como fator de humanização das organizações**. 1 ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010.
- OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine F. Caetano de. Comunicação no contexto das organizações ou ordenadora de sentidos? In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; SOARES, Ana Thereza Nogueira (Org.). **Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações**. 1 ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008, p. 91-108.
- OLIVEIRA, Rosângela Florczak. (2016). **Dimensões possíveis para o diálogo na comunicação estratégica** - Tecturas e religações entre o relatório de sustentabilidade e as mídias sociais da Vale. Disponível em <<http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/>>. Acesso 3 fev. 2018.
- OMS. Organização Mundial da Saúde. **Informe Técnico nº 122, 1957**. Disponível em: <<http://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/>>. Acesso em 22 out. 2018.

PORTAL SAÚDE DO GOVERNO FEDERAL. **Entidades de Saúde de Reconhecida Excelência (ESRE)**. Disponível em: <<http://portalms.saude.gov.br/acoes-e-programas/proadi-sus/entidades-de-saude-de-reconhecida-excelencia-esre>>. Acesso em: 27 jun. 2018.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

\_\_\_\_\_. Interações mediadas e remediadas: controvérsias entre as utopias da cibercultura e a grande indústria midiática. In: PRIMO, Alex (Org.) **Interações em rede**. 1 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2013, p.13-32.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. 206 p.

\_\_\_\_\_. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet**. 2 ed. Porto Alegre: Sulina, 2014. 238 p.

\_\_\_\_\_. Atos de ameaça à face e à conversação em redes sociais na internet. In: PRIMO, Alex (Org.) **Interações em rede**. 1 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2013, p. 51-69.

SANT'ANA, Lidiane Ferreira. Análise de redes sociais como metodologia para a comunicação no contexto das organizações. In: OLIVEIRA, Ivone de Lurdes; MARCHIORI, Marlene. **Redes Sociais, comunicação, organizações**. 1. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2012.

SANTAELLA, Lúcia. **A ecologia pluralista da comunicação: conectividade, mobilidade, ubiquidade**. 1 ed. São Paulo: Editora Paulus, 2010. 400 p.

\_\_\_\_\_. **Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado**. 2 ed. São Paulo: Hacker Editores, 2006.

\_\_\_\_\_. Desafios da ubiquidade para a educação. **Revista Ensino Superior Unicamp**, Campinas, v. 9, n. 9, p. 19-28, abr./jun. 2013.

\_\_\_\_\_. Espaços líquidos da mobilidade. In: \_\_\_\_\_. **Linguagens Líquidas na era da mobilidade**. 1 ed. São Paulo: Paulus, 2007.

\_\_\_\_\_. Gêneros discursivos híbridos na era da hipermídia. **Bakhtiniana. Revista de Estudos do Discurso**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 206-216, ago./dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Leitura de imagens**. 1 ed. São Paulo: Melhoramentos, 2012. 184 p.

\_\_\_\_\_. **Navegar no ciberespaço: perfil cognitivo do leitor imersivo**. 1 ed. São Paulo: Paulus, 2004. 191 p.

\_\_\_\_\_. O paradigma do sensível na comunicação. **Comunicação Midiática**, Bauru, v. 11, n. 1, p. 17-28, jan./abr. 2016. Disponível em: <<http://www2.faac.unesp.br/comunicacaomidiatica/index.php/comunicacaomidiatica/article/viewArticle/802>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

\_\_\_\_\_.; LEMOS, Renata. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. 1 ed. São Paulo: Paulus, 2010. 144 p.

SANTOS, Milton. **Técnica, espaço e tempo**: globalização e meio técnico-científico informacional. 1 ed. São Paulo: Hucitec, 1994. 176 p.

SCHILLING, Maria Cristina. (2017). **A comunicação e a construção da cultura de segurança do paciente**: interfaces e possibilidades no cenário do hospital. Disponível em <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/10705/1/000484878-Texto%2bCompleto-0.pdf>>. Acesso 19 set. 2018.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Processos comunicacionais na implantação dos programas de qualidade e de certificações. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação Organizacional – Histórico, fundamentos e processos**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 408 p.

\_\_\_\_\_.; AMORIM, Lidiane Ramirez de; CASTILHOS, Letícia. (Re) Pensando os relacionamentos no contexto organizacional, face os desafios e possibilidades decorrentes das ‘novas’ tecnologias. In: XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – INTERCOM, 37, 2013, Manaus. **Anais do XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2013/resumos/R8-1619-1.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

\_\_\_\_\_.; AMORIM, Lidiane Ramirez de; OLIVEIRA, Rosângela Florzack. Diálogo e vínculo – contribuições para a lugarização de perspectivas complexas nas organizações. **Revista Famecos**: mídia, cultura e tecnologia, Porto Alegre, v. 23, n. 3, set./dez. 2016. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/24447>>. Acesso em: 3 jun. 2017.

\_\_\_\_\_.; AMORIM, Lidiane Ramirez de; SOUZA, Larissa Lofrano; FONTOURA, Fabiano Brum. Ouvidorias virtuais de Hospitais Universitários: lugar de comunicação ou espaços de incomunicação? In: XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – INTERCOM, 35, 2012, Fortaleza. **Anais do XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-2211-1.pdf>>. Acesso em 10 mar. 2015.

Souza, G. T. **Introdução à teoria do enunciado concreto**: do círculo de Bakhtin/Voloshinov/Medvedev. 2 ed. São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP, 2002.

TELLES, André. **A revolução das Mídias Sociais**: cases, conceitos, dicas e ferramentas. 2 ed. São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda., 2011. 207 p.

TERRA, Carolina Frazon. O que as organizações precisam fazer para serem bem vistas nas mídias sociais sob a ótica da comunicação organizacional e das relações públicas. In: V Congresso Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas ABRAPCORP, 5, 2011, São Paulo. **Anais do V Congresso Abrapcorp – Grupos de Pesquisa**. Disponível em: <[http://www.abrapcorp.org.br/anais2011/trabalhos/trabalho\\_carolina.pdf](http://www.abrapcorp.org.br/anais2011/trabalhos/trabalho_carolina.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2015.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. 1 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2010. 96 p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANON, U. **Qualidade da assistência médico-hospitalar**: conceito, avaliação e discussão dos indicadores de qualidade. Rio de Janeiro: MEDSI, 2001.

Zourabichvili, François. **O vocabulário de Deleuze**. Rio de Janeiro: IFCH-Unicamp, 2004.

