

A (re)construção do Discurso Organizacional: aproximações a partir do Dialogismo Bakhtiniano¹

The (re) construction of Organizational Discourse: approximations from Bakhtinian Dialogism

Francielle Benett FALAVIGNA²

Fernanda Luz MORAES³

Luciana Buksztejn GOMES⁴

Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER⁵

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.

Resumo

O nosso objetivo de investigação é analisar a partir de uma compreensão de permanente inter-relação dialógica, como os discursos do manual de acreditação da *Joint Commission International* (JCI) (re)constróem e produzem novos sentidos sobre uma organização hospitalar. Recorremos aos aspectos de plurivocidade e de contexto extraverbal, tendo como base epistêmica, o dialogismo – dimensão constituinte da linguagem, da vida e do processo comunicativo (BAKHTIN, 2014). No decorrer deste processo reflexivo, analisamos, ainda, fragmentos dos discursos de um hospital, no que se refere aos seus princípios norteadores, mais especificamente aos “Valores” institucionais e, também, do manual de acreditação da JCI, buscando problematizar a perspectiva dialógica da linguagem enquanto voz/força viva que se articula e atua como forma de contexto extraverbal.

Palavras-chave: (Re)construção organizacional; Comunicação Organizacional; Dialogismo.

¹ Trabalho apresentado no GP GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Bolsista de Doutorado CAPES (modalidade taxa), doutoranda e mestra em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: francielle.falavigna@gmail.com.

³ Bolsista de Mestrado CNPq (modalidade integral), mestranda em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais e em Relações Públicas pela PUCRS. Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: fernandamoraes@gmail.com.

⁴ Bolsista de Doutorado CAPES (modalidade taxa), doutoranda e mestra em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais. Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: lucianabg.adv@gmail.com.

⁵ Professora titular do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) e da Escola de Comunicação, Artes e Design (FAMECOS) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Doutorado e Pós-doutorado em Comunicação Social pela Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). Coordenadora do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. Bolsista PQ/CNPq2 E-mail: cscrofer@gmail.com/scrofer@puers.br.

Abstract

Our research objective is to analyze from an understanding of permanent dialogic interrelationship, as the discourses of the Joint Commission International (JCI) accreditation manual (re) build and produce new meanings about a hospital organization. We resort to the aspects of plurivocity and extraverbal context, based on epistemic dialogism - a constituent dimension of language, life and the communicative process (BAKHTIN, 2014). During this reflexive process, we also analyze fragments of the speeches of a hospital, regarding its guiding principles, more specifically the institutional "Values" and also the JCI accreditation manual, seeking to problematize the dialogical perspective of the language as a voice / living force that articulates and acts as a form of extraverbal context.

Keywords: Organizational (Re) construction. Organizational communication. Dialogism.

Considerações iniciais

Acreditamos que o percurso investigativo não nos conduz a uma verdade única, absoluta, mas leva-nos a um diálogo permanente com a (in)certeza (MORIN, 2010). Pensar, portanto, sobre o modo como são (re)construídos e produzidos novos sentidos sobre as organizações, exige que estejamos atentos ao tempo vivido, em permanente evolução e (res)significação, mergulhados em um mar de incertezas, entre arquipélagos de certezas (MORIN, 2010).

Tais considerações iniciais nos estimulam a (re)pensar nossos espaços, atentos ao presente, no qual “os indivíduos, em suas interações, produzem a sociedade, que produz os indivíduos que a produzem” (MORIN, 2011, p. 87), crendo que, é pela (res)significação das suas mensagens, que conhecemos o mundo (MORIN, 2011). Optamos, assim, por analisar, neste artigo, a partir de uma compreensão de permanente inter-relação dialógica, como os discursos do manual de acreditação da *Joint Commission International* (JCI) (re)constroem e produzem novos sentidos sobre uma organização hospitalar⁶.

Aqui, cabe destacar, 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, 2019). Também de acordo com o

⁶ Estamos considerando o Manual da Acreditação de 2017.

portal da instituição (JCI, 2019), 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. De acordo com o Portal da CBA (2020), a Acreditação Hospitalar e de Centros Médicos Acadêmicos corresponde a

[...] padrões de qualidade destinados a hospitais públicos, privados e para centros médicos acadêmicos. É verificado se esses padrões são aplicáveis na assistência e gestão da hospitalização. A acreditação JCI é a mais importante credencial internacional da qualidade e segurança do cuidado prestado em hospitais.

Os padrões hospitalares estipulados pela JCI têm a finalidade (JCI, 2019) de

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, 2019).

