

GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE NA PERSPECTIVA DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO: REVISÃO DA LITERATURA

MANAGEMENT OF HEALTHCARE
ORGANIZATIONS FROM THE
PERSPECTIVE OF THE THEORY OF
COMMUNICATIVE ACTION:
LITERATURE REVIEW

Resumo

A Teoria do Agir Comunicativo (TAC), do filósofo Jürgen Habermas, oferece uma perspectiva singular sobre a comunicação humana e pode ser aplicada ao contexto da gestão das organizações de saúde. O objetivo deste estudo foi explorar as relações entre a TAC e a Gestão de Organizações de Saúde. Foram realizadas buscas nas bases de dados Scopus, Web of Science e Medline por meio de estratégia com combinações entre os descritores Comunicação, Habermas, Teoria do Agir Comunicativo, Discurso, Organização e Saúde, sendo recuperados 178 registros que, após triagem, seleção e inclusão, foram reduzidos a 42 artigos publicados em 32 periódicos, 90,6% da área da Saúde. Na síntese qualitativa, os artigos foram classificados em oito categorias: avaliação das organizações; gestão participativa; humanização de organizações e ações; inovação; organização das ações; questões epistemológicas; questões éticas; relação dos profissionais de saúde e pacientes. Esta revisão permitiu inferir a amplitude dos usos da TAC, que ainda tem sido pouco usada para abrir caminhos na melhoria de processos e inovação em organizações de saúde. Espera-se que este trabalho estimule novos estudos e aplicações dessa teoria.

Palavras-chave: Habermas; Teoria do Agir comunicativo; Comunicação; Organizações de Saúde; Revisão do Estado da Arte

Recebido em: 26/03/2023

Aceito em: 20/11/2023

Publicação em: 29/12/2023



Revista Medicina & Pesquisa

e-ISSN 2525-5851

<https://periodicos.ufpb.br/index.php/rmp/index>

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

<https://orcid.org/0000-0002-6337-3918>

Doutor em Administração. Doutor em Ciência da Informação. Pesquisador Titular do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)
clovismlima@gmail.com

Mariangela Rebelo Maia

<https://orcid.org/0000-0001-9769-0885>

Doutora em Ciência da Informação pelo IBICT/UFRJ
mariangela.saude@gmail.com

Como citar este artigo:

Lima CRM, Maia MR. Gestão de Organizações de Saúde na Perspectiva da Teoria do Agir Comunicativo: Uma Revisão de Escopo. Revista Medicina & Pesquisa 2023; 4 (3): 1-14

ABSTRACT

The Theory of Communicative Action (TCA), by philosopher Jürgen Habermas, offers a unique perspective on human communication and can be applied to the context of managing healthcare organizations. The objective of this study was to explore the relationships between TCA and the Management of Health Organizations. Searches were carried out in the Scopus, Web of Science and Medline databases using a strategy with combinations between the descriptors Communication, Habermas, Communicative Acting, Discourse, Organization and Health, with 178 records being retrieved which, after screening, selection and inclusion, were reduced to 42 articles published in 32 journals, 90.6% from the Health area. In the qualitative synthesis, the articles were classified into eight categories: evaluation of organizations; participative management; humanization of organizations and actions; innovation; organization of actions; epistemological questions; ethical issues; relationship between health professionals and patients. This review made it possible to infer the breadth of uses of TCA, which has still been little used to open paths for improving processes and innovation in healthcare organizations. It is hoped that this work will stimulate new studies and applications of this theory.

Keywords: Habermas; Theory of Communicative Action; Communication; Health Organizations; State-of-the-Art Literature Reviews.

1 INTRODUÇÃO

A Teoria do Agir Comunicativo, desenvolvida pelo filósofo alemão Jürgen Habermas, é uma abordagem que se destaca no campo da Sociologia e da Filosofia social, ao oferecer uma perspectiva única sobre a comunicação humana, destacando a importância da linguagem e da interação para a construção do conhecimento. No contexto das organizações de saúde, a Teoria do Agir Comunicativo (TAC) pode ser aplicada como estrutura teórica para analisar e aprimorar as práticas comunicativas dentro desses ambientes complexos¹.

No contexto da saúde, a comunicação eficaz é crucial para a qualidade do atendimento ao paciente, a tomada de decisões clínicas e a coordenação interdisciplinar. Isso pode resultar em decisões mais informadas, tomada compartilhada de decisão e processos de cuidados mais centrados no usuário dos sistemas de saúde³.