**Sites/Portais consultados:**

Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA): <https://www.hcpa.edu.br/>

Hospital Moinhos de Vento (HMV): <http://www.hospitalmoinhos.org.br/>

Beneficência Portuguesa de São Paulo (BP): <http://www.bp.org.br/>

**ANEXOS**

**ANEXO A – Hospitais com acreditação pela JCI**

1. **Associação do Sanatório Sírio - Hospital do Coração (HCOR)**  
 Site: [www.hcor.com.br](http://www.hcor.com.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 27/02/2016  
 Reacreditação: 12/01/2013  
 Reacreditação: 12/12/2009  
 Acreditação: 10/11/2006
  
2. **Grupo de Apoio ao Adolescente e Criança com Câncer - GRAACC**  
 Site: [www.graacc.org.br](http://www.graacc.org.br)  
 Estado: SP  
 Acreditação: 31/03/2017
  
3. **Hospital 9 de Julho**  
 Site: [www.h9j.com.br](http://www.h9j.com.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 09/05/2015  
 Acreditação: 24/03/2012
  
4. **Hospital Alemão Oswaldo Cruz**  
 Site: [www.hospitalalemao.org.br](http://www.hospitalalemao.org.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 28/11/2015  
 Reacreditação: 22/12/2012  
 Acreditação: 07/08/2009
  
5. **Hospital Alvorada**  
 Site: [www.hospitalalvorada.com.br](http://www.hospitalalvorada.com.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 25/06/2016 - JCI  
 Acreditação: 11/05/2013
  
6. **Hospital BP Mirante**  
 Site: [www.bpsp.org.br](http://www.bpsp.org.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 21/01/2017 - JCI  
 Acreditação: 07/12/2013
  
7. **Hospital Cardio Pulmonar**  
 Site: [www.cardiopulmonar.com.br](http://www.cardiopulmonar.com.br)  
 Estado: BA  
 Acreditação: 10/06/2017
  
8. **Hospital Copa D'OR**  
 Site: [www.copador.com.br](http://www.copador.com.br)  
 Estado: RJ

- Reacreditação: 25/03/2017 - JCI  
 Reacreditação: 29/03/2014  
 Reacreditação: 21/04/2011  
 Acreditação: 08/11/2007
9. **Hospital de Clínicas de Porto Alegre**  
 Site: www.hcpa.ufrgs.br  
 Estado: RS  
 Reacreditação: 24/02/2016  
 Acreditação: 14/11/2013
10. **Hospital Dona Helena**  
 Site: www.donahelena.com.br  
 Estado: SC  
 Reacreditação: 25/03/2017 - JCI  
 Acreditação: 15/03/2014
11. **Hospital e Maternidade Santa Joana**  
 Site: www.santajoana.com.br  
 Estado: SP  
 Acreditação: 17/06/2017
12. **Hospital Geral de Itapeverica da Serra - Seconci - SP OSS**  
 Site: www.hgis.org.br  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 28/11/2015  
 Acreditação: 01/12/2012
13. **Hospital Infantil Sabará**  
 Site: www.sabara.com.br  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 20/08/2016 - JCI  
 Acreditação: 27/07/2013
14. **Hospital Israelita Albert Einstein**  
 Site: www.einstein.br  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 18/04/2015  
 Reacreditação: 10/03/2012  
 Reacreditação: 04/04/2009  
 Reacreditação: 18/02/2006  
 Reacreditação: 12/12/2002  
 Acreditação: 08/12/1999
15. **Hospital Marcelino Champagnat**  
 Site: www.hospitalmarcelino.com.br  
 Estado: PR  
 Acreditação: 16/12/2016

16. **Hospital** **Mater** **Dei**  
 Site: www.materdei.com.br  
 Estado: MG  
 Acreditação: 21/05/2016
17. **Hospital** **Mãe** **de** **Deus**  
 Site: www.maededeus.com.br  
 Estado: RS  
 Reacreditação: 03/10/2015  
 Acreditação: 18/08/2012
18. **Hospital** **Memorial** **São** **José**  
 Site: www.hospitalmemorial.com.br  
 Estado: PE  
 Reacreditação: 07/03/2015  
 Acreditação: 21/01/2012
19. **Hospital** **Moinhos** **de** **Vento**  
 Site: www.hospitalmoinhos.org.br  
 Estado: RS  
 Reacreditação: 02/09/2017 - JCI  
 Reacreditação: 20/09/2014  
 Reacreditação: 08/10/2011  
 Reacreditação: 20/09/2008  
 Reacreditação: 01/10/2005  
 Acreditação: 13/12/2002
20. **Hospital** **Paulistano**  
 Site: www.hospitalpaulistano.com.br  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 17/09/2016 - JCI  
 Reacreditação: 10/08/2013  
 Acreditação: 19/06/2010
21. **Hospital** **Pró-Cardíaco**  
 Site: www.procardiaco.com.br  
 Estado: RJ  
 Acreditação: 01/08/2015
22. **Hospital** **Pró-Matre** **Paulista**  
 Site: www.promatresp.com.br  
 Estado: SP  
 Acreditação: 28/03/2015
23. **Hospital** **Rios** **D'OR**  
 Site: www.riosdor.com.br  
 Estado: RJ  
 Reacreditação: 27/05/2017 - JCI  
 Acreditação: 15/05/2014

24. **Hospital Samaritano Unidade Botafogo**  
 Site: [www.hsamaritano.com.br/pacientes/unidades/botafogo](http://www.hsamaritano.com.br/pacientes/unidades/botafogo)  
 Estado: RJ  
 Acreditação: 10/12/2016
25. **Hospital Santa Catarina**  
 Site: [www.hospitalsantacatarina.org.br/Paginas/Default.aspx](http://www.hospitalsantacatarina.org.br/Paginas/Default.aspx)  
 Estado: SP  
 Acreditação: 11/02/2017
26. **Hospital Santa Joana**  
 Site: [www.santajoanape.com.br](http://www.santajoanape.com.br)  
 Estado: PE  
 Reacreditação: 14/11/2015  
 Acreditação: 03/10/2012
27. **Hospital Santa Paula S/A**  
 Site: [www.santapaula.com.br](http://www.santapaula.com.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 27/06/2015  
 Acreditação: 28/07/2012
28. **Hospital São Camilo Pompéia**  
 Site: [www.saocamilo.com](http://www.saocamilo.com)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 05/09/2015  
 Acreditação: 22/03/2012
29. **Hospital São Vicente de Paulo**  
 Site: [www.hsvp.org.br](http://www.hsvp.org.br)  
 Estado: RJ  
 Reacreditação: 20/08/2015  
 Reacreditação: 25/01/2012  
 Acreditação: 27/08/2008
30. **Hospital Totalcor**  
 Site: [www.totalcor.com.br](http://www.totalcor.com.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 26/08/2016 - JCI  
 Reacreditação: 06/07/2013  
 Acreditação: 05/07/2010
31. **Instituto do Câncer do Estado de São Paulo**  
 Site: [www.icesp.org.br](http://www.icesp.org.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 06/06/2017 - JCI  
 Acreditação: 26/07/2014
32. **Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad - INTO - Unidade Hospitalar**  
 Site: [www.into.saude.gov.br](http://www.into.saude.gov.br)