Todos os fins relacionados direcionam, de acordo com o referido portal, a metas Internacionais de Segurança do Paciente, ao acesso a cuidados e sua continuidade, 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, a qualificações e educação da equipe e, por fim, à gestão de comunicação e informações (JCI, 2019).

No que se refere à análise sobre a qual buscamos problematizar a perspectiva dialógica da linguagem (BAKHTIN, 2016, 2018), enquanto voz/força viva que se

articula e atua como forma de contexto extraverbal e para atender, mesmo que provisoriamente, a essas inquietações, definimos como objeto de pesquisa o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O HCPA é uma 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, 2019).

Dialogismo, plurivocidade e contexto extraverbal

Considerações importantes sobre aspectos da linguagem são empreendidas pelo Círculo de Bakhtin⁷, que afirma a característica dialógica da linguagem. Sob essa perspectiva, intentamos (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 postas em disputa/tensão/luta.

Para Bakhtin (2018, p. 106):

A palavra participa literalmente de toda interação e de todo contato entre as pessoas: da colaboração no trabalho, da comunicação ideológica, dos contatos eventuais cotidianos, das relações políticas etc. Na palavra se realizam os inúmeros fios ideológicos que penetram todas as áreas da comunicação social.

Tomamos, portanto, a palavra como a unidade mais sensível dentre as dimensões que compõem 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, grifos do autor).

⁷ O Círculo era composto por um grupo de intelectuais russos (Bakhtin, Volochinov e Medvedev) durante os anos de 1920 e 1970 (SOUZA, 2002).

Tendo como base epistêmica, o dialogismo – dimensão constituinte da linguagem, da vida e do processo comunicativo –, compreendemos 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’” (MARCONDES FILHO, 2008, p. 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” (BOHM, 2018), como destaca Marcondes Filho (2008) ao tratar das novas impressões/circulações de sentidos e de significados em diferentes contextos de relação/interação.

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 por tecnologias. Essa proposição revela, ainda, que é a interação dinâmica do discurso com o contexto narrativo dos interlocutores que torna real o processo de comunicação ideológica verbal (BAKHTIN, 2014).

Essas reflexões nos remetem à plurivocidade – a constituição do Ser; sujeito/discurso/enunciação, na relação com o Outro, materializada pelo dialogismo constante que se evidencia enquanto voz/força viva que se articula e atua como forma de contexto extraverbal. Segundo di Fanti (2005, p. 27):

Cria-se, assim, um meio enunciativo plurivocal, tecido por variadas vozes discursivas (mais ou menos aparentes, refletidas e refratadas em diferentes direções) que se confrontam com a memória impessoal do meio (formas genéricas), fazendo brotar particularidades diversas (DI FANTI, 2005, p. 27).

Assim, todo enunciado carrega consigo uma parte expressa verbalmente e, outra, extraverbal, constituída pelo contexto situacional, pelo auditório e pelo subentendido (VOLOSHINOV, 1930).

Desse modo, nosso objetivo em analisar a partir de uma compreensão de permanente inter-relação dialógica, como os discursos do manual de acreditação da *Joint Commission International* (JCI) (re)constroem e produzem [sempre] novos sentidos sobre uma organização hospitalar, recorrendo aos aspectos de plurivocidade e de contexto extraverbal se justifica. Como afirmava Voloshinov, em *Estrutura do Enunciado* (1930), há uma grande dificuldade em considerar a parte extraverbal dos enunciados, pois tendemos a ignorar o quanto é esta, a parte fundante do constructo verbal. No mais das vezes, negligenciamos o próprio objeto e, também, a posição e expectativas dos interlocutores em relação a esse objeto.

É, portanto, por compreendermos que o contexto situacional opera de forma predominante sobre a formação de um enunciado que nos propomos a analisar fragmentos dos discursos do HCPA, no que se refere aos seus princípios norteadores, mais especificamente aos “Valores” institucionais e, também, do manual de acreditação da JCI, intentando relacionar uma possível relação de intenção discursiva.

A (re)construção do discurso organizacional do HCPA em foco: análise e problematização

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, 2019). 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, na aba dobre a Certificação é destacado que:

O HCPA foi o primeiro do Brasil e o terceiro na América do Sul a possuir o selo de acreditação concedido a hospitais que são também

centros médicos acadêmicos [...]. Na prática, isso significa que os usuários, na sua maioria pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), podem contar com um hospital que segue padrões internacionais de qualidade e segurança, além de ser reconhecido pela excelência na pesquisa e educação médica (HCPA, 2020).