Assim, o objetivo deste estudo é explorar os usos da TAC na gestão de organizações de saúde a partir de estudos publicados na literatura para incentivar e orientar estudantes e profissionais interessados em aplicar esses fundamentos filosóficos da linguagem no estudo da interação entre profissionais de saúde, gestores e usuários dos serviços em busca do aprimoramento das relações pela aplicação dessa racionalidade comunicativa^{2,3}.

2 MÉTODOS

Os procedimentos metodológicos tiveram início com a seguinte questão de pesquisa: Quais as relações estabelecidas na literatura entre a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas e a Administração de Organizações de Saúde? A fim de responder a essa questão, foi adotada a metodologia de revisão de escopo da literatura. Foram buscados artigos publicados entre 1988 a 2022, disponíveis nas seguintes bases de dados: Scopus, Web of Science, e Medline (via Pubmed), sem qualquer outra restrição. Analisaram-se as características bibliométricas (autoria, títulos dos artigos, títulos dos periódicos, área do conhecimento, ano de publicação).

A técnica usada nesta investigação pode ser dividida nas fases de Triagem e Análise⁴. Inicialmente, a busca do material foi feita nas bases de dados escolhidas, de acordo com os critérios estabelecidos de inclusão e exclusão. Além disso, são bases de dados abrangentes que cobrem uma ampla gama de disciplinas, incluindo a saúde e a gestão. Por fim, a escolha

ocorreu por serem bases notadamente reconhecidas na comunidade acadêmica. Os artigos recuperados foram selecionados para identificar sua aplicabilidade e execução. A revisão foi realizada através da plataforma *Rayyan*, com leitura integral dos artigos. Foi feita, então, a revisão e a síntese, com apresentação dos resultados compilados. As estratégias de busca estão apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Estratégias de busca em cada base de dados na pesquisa de dados secundários na literatura científica sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde

Bases de Dados	Descritores e Operadores Booleanos Utilizados
Scopus	TITLE-ABS-KEY (haberm*) AND (dialog* OR discours* OR communic* OR discours* OR "communicative act") AND (organization* OR institution* OR compan* OR corporat* OR adminstr*) AND TITLE-ABS-KEY (health*) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "re"))
Web of Science (WoS)	haberm* (Topic) and dialog* OR discours* OR communic* OR discours* OR "communicative act" (All Fields) and organization* OR institution* OR compan* OR corporat* OR adminstr* (All Fields) and health* (All Fields) and Articles or Early Access or Review Articles (Document Types)
Medline	haberm*[tiab] AND (dialog*[tiab] OR discours*[tiab] OR communic*[tiab] OR discours*[tiab] OR "communicative act"[tiab]) AND (organization*[tiab] OR institution*[tiab] OR compan*[tiab] OR corporat*[tiab] OR adminstr*[tiab] OR "Organization and Administration"[mh] OR Organizations[mh] OR "organization & administration"[sh])

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Os 178 artigos recuperados foram analisados em função dos objetivos da pesquisa, identificando os artigos que estabeleciam relação entre a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas e a Administração de Organizações de Saúde. Foram excluídas as referências duplicadas.

A seleção ocorreu de maneira independente e cega por dois revisores (CRML e MRM), a partir do *software* Rayyan. As divergências foram apreciadas por consenso.

As revisões sistemáticas do método de Joanna Briggs Institute (JBI) visam fornecer uma síntese abrangente e imparcial de um grande número de estudos relevantes dentro dos limites de um único documento usando métodos rigorosos e transparentes^{5,6}. Considera-se que a principal contribuição desta revisão é a busca de síntese do conhecimento existente, em vez de criar conhecimentos novos em uma área ainda não explorada, com o potencial de gerar inovação. Os estudos organizacionais, por exemplo, e especificamente a pesquisa sobre Estratégia como Prática, devem ser estudados sob a perspectiva habermasiana⁷.

Contudo, a transferência de conhecimento de uma área para outra, conhecida como inovação cruzada, ou inovação interdisciplinar, pode resultar em aprimoramentos significativos em diferentes contextos. A combinação de ideias de campos diferentes pode inspirar abordagens criativas e resolver problemas de maneiras inesperadas, impulsionando, assim, a inovação. Essa interação entre conhecimentos diversos muitas vezes leva a descobertas inovadoras que não seriam possíveis dentro dos limites convencionais de uma única disciplina ou área de estudo.

A síntese e extração dos dados foram executadas considerando indicadores bibliométricos por meio do software Bibliometrix e categorias de análise de subgrupos. Os resultados obtidos serão apresentados por meio de quadro resumo, fluxograma e discussão narrativa. Após a análise em sucessivas rodadas de seleção, foram escolhidos 42 artigos. Neste processo de seleção foram identificadas categorias para classificação temática dos artigos, permitindo sua agregação dos mesmos para revisão sistemática.

3 RESULTADOS