- Estado: RJ  
 Reacreditação: 28/01/2016  
 Reacreditação: 21/07/2012  
 Acreditação: 10/03/2006
33. **Núcleo de Oncologia da Bahia**  
 Site: [www.nucleodeoncologia.com.br/br/p/101/home.aspx](http://www.nucleodeoncologia.com.br/br/p/101/home.aspx)  
 Estado: BA  
 Acreditação: 05/08/2017
34. **Real Hospital Português de Beneficência em Pernambuco**  
 Site: [www.rhp.com.br](http://www.rhp.com.br)  
 Estado: PE  
 Acreditação: 22/10/2016
35. **Rede D'OR - Hospital e Maternidade São Luiz/Itaim**  
 Site: [www.saoluiz.com.br/maternidade/introducao.aspx](http://www.saoluiz.com.br/maternidade/introducao.aspx)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 24/06/2017 - JCI  
 Acreditação: 30/08/2014
36. **Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio Libanês**  
 Site: [www.hospitalsiriolibanes.org.br](http://www.hospitalsiriolibanes.org.br)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 19/03/2017 - JCI  
 Reacreditação: 12/03/2014  
 Reacreditação: 04/12/2010  
 Acreditação: 14/12/2007
37. **Sociedade Hospital Samaritano**  
 Site: [www.samaritano.com.br/#](http://www.samaritano.com.br/#)  
 Estado: SP  
 Reacreditação: 03/12/2016 - JCI  
 Reacreditação: 14/12/2013  
 Reacreditação: 15/01/2011  
 Reacreditação: 29/11/2007  
 Acreditação: 15/12/2004

**ANEXO B** – Publicações do HCPA no Facebook e no Twitter, em julho de 2018.

 **Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA** 19 de julho · 🌐

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre está de aniversário nesta quinta-feira (19). São 47 anos de dedicação à vida:



520 80 comentários 348 compartilhamentos  
20 mil visualizações

 Curtir  Comentar  Compartilhar

 **Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA** 9 de julho · 🌐

Cuidados com paciente de Alzheimer em estágio avançado é tema de encontro

Na segunda-feira, 16 de julho, às 16h, o Grupo de Apoio a Familiares de Portadores da Doença de Alzheimer do Hospital de Clínicas de Porto Alegre vai tratar do assunto: cuidados para o paciente com Alzheimer em estágio avançado.

A atividade é gratuita, aberta ao público, sem necessidade de inscrição prévia e acontece na sala 632, 6º andar do hospital (Ramiro Barcelos, 2.350). Mais informações podem ser obtidas pelo telefone (51) 3359.8182.

64 7 comentários 21 compartilhamentos

 Curtir  Comentar  Compartilhar

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA** ...  
2 de julho · 🌐

Clínicas abre concurso público para cargos de nível médio e superior

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) abriu nesta segunda-feira (2) as inscrições para concurso público (Edital 03/2018) com vagas destinadas a profissionais de nível médio e superior. Os cargos vão ser preenchidos de acordo com as necessidades do hospital.

As inscrições podem ser realizadas até 30 de julho pelo site <http://www.portalfaurgs.com.br/concursos>. Caso o candidato não tenha acesso à inte... [Ver mais](#)

**FAURGS**  
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

PORTALFAURGS.COM.BR  
**FAURGS**  
Site da Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

   280 142 comentários 163 compartilhamentos

---

 Curtir  Comentar  Compartilhar

-  **HCPA** @HCPA\_ · 31 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 113 pacientes adultos para 41 leitos e 12 crianças para 9 leitos pediátricos. Só casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
💬↻ 2❤️ 2
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 31 de jul ▼  
Nesta manhã, a Emergência do Clínicas atende 89 pacientes adultos para 41 leitos e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. Só casos com risco de morte estão sendo recebidos no momento.  
💬↻ 4❤️ 9
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 30 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 93 pacientes adultos para 41 leitos e 13 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
💬↻❤️
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 30 de jul ▼  
Na manhã da segunda-feira, 30, a Emergência do HCPA atende 89 pacientes adultos para 41 leitos, e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. Só casos com risco de morte estão sendo recebidos no momento.  
💬 1↻ 3❤️ 6
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 27 de jul ▼  
O Simpósio de Uro-Oncologia e Cirurgia Robótica do HCPA acontece na próxima semana. Inscrições e mais informações em [bit.ly/UrOncRobotica](https://bit.ly/UrOncRobotica)



**HCPA** @HCPA\_ · 27 de jul

Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 109 pacientes adultos para 41 leitos e 10 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.



**HCPA** @HCPA\_ · 27 de jul

Na manhã desta sexta-feira, a Emergência do HCPA atende 86 pacientes adultos para 41 leitos e 11 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.



1



8



**HCPA** @HCPA\_ · 26 de jul

Agende-se para o processo seletivo da Residência Integrada Multiprofissional em Saúde e em Área Profissional da Saúde:

The banner features two circular icons at the top: an orange one with three stylized human figures and a blue one with a person being held. Below these, the text is arranged in two columns. The left column, on a lighter green background, reads 'RESIDÊNCIA INTEGRADA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE E EM ÁREA PROFISSIONAL DA SAÚDE'. The right column, on a darker green background, reads 'PROCESSO SELETIVO 2019'.



199

15 comentários 32 compartilhamentos

 Curtir

 Comentar

 Compartilhar

-  **HCPA** @HCPA\_ · 26 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 105 pacientes adultos para 41 leitos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos. Na Emergência Pediátrica são atendidas 7 crianças para 9 leitos.
-    1
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 26 de jul ▼  
Na manhã desta quinta-feira, a Emergência do HCPA atende 89 pacientes adultos para 41 leitos e 9 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   2  12
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 25 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 99 pacientes adultos para 41 leitos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos. Na Emergência Pediátrica são atendidas 6 crianças para 9 leitos.
-   1  2
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 25 de jul ▼  
O HCPA, através do Laboratório de Fisiopatologia do Exercício, recruta idosos com diagnóstico de hipertensão arterial para participação em projeto de pesquisa. Saiba mais em [bit.ly/2mFYqF8](https://bit.ly/2mFYqF8)
-    1
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 25 de jul ▼  
Nesta manhã, a Emergência do HCPA atende 93 pacientes adultos para 41 leitos e 9 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo



17 DE AGO, SEX

**Cuidados Paliativos e Espiritualidade em Saúde**

★ Tenho interesse

🌱 Você curtiu Hospital de Clínicas de Porto Ale...

👍❤️👎 752

52 comentários 1 compartilhamento

👍 Curtir

💬 Comentar



**HCPA** @HCPA\_ · 24 de jul

O Banco de Sangue do HCPA encerra as atividades às 14h, na próxima quinta-feira, 26 julho. O motivo é que a Brigada de Emergência do Clínicas vai realizar uma simulação de incêndio no local.



1



2



**HCPA** @HCPA\_ · 24 de jul

Devido ao grande interesse público no I Simpósio de Saúde Ocupacional, no dia 27 de julho, o número de vagas foi aumentado e o local da realização das atividades transferido para um espaço maior.