Tendo em vista as especificidades desse processo e o contexto em que se insere o HCPA, principalmente em relação à acreditação, é oportuno empreender a análise na ambiência digital, uma vez que os discursos inseridos nesse espaço, especificamente nos sites/portais, fazem parte das estratégias comunicacionais através das quais as organizações legitimam [ou não] sua identidade.

No caso deste estudo, o HCPA veicula vozes a fim de responder e se direcionar a enunciados de outrem, ou seja, busca, por meio de suas mensagens [especialmente imbricadas nos princípios norteadores], criar situações de comunicação que origem e/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, buscando a legitimação por meio do discurso da excelência e dos padrões de qualidade exigidos pela JCI.

A nossa análise se deterá ao que está ‘explicitado’ (grifo nosso) no site/portal do HCPA quanto aos princípios norteadores (FIGURA 1), que será a parte verbal analisada, enquanto o contexto extraverbal está na explanação das metas/critérios da JCI e o contexto social em que essas metas/critérios são expostas e a interação do HCPA como responsivo a essas recomendações.

Figura 1 - Plano de Negócios e Gestão Estratégica – 2019/2020



Fonte: Portal do Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Institucional (2020)

A partir da (re)leitura deste fragmento do discurso do HCPA, contida na aba Institucional/Planejamento Estratégico - Conheça o Plano de Negócios e Gestão Estratégica do HCPA - 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 e dialógica, especialmente os atributos contidos nos discursos de valores, instituindo uma condição plurívoca. É importante mencionar que os valores são detalhados em outra aba identificada como Transparência. Esse ‘lugar’ do detalhamento dos valores ‘distante’ do infográfico que os apresenta, por sua vez tende a revelar certa opacidade da transparência apregoada⁸.

Também ao recorrermos às 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, des(en)cobrir um contexto extraverbal/situacional (QUADRO 1).

⁸ “A transparência é um dos valores fundamentais do Hospital de Clínicas, que mantém canais de comunicação permanentes para divulgação de informações, prestação de contas e interação dos usuários com a instituição. São exemplos a Ouvidoria, o SIC, o portal na internet, os perfis das mídias sociais e as divulgações de notícias na imprensa” (HCPA, 2020).

Quadro 1 - Os valores do HCPA e as metas/critérios de ‘excelência’ da JCI (2020).

Valores do HCPA	Metas/Critérios da JCI	O que diz o manual da JCI
<p>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.</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>Cada paciente é único, com suas próprias necessidades, capacidades, valores e crenças. As instituições de saúde trabalham para estabelecer com os pacientes uma comunicação aberta e de confiança 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 necessidades específicas de cada paciente 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 processos clínicos e também na estrutura física.</p>
<p>Competência técnica Promover o aprimoramento permanente da excelência (grifo nosso), agilidade e efetividade dos serviços prestados pela instituição.</p>	<p>Gerenciamento e segurança da instalação.</p>	<p>[...] Estrutura física, equipamentos médicos e outros equipamentos e pessoas devem ser administradas efetivamente.</p>
<p>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 (grifo nosso).</p>	<p>Qualificações e educação da equipe.</p>	<p>Uma instituição de saúde necessita de uma variedade adequada de profissionais especializados e qualificados para cumprir sua missão e atender às necessidades dos pacientes.</p>
<p>Austeridade Gerir o patrimônio público com parcimônia, integridade, honestidade e efetividade,</p>	<p>Governança, liderança e direção.</p>	<p>Os [...] líderes devem identificar a missão da instituição e garantir que os recursos necessários para</p>

comprometendo todos os colaboradores com esta postura.		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 coordenar e integrar todas as atividades da instituição , inclusive aquelas projetadas para melhorar a qualidade do cuidado ao paciente e dos serviços clínicos.
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.	Acesso a cuidados e continuidade dos cuidados.	Toda instituição de saúde deve considerar a assistência que oferece como parte de um sistema integrado de serviços, profissionais de saúde e níveis de cuidado, assim compondo a continuidade do cuidado.
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.	Gestão de comunicação e informações.	O cuidado ao paciente é um empreendimento complexo, altamente dependente da comunicação das informações. Essa comunicação é com e para a comunidade, pacientes e seus familiares, e outros profissionais de saúde.

Fonte: Elaborado por Falavigna com base em HCPA (2020) e JCI (2010).

As estratégias discursivas adotadas nas mensagens que elucidam os valores organizacionais (QUADRO 1), especialmente ao apresentarem certa tendência em legitimar as metas/critérios de excelência da JCI, revelam um plurilinguismo dialogizado (DI FANTI, 2005).

Os trechos grifados na coluna “O que diz o manual da JCI”, ainda, no referido quadro (QUADRO 1), 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 2):

Quadro 2 - 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>Os valores do HCPA re(des)construídos</p>
	<p><i>Respeito à pessoa:</i> O HCPA reconhece a individualidade de cada paciente, respeitando-a a partir da construção de um ambiente pautado pela confiança.</p>
	<p><i>Competência:</i> O HCPA, a partir de uma administração organizacional efetiva, visa promover e fomentar a excelência e a agilidade nos serviços técnicos prestados.</p>
	<p><i>Comprometimento institucional:</i> O HCPA incentiva que a conduta de seus colaboradores esteja fortemente vinculada ao cumprimento da missão organizacional: atender às necessidades dos pacientes e os resultados estipulados pela administração.</p>
	<p><i>Austeridade:</i> O HCPA visa gerir o patrimônio público, garantindo os recursos necessários para o cumprimento da missão organizacional, incentivando que todos os colaboradores estejam comprometidos com a utilização dos recursos existentes, de maneira eficiente.</p>
	<p><i>Responsabilidade social:</i> O HCPA, enquanto parte de um sistema integrado de serviços e cuidados em saúde, compromete-se com a atenção integral das pessoas, visando a sustentabilidade econômica e ambiental, qualidade de vida, cidadania e o desenvolvimento do país.</p>
<p><i>Transparência:</i> O HCPA entende que o cuidado ao paciente é um empreendimento complexo e, por essa razão, visa à manutenção de canais de comunicação permanentes para com a comunidade, pacientes e seus familiares e profissionais de saúde.</p>	

Fonte: Elaborado Falavigna com base em HCPA (2020) e JCI (2019).

Diante do movimento de re(des)construção dos discursos do HCPA, e fazendo a interação da parte verbal com o contexto extraverbal, percebemos que a forma como a organização formula e/ou postula sua auto apresentação, 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 de dialogismo, plurivocidade e contexto extraverbal propostos na/pela filosofia da linguagem do Círculo de Bakhtin (1930, 2016, 2018), no sentido de que destacam uma composição, a qual comporta as partes e o todo, ao mesmo tempo (MORIN, 2010, 2015).

À guisa de considerações

Reiteramos que toda a pesquisa é um exercício de navegação por/entre mares e ilhas de novos saberes, no intuito de re(des)construir novas vozes sobre o mundo, a partir de diferentes perspectivas. Sendo assim, concluímos, 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 modo dialógico.

Percebemos, ainda, que pelas interações [e conexões] os interlocutores 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 no processo comunicacional.

Assim, 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. Acreditamos, pois, na emergência de relações/interações conscientes do dialogismo, da plurivocidade e do contexto extraverbal como fundamentos, sem os quais, seria impossível (re)criar novos contextos e novas realidades. Essas são contribuições temporárias e (in)conclusivas e ocupam hoje, neste agora, um espaço de transformação necessária.

Referências

BAKHTIN, Michail. Estética da criação verbal. 6 ed. São Paulo: editora WMF, 2011.

BAKHTIN, Michail. **Os Gêneros do Discurso** – Organização, tradução, posfácio e notas de Paulo Bezerra. Notas a edição russa de Serguei Botcharov. São Paulo: Editora 34, 2016.

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

DI FANTI, Maria da Glória Correa. A tessitura plurivocal do trabalho: efeitos monológicos e dialógicos em tensão. **Alfa Revista de Linguística**. v. 49, 2005, p. 19-40.

HCPA. **Acreditação Internacional**. Disponível em: <https://www.hcpa.edu.br/institucional/institucional-acreditacao-internacional>. Acesso em: 3 out. 2020.

HCPA. **Transparência**. Disponível em: <https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/fale-conosco-servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/transparencia>. Acesso em: 03 out. 2020.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Para entender a comunicação**: Contatos antecipados com a nova teoria. 1 ed. São Paulo: Paulus, 2008.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 18 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 3ª ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2011.

MORIN, Edgar. **O Método 4. As ideias**. Habita, vida, costumes, organização. 5 ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. **Instituições Acreditadas pela JCI**. Disponível em: <http://pt.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Brazil>. Acesso em: 3 out. 2020.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. **JCI – Accredited Organizations**. Disponível em: <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Brazil>. Acesso em: 3 out. 2020.

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

VOLÓCHINOV, Valentin. **Estrutura do Enunciado**. Tradução para fins didáticos: Ana Vaz, 1930. Disponível em: <http://juniortannus.blogspot.com/2015/05/estrutura-do-enunciado-v-n-voloshinov.html>. Acesso em: 13 set. 2020.

VOLÓCHINOV, Valentin. **Marxismo e Filosofia da Linguagem** – Problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. 2ª ed. São Paulo: Editora 34, 2018.