Confira outras informações: [bit.ly/2uM5uEE](https://bit.ly/2uM5uEE)



1



**HCPA** @HCPA\_ · 24 de jul

Nos dias 24 e 25 de agosto acontece a II Jornada Latino-americana de Emergências Pediátricas e a I Jornada Multiprofissional de Emergências Pediátricas do HCPA. Confira o programa preliminar no link [bit.ly/EmerPed](https://bit.ly/EmerPed)



1



**HCPA** @HCPA\_ · 24 de jul

Na manhã desta terça-feira, a Emergência do HCPA atende 112 pacientes adultos para 41 leitos e 16 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.



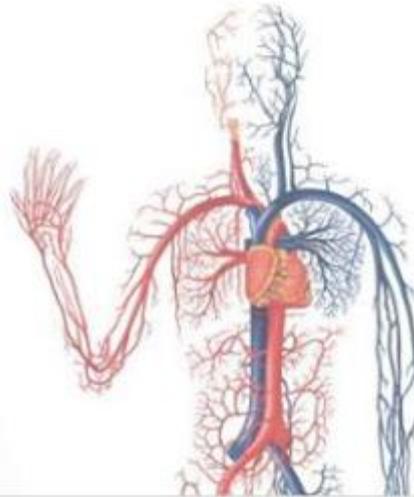
2



2

As inscrições podem ser feitas em: <http://bit.ly/EnfHemodinâmica>. As vagas são limitadas.

Mais informações através do e-mail [eventos@hcpa.edu.br](mailto:eventos@hcpa.edu.br) ou do telefone 51 3359.8090.... Ver mais



22 DE SET, SAB

### Simpósio de Enfermagem em Hemodinâmica do HCPA

★ Tenho interesse

 Você curtiu Hospital de Clínicas de Porto Ale...

  246

14 comentários



**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

18 de julho · 

Pesquisa seleciona voluntários com hipertensão

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre recruta voluntários para investigar o efeito do exercício físico isométrico com as mãos sobre a pressão arterial. Podem participar pessoas com pressão alta (hipertensão), idade entre 30 e 75 anos, que tomem no máximo dois remédios para o controle da doença. Os participantes não devem ser fumantes nem diabéticos, e a pressão usual deve ser igual ou superior a 13 por 8. Os voluntários passarão por uma triagem e deverão comparecer de três a quatro dias, durante uma semana, pela manhã. Interessados devem entrar em contato pelo e-mail [estudo.vpressi@hcpa.edu.br](mailto:estudo.vpressi@hcpa.edu.br), informando nome completo, idade, telefone e melhor horário para contato, ou pelo telefone (51) 98942.4004 (de segunda a sexta-feira, das 15h às 18h).

 55

5 comentários 33 compartilhamentos

 Curtir

 Comentar

 Compartilhar



HCPA @HCPA\_ · 23 de jul

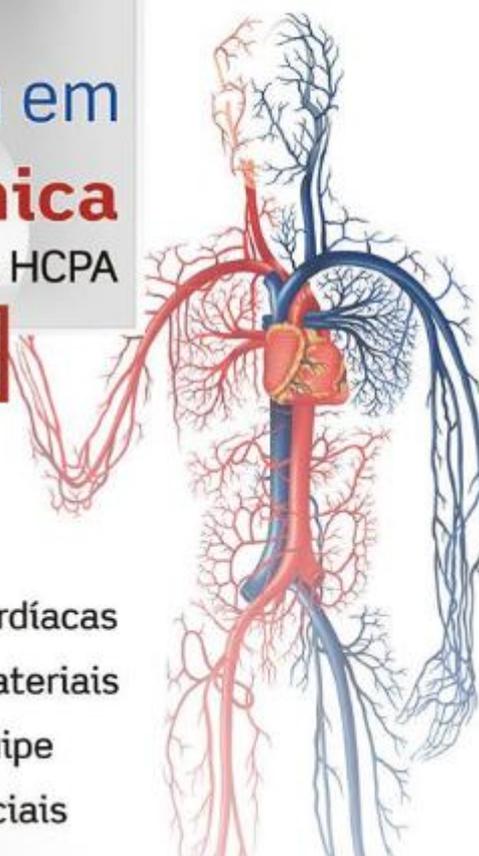
Dia 22/9 acontece o Simpósio de Enfermagem em Hemodinâmica do HCPA. Os temas principais são: novas tecnologias, intervenções extracardiácas, processamento de materiais, competências da equipe e indicadores assistenciais. Saiba mais em [bit.ly/EnfHemodinamica](https://bit.ly/EnfHemodinamica).

## Simpósio de Enfermagem em **Hemodinâmica** do HCPA

22 · SETEMBRO · 2018  
AUDITÓRIO JOSÉ BALDI

### **Temas principais:**

Novas tecnologias  
Intervenções extracardiácas  
Processamento de materiais  
Competências da equipe  
Indicadores assistenciais



-  **HCPA** @HCPA\_ · 16 de jul ▼  
 Na manhã da segunda-feira, 16 julho, a Emergência do HCPA atende 86 pacientes adultos para 41 leitos e 16 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   1  3
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 13 de jul ▼  
 A Emergência do Clínicas atende 113 pacientes adultos para 41 leitos e 8 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da sexta-feira, 13 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-    1
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 13 de jul ▼  
 O HCPA participou de estudo mundial que mostrou que doenças psiquiátricas como o transtorno de déficit de atenção com hiperatividade, transtorno bipolar, depressões graves e esquizofrenia apresentam uma origem genética em comum. Leia mais em [bit.ly/BrainCons](https://bit.ly/BrainCons)
-   2  10
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 13 de jul ▼  
 Na manhã desta sexta-feira, a Emergência do HCPA atende 109 pacientes adultos para 41 leitos e 9 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   2 
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 12 de jul ▼  
 A Emergência do Clínicas atende 115 pacientes adultos para 41 leitos e 14 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da quinta-feira, 12 de julho. No

 **Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA** 5 de julho · 🌐

O III Simpósio de Gaúcho de Sepse acontecerá em 14 de setembro.  
Agende-se 😊

**14**  
SETEMBRO  
2018

# III Simpósio Gaúcho de SEPSE

**HCPA**



**Local: Anfiteatro Carlos César de Albuquerque**

Promoção	Apoio	Organização	Informações
			<p>www.hcpa.uff.br www.ufrgs.br facebook.com/hcpa.uff.br Fone: (51) 3339-8000</p>

👍❤️😱 136 9 comentários 28 compartilhamentos

👍 Curtir      💬 Comentar      ➦ Compartilhar

-  **HCPA** @HCPA\_ · 12 de jul ▼  
Confira os trabalhos aprovados para a 27ª Jornada de Nutrição: [bit.ly/2NaqdsD](https://bit.ly/2NaqdsD)  
🗨️ ↻ 1 ❤️ 1
-  **HCPA** @HCPA\_ · 12 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas inicia a quinta-feira, 12 de julho, atendendo 102 pacientes adultos para 41 leitos, e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
🗨️ ↻ 1 ❤️ 1
-  **HCPA** @HCPA\_ · 11 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 109 pacientes adultos para 41 leitos e 14 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
🗨️ ↻ 2 ❤️ 3
-  **HCPA** @HCPA\_ · 11 de jul ▼  
Na manhã desta quarta-feira, a Emergência do HCPA atende 101 pacientes adultos para 41 leitos e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
🗨️ ↻ 2 ❤️ 2
-  **HCPA** @HCPA\_ · 10 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas atende 99 pacientes adultos para 41 leitos e 12 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da terça-feira, 10 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-  **HCPA** @HCPA\_ · 2 de jul ▼  
A Emergência do HCPA inicia a primeira segunda-feira de julho, 2, atendendo 96 pacientes adultos para 41 leitos, e 20 crianças para 9 leitos pediátricos. Neste momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
🗨️ ↻ 1 ❤️ 1



**HCPA** @HCPA\_ · 23 de jul

Na manhã da segunda-feira, 23 de julho, a Emergência do HCPA atende 95 pacientes adultos para 41 leitos e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos neste momento.



2



5



**HCPA** @HCPA\_ · 20 de jul

Confira quem são os convidados internacionais do Simpósio de Uro-Oncologia e Cirurgia Robótica do HCPA, que acontece nos dias 3 e 4 de agosto. Acesse [bit.ly/UrOncRobotica](https://bit.ly/UrOncRobotica) para se inscrever e conhecer a programação completa.

## PALESTRANTES INTERNACIONAIS



**Alan Dal Pra**  
University of Miami



**André Berger**  
University of Southern California





**HCPA** @HCPA\_ - 2 de jul

Na tarde da segunda-feira, 2 de julho, a Emergência do HCPA atende 110 pacientes adultos para 41 leitos, e 14 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos no momento.



2



2



**HCPA** @HCPA\_ - 2 de jul

A 27ª Jornada de Nutrição do Clínicas já tem sua programação completa. Os valores das inscrições também foram atualizados. Confira e faça sua inscrição no link: [bit.ly/2rNsbXI](http://bit.ly/2rNsbXI)

**Nutrição do HCPA**  
Comportamento alimentar e sua transversalidade na nutrição

**Data:** 11 de Ago 2017  
**Horário de Curso:** 09h às 13h  
**Local:** HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE  
AUDITÓRIO CARLOS CESAR DE ALBUQUERQUE

**Tema:**  
Seletividade alimentar na infância  
Comer disfuncional  
Microbiota e sua interação com as escolhas alimentares  
Determinantes, influências e abordagens terapêuticas no comportamento alimentar

**Minicursos:**  
Desenvolvimento do comportamento alimentar  
Data: 5/8  
Horário: 19h às 21h30

Assunto	Até 5/8	Após 5/8
Desenvolvimento	01:00	01:00
Intervenção	01:00	01:00
Fármacos	01:00	01:00

**Minicursos:**  
5/8 - Quinta-feira - 19h às 21h30 - Auditorio do CPE  
**Desenvolvimento do comportamento alimentar**  
Moderadora: Patricia Damaz - Professora colaboradora do Instituto de Pesquisa e Gestão em Saúde

**Programa:**  
10:15 - Sessão Inicial - Auditorio Carlos Cesar de Albuquerque  
08: - Credenciamento  
09:15 - Abertura  
09: - Mesa redonda Seletividade alimentar na infância  
Moderadora: Rita SPINELLI, Rita Mello (HCPA/EPAG) e Jussara Araújo (pediatria clínica)  
Moderadora: Roberta Zales Mello (HCPA)  
10:15 - Intervalo  
10:30 - Palestra Estado da arte de comportamento alimentar disfuncional  
Luciana Ferreira (EPAG)  
Moderadora: Mariana Baldo (HCPA)  
11: - Palestra Influência da microbiota e de seus atores intestinais no comportamento alimentar  
Gabriela Perri (pediatria clínica)  
Moderadora: Valeria Dall'Alba (HCPA/EPAG)  
12: - Intervalo  
Exposição de pôsteres  
14: - Microconferência Determinantes no comportamento alimentar  
Rafael Waeggen: Coordenador de Pesquisa do Hospital de Clínicas de São Paulo  
Moderadora: Betina Paim (HCPA/EPAG)  
15: - Perguntas para o psicólogo Comportamento alimentar: de onde vem e como mudar?  
Liziane Soares (EPAG)  
Moderadora: Patricia Damaz (pediatria clínica)  
15:30 - Intervalo  
16: - Palestra Intervenção terapêutica no comportamento alimentar: uma abordagem familiar



1

-  **HCPA @HCPA\_** · 17 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 108 pacientes adultos para 41 leitos e 10 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
   2
- 
-  **HCPA @HCPA\_** · 17 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas inicia a terça-feira, 17 de julho, atendendo 101 pacientes adultos para 41 leitos, e 10 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
   2
- 
-  **HCPA @HCPA\_** · 16 de jul ▼  
Neste momento 21 crianças estão sendo atendidas para os 9 leitos disponíveis na Emergência Pediátrica do HCPA. Apenas pacientes em estado muito grave estão sendo recebidos. Casos mais simples podem procurar os postos de saúde e de pronto-atendimento.  
   3
- 
-  **HCPA @HCPA\_** · 16 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas atende 102 pacientes adultos para 41 leitos e 13 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da segunda-feira, 16 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.  
  



**HCPA** @HCPA\_ · 5 de jul

Agende-se: o III Simpósio de Gaúcho de Sepse acontecerá em 14 de setembro.

**14**  
SETEMBRO  
2018

III Simpósio Gaúcho de  
**SEPSE**

**HCPA**

Local: Anfiteatro Carlos César de Albuquerque

Promoção: Hospital de Clínicas, UFRGS, Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Apelo: Associação de Médicos, Sociedade de Sepse

Organização: Coordenação de Comunicação de HCPA

Informações: www.hcpa.edu.br, @hospitaldeportogale, (51) 3333.8396



1



3



**HCPA** @HCPA\_ · 5 de jul

Minicurso traz fatores que influenciam no comportamento alimentar. O encontro vai acontecer dentro da programação da 27ª Jornada de Nutrição do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

Confira detalhes: [bit.ly/2zbwty6](http://bit.ly/2zbwty6)

**Minicurso** Vagas limitadas

## Desenvolvimento do comportamento alimentar

Data: 9/8

Valor: R\$ 25,00

Horário: 19h às 21h30

[www.fundacaomedica.org.br](http://www.fundacaomedica.org.br)

Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA ▶ 27ª Jornada de Nutrição do HCPA  
5 de julho · 🌐

VAGAS ESGOTADAS. Minicurso traz fatores que influenciam no comportamento alimentar

Dentro da programação da 27ª Jornada de Nutrição do Hospital de Clínicas de P...  
[Ver mais](#)

  52

4 comentários 4 compartilhamentos

 Curtir

 Comentar



HCPA @HCPA\_ · 16 de jul

Acompanhe a atualização da programação do evento. O Simpósio de Saúde Ocupacional ocorre no dia 27 de julho. As inscrições ainda podem ser feitas em: [bit.ly/2xyu1Ro](https://bit.ly/2xyu1Ro)

27 de julho  
AUDITÓRIO  
José Baldi  
HCPA

**PROGRAMA**

08h30 **Abertura**  
Palestra **Panorama atual na vigilância da segurança no trabalho**  
Procurador Rogério Uzun Fleischmann – Ministério Público do Trabalho/RS

9h30 **Intervalo**

10h **Mesa-redonda Segurança e saúde do trabalhador: temas clássicos**  
**O médico do trabalho e o nexa técnico epidemiológico**  
Karen Gomes D'Ávila – SMO/HCPA  
**Procedimentos para um programa de controle da tuberculose ocupacional**  
Fabio Fernandes Dantas Filho – SMO/HCPA  
**Acidentes com material biológico**  
Eunice Beatriz Martin Chaves – SMO/HCPA  
**Sistemas de informação em saúde do trabalhador**  
Clarissa Gleich – Centro Estadual de Vigilância em Saúde/RS  
Coordenação: Maria Carlota Borba Brum – SMO/HCPA

12h **Intervalo**

13h30 **Palestra Promoção de saúde no ambiente de trabalho: vale a pena todo esse esforço?**  
Fernando Torelly – Hospital Sírio-Libanês

14h30 **Intervalo**

15 h **Mesa-redonda Segurança e saúde do trabalhador: temas (re)emergentes**  
**Violência no trabalho**  
Ana Luisa Poersch – SMO/HCPA  
**Álcool e outras drogas**  
Felix Henrique Palm Kessler – HCPA/JFRGS  
**Como o trabalho em turnos está afetando a nossa saúde?**  
Maria Carlota Borba Brum – SMO/HCPA

-  **HCPA** @HCPA\_ · 9 de jul ▼  
Na manhã desta segunda-feira, a Emergência do HCPA atende 84 pacientes adultos para 41 leitos e 16 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   1  2
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 6 de jul ▼  
Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 114 pacientes adultos para 41 leitos e 13 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-    1
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 6 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas inicia a sexta-feira, 6 julho, atendendo 119 pacientes adultos para 41 leitos, e 16 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-    2
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 5 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas atende 119 pacientes adultos para 41 leitos e 15 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da quinta-feira, 5 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 5 de jul ▼  
Clínicas realiza o I Simpósio de Saúde Ocupacional no dia 27 de julho. Nos últimos anos, há temas que passaram a ser mais relevantes na área: a violência no trabalho, o uso de álcool e outras drogas e a formação de novos especialistas.



**HCPA** @HCPA\_ · 24 de jul

Conheça o programa completo do Seminário de Cuidados Paliativos e III Fórum de Espiritualidade e Saúde do HCPA, que acontece nos dias 17 e 18 de agosto. Saiba mais e inscreva-se em [bit.ly/CPaliaEspir](https://bit.ly/CPaliaEspir)



**HCPA** @HCPA\_ · 23 de jul

Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 114 pacientes adultos para 41 leitos e 12 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.



**HCPA** @HCPA\_ · 23 de jul

Clínicas realiza atualização sobre Sequência de Pierre Robin. O evento traz o coordenador de cirurgia craniomaxilofacial da Universidade de Nova York - um centro de referência mundial na área.

As inscrições são gratuitas e podem ser realizadas no link: [bit.ly/2zYIKX2](https://bit.ly/2zYIKX2)

de Pierre Robin

HCPA

6 de setembro  
Auditório José Baldi  
8h às 18h

The poster features a stylized illustration of a human head in profile, with blue lines representing the skeletal structure of the face and neck. The background is a soft, light green and blue gradient with a subtle pattern of small white dots.



**HCPA** @HCPA\_ · 19 de jul

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre está de aniversário nesta quinta-feira (19). São 47 anos de dedicação à vida:



**Aniversário HCPA 47 anos**

youtube.com



2



8



**HCPA** @HCPA\_ · 19 de jul

Na manhã da quinta-feira, 19 de julho, a Emergência do HCPA atende 109 pacientes adultos para 41 leitos e 14 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos neste momento.



1



**HCPA** @HCPA\_ · 18 de jul

Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 105 pacientes adultos para 41 leitos e 9 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.



1



**HCPA** @HCPA\_ · 18 de jul

A Emergência do Clínicas atende 96 pacientes adultos para 41 leitos e 11 crianças para 9 leitos pediátricos, na manhã da quarta-feira, 18 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA** ▶ **Simpósio de Uro-Oncologia e Cirurgia Robótica (SUR-HCPA)**

20 de julho · 🌐

Confira quem são os convidados internacionais do Simpósio de Uro-Oncologia e Cirurgia Robótica do HCPA, que acontece nos dias 3 e 4 de agosto. Haverá tradução simultânea durante as palestras e webconferências. Acesse <http://bit.ly/UrOncRobotica> para se inscrever e conhecer a programação completa.

👍 13

1 compartilhamento

👍 Curtir

💬 Comentar



**HCPA** @HCPA\_ · 23 de jul

Pesquisa aponta capacidade da montanina em inibir e tratar artrite. Confira o Destaque da Pesquisa de julho, cujo critério foi artigo publicado por grupo vinculado ao Centro de Pesquisa Experimental, em [bit.ly/montanina](http://bit.ly/montanina)



 **HCPA** @HCPA\_ · 20 de jul ▼  
 A Emergência adulta do Clínicas continua superlotada na tarde da sexta-feira, 20. Neste momento, são atendidos 125 pacientes adultos para 41 leitos e 10 crianças para 9 leitos pediátricos. Por isso, são recebidos só adultos com casos de risco extremo de morte.

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 20 de jul ▼  
 A Emergência de adultos do HCPA está atendendo no momento 121 pacientes para 41 leitos. Enquanto perdurar a situação, serão atendidos somente casos de risco extremo de morte.

   3

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 19 de jul ▼  
 Neste momento, a Emergência do Clínicas atende 106 pacientes adultos para 41 leitos e 12 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 19 de jul ▼  
 Confira a programação preliminar do Simpósio Internacional de Via Aérea Pediátrica. As inscrições podem ser feitas neste link [bit.ly/2leW27H](https://bit.ly/2leW27H)

**21 DE AGOSTO - TERÇA-FEIRA**

- 8h Conferência **Estridor congênito: causas laringeas**
- 8h20 Conferência **Estridor congênito: causas traqueais**
- 8h40 Painel **Avaliação endoscópica da via aérea em crianças**
- 8h40 **Anestesia para procedimentos na via aérea**
- 9h **Fibrobroncoscopia**
- 9h30 **Fibronoscopia para diagnóstico de doenças**

 **HCPA** @HCPA\_ · 10 de jul ▼  
 A Emergência do Clínicas inicia a terça-feira, 10 de julho, atendendo 83 pacientes adultos para 41 leitos, e 19 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.

   1

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 10 de jul ▼  
 Confira como foi o Simpósio de Medicina Intensiva Pediátrica do HCPA, que contou com palestras, cursos práticos e homenagens. Saiba mais em [bit.ly/2N4yiim](http://bit.ly/2N4yiim)

   1

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 9 de jul ▼  
 A Emergência do Clínicas atende 89 pacientes adultos para 41 leitos e 14 crianças para 9 leitos pediátricos, na tarde da segunda-feira, 9 de julho. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.

---

 **HCPA** @HCPA\_ · 9 de jul ▼  
 Agende-se para o dia 11 de outubro.



The banner features a central graphic of four stylized human figures in a circle, colored orange, green, red, and blue, with the acronyms URPA, UBC, CCA, and CME. To the right, the text reads 'XV Encontro de Enfermagem em Centro Cirúrgico' in large blue font, with 'Transversalidade da assistência perioperatória' below it. A red circular button with white text 'AGENDE-SE' is in the top right corner.

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**⋮

16 de julho · 🌐

Grupo discute tratamento de pacientes com transtorno bipolar

No dia 17 de julho, às 18h30, o Grupo de Apoio a Pacientes com Transtorno Bipolar realiza palestra no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) para pessoas com diagnóstico da doença e familiares. Os encontros ocorrem mensalmente nas terças-feiras, sempre às 18h30, na sala 160 no HCPA. Neste mês, o psiquiatra Maurício Kunz vai abordar o tema Efeitos adversos do tratamento farmacológico no transtorno bipolar. O acesso às reuniões é gratuito e não exige inscrição prévia. Contato pelo telefone (51) 3359.8846, ou e-mail [contatogapb@gmail.com](mailto:contatogapb@gmail.com). Outros detalhes podem ser obtidos no blog: <https://gapb.wordpress.com>.

i

GAPB.WORDPRESS.COM

**GAPB**

Grupo de Apoio aos Pacientes com Transtorno de Humor Bipolar

   64 3 comentários 17 compartilhamentos

---

 Curtir       Comentar       Compartilhar



HCPA @HCPA\_ · 5 de jul

A programação completa do I Simpósio de Saúde Ocupacional já está disponível. As inscrições podem ser feitas em: [bit.ly/2xyu1Ro](https://bit.ly/2xyu1Ro)

27 de julho  
AUDITÓRIO  
José Baldi  
HCPA

**PROGRAMA**

08h30 **Abertura**  
Palestra **Panorama atual na vigilância da segurança no trabalho**  
Procurador Rogério Uzun Fleischmann – Ministério Público do Trabalho/RS

9h30 **Intervalo**

10h Mesa-redonda **Segurança e saúde do trabalhador: temas clássicos**  
**O médico do trabalho e o nexa técnico epidemiológico**  
Karen Gomes D'Ávila – SMO/HCPA  
**Procedimentos para um programa de controle da tuberculose ocupacional**  
Fabio Fernandes Dantas Filho – SMO/HCPA  
**Acidentes com material biológico**  
Eunice Beatriz Martin Chaves – SMO/HCPA  
**Sistemas de informação em saúde do trabalhador**  
Clarissa Gleich – Centro Estadual de Vigilância em Saúde/RS  
Coordenação: Maria Carlota Borba Brum – SMO/HCPA

12h **Intervalo**

13h30 Palestra **Promoção de saúde no ambiente de trabalho: vale a pena todo esse esforço?**  
Fernando Torelly – Hospital Sírio-Libanês

14h30 **Intervalo**

15 h Mesa-redonda **Segurança e saúde do trabalhador: temas (re)emergentes**  
**Violência no trabalho**  
Ana Lúcia Poersch – SMO/HCPA  
**Álcool e outras drogas**  
Felix Henrique Palm Kessler – HCPA/UFRGS  
**Como o trabalho em turnos está afetando a nossa saúde?**  
Anderson da Silva Garcez – Unisinos  
**Desafios na formação de profissionais na área de saúde ocupacional**  
Dvora Joveleviths – HCPA/UFRGS  
Coordenação: Paulo Oliveira – HCPA/UFRGS

17h Palestra **A criação de indicadores na área de Engenharia e Segurança do Trabalho: como e para quê?**



  262

8 comentários 48 compartilhamentos

 Curtir

 Comentar

 Compartilhar

representante do Ministério da Saúde do Uruguai, Gabriel Rossi, sobre o consumo de maconha por adolescentes:



1.741 visualizações

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA ▶ Simpósio em Álcool e Outras Drogas do HCPA e Senad**

5 de julho · 🌐

O Simpósio em Álcool e Outras Drogas do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) e da Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas (Senad) reuniu especialis

...

[Ver mais](#)

👍❤️ 39

3 compartilhamentos



O Clínicas realiza o I Simpósio de Saúde Ocupacional no dia 27 de julho, data na qual também se comemora o Dia Nacional de Combate aos Acidentes de Trabalho. Nos últimos anos, há temas que passaram a ser mais relevantes para a saúde ocupacional, como a violência no trabalho, o uso de álcool e outras drogas e, além disso, a formação de novos especialistas na área.

Conforme o coordenador do evento, professor ... [Ver mais](#)

**TEMAS PRINCIPAIS**

- SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR  
- TEMAS CLÁSSICOS E (RE)EMERGENTES
- PROMOÇÃO DE SAÚDE NO AMBIENTE DE TRABALHO
- CRIAÇÃO DE INDICADORES NA ÁREA DE ENGENHARIA E SEGURANÇA DO TRABALHO

FUNDACAOMEDICARS.ORG.BR

**I SIMPÓSIO DE SAÚDE OCUPACIONAL DO HCPA**

[INSCRIÇÕES CLIQUE AQUI](#) [PROGRAMA - CLIQUE AQUI ...](#)

31 3 comentários 3 compartilhamentos

[Curtir](#) [Comentar](#) [Compartilhar](#)

-  **HCPA** @HCPA\_ · 5 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas inicia a quinta-feira, 5 julho, atendendo 114 pacientes adultos para 41 leitos, e 16 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, só casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   2  4
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 4 de jul ▼  
Hoje à tarde, 4 de julho, a Emergência do HCPA atende 117 pacientes adultos para 41 leitos, e 15 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-    2
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 4 de jul ▼  
Agora de manhã a Emergência do HCPA atende 109 pacientes adultos para 41 leitos e 13 crianças para 9 leitos pediátricos. Apenas casos com risco de morte estão sendo recebidos.
-   
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 3 de jul ▼  
A Emergência do Clínicas recebe só casos com risco de morte hoje à tarde, 3 de julho. No momento, 116 pacientes adultos para 41 leitos e 14 crianças para 9 leitos pediátricos são atendidos.
-   1  4
- 
-  **HCPA** @HCPA\_ · 3 de jul ▼  
Nesta manhã a Emergência do HCPA inicia atendendo 115 pacientes adultos para 41 leitos, e 12 crianças para 9 leitos pediátricos. No momento, só casos com risco



**DESTAQUE DA PESQUISA**  
*Julho de 2018*



**DESCOBRINDO**  
A PESQUISA

 106

1 comentário 19 compartilhamentos

A Jornada de Sequencia de Pierre Robin vai realizar uma atualizaçao sobre o tema no dia 6 setembro, no Auditório José Baldi do Clínicas. O evento traz a Porto Alegre o coordenador de cirurgia craniomaxilofacial da Universidade de Nova York - um centro de referência mundial na área -, Roberto Flores. As inscrições são gratuitas e podem ser realizadas neste link: <http://bit.ly/2zYIKX2>



6 DE SET, QUI

### Jornada de Sequência de Pierre Robin

Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA · Port...

 Você curtiu Hospital de Clínicas de Porto Ale...

★ Tenho interesse

  124

6 comentários

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

24 de julho · 🌐

O Banco de Sangue do HCPA encerra as atividades às 14h, na próxima quinta-feira, 26 julho. O motivo é que a Brigada de Emergência do Clínicas vai realizar uma simulação de incêndio no local.

👍❤️😬 33

1 comentário 4 compartilhamentos

👍 Curtir    💬 Comentar    ➦ Compartilhar

Mais antigos ▾

**Paulo Ricardo Teixeira** Tá na hora de abrir a emergência do hospital de clínicas. O povo tá sofrendo nas upas de porto alegre sem estrutura sem médico nem exame de urucultura tem.

0

Curtir Responder 17 sem

👍 1

Escreva um comentário...

😊 📷 GIF 🗨️

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

25 de julho · 🌐

Estudo recruta idosos com hipertensão

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre, através do Laboratório de Fisiopatologia do Exercício, recruta idosos com diagnóstico de hipertensão arterial para participação em projeto de pesquisa. Os voluntários devem ter 60 anos ou mais, usar ou possuir indicação de uso de medicamento para o controle da pressão arterial, e não realizar exercício físico regularmente.

Interessados podem entrar em contato pelo telefone (51) 98501-9750, mencionando o estudo Hael, ou pelo e-mail hael@hcpa.edu.br.

👍 66

10 comentários 41 compartilhamentos

👍 Curtir    💬 Comentar    ➦ Compartilhar

**RESIDÊNCIA INTEGRADA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE E EM ÁREA PROFISSIONAL DA SAÚDE**

**PROCESSO SELETIVO 2019**

**Data da prova: 21/10/2018**

**AGENDE-SE**

HOSPITAL DE CLÍNICAS PORTO ALEGRE - RS  
GENS GRUPO DE ENSINO  
COREMU Comissão de Residência Multiprofissional em Saúde e em Área Profissional da Saúde

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**  
Página curtida · 25 de julho

Agende-se para o processo seletivo da Residência Integrada Multiprofissional em Saúde e em Área Profissional da Saúde:

487 132 comentários 394 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais antigos

Ver comentários anteriores 6 de 132

**Gabriela Leopoldino** Já saiu o edital?  
Curtir Responder 13 sem

**Bruna Maziero Roberta Spanevello**  
Curtir Responder 13 sem

**Alessandra Da Costa Köhler Ester Vacaro**  
Curtir Responder 13 sem

Escreva um comentário...

**MELHORANDO A VIDA DAS PESSOAS COM DOENÇA DE PARKINSON**

DESCOBRINDO A PESQUISA HOSPITAL DE CLÍNICAS PORTO ALEGRE - RS

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**  
Página curtida · 26 de julho

Na doença de Parkinson, a dificuldade para engolir os alimentos, conhecida como disfagia, é bastante comum. Os principais sinais são: restos de alimento na boca após a alimentação, tempo de mastigação aumentado, tosse, engasgo, sensação de alimento preso na garganta e escape de saliva. Para diminuir este problema, durante a alimentação, preste atenção a estas dicas:

Ambiente:  
- Faça as refeições... Ver mais

87 1 comentário 25 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Todos os comentários

**Mariah Franco Cláudia Andréia**  
Curtir Responder 17 sem

Escreva um comentário...

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**  
27 de julho

Atenção: a data da prova do processo seletivo da Residência Médica 2019 será alterada. Em breve divulgaremos mais informações.

60 2 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar



**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

31 de julho · 🌐

⋮

Amanhã (1º/8) é o último dia das inscrições com preço diferenciado para o Simpósio de Uro-Oncologia e Cirurgia Robótica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, pelo link <http://bit.ly/UrOncRobotica>. Ainda será possível se inscrever diretamente no local do evento, que acontece nos dias 3 e 4 de agosto. Mais informações pelo telefone (51) 3359.8090 ou e-mail [eventos@hcpa.edu.br](mailto:eventos@hcpa.edu.br).



HCPA.EDU.BR

**SIMPÓSIO DE URO-ONCOLOGIA E CIRURGIA ROBÓTICA DO HCPA - Portal Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

Fotos da linha do tempo



MELHORANDO  
A VIDA DAS  
PESSOAS COM  
DOENÇA  
CARDÍACA






**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

Página curtida · 31 de julho · 🌐

⋮

Quem tem uma doença cardíaca costuma se perguntar: é seguro manter atividade sexual? A preocupação é ainda maior quando se sofreu um infarto ou se passou por cirurgia do coração. Pesquisas desenvolvidas no Hospital de Clínicas analisaram a fundo este assunto e podem ajudar a esclarecer suas dúvidas. Confira:

- No passado, alguns estudos defendiam que existia risco. Mas as argumentações da época n... Ver mais

👍❤️ 37
4 compartilhamentos

👍 Curtir
💬 Comentar
➦ Compartilhar

 Escreva um comentário...

**Hospital de Clínicas de Porto Alegre HCPA**

20 de julho · 🌐

Emergência do Clínicas atende o triplo da capacidade

A Emergência de adultos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) está sob restrição máxima de atendimentos devido à superlotação. No momento, o local atende 121 pacientes para 41 leitos. Estão sendo usados, no limite máximo, todos os recursos materiais e humanos disponíveis, para atender a uma demanda que é três vezes maior que a capacidade da Emergência.

Enquanto perdurar a situação, serão atendidos somente casos de risco extremo de morte.

👍🙄😱 106

7 comentários 43 compartilhamentos

👍 Curtir

💬 Comentar

➦ Compartilhar



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul  
Pró-Reitoria de Graduação  
Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 1 - 3º. andar  
Porto Alegre - RS - Brasil  
Fone: (51) 3320-3500 - Fax: (51) 3339-1564  
E-mail: [prograd@pucrs.br](mailto:prograd@pucrs.br)  
Site: [www.pucrs.br](http://www.pucrs.br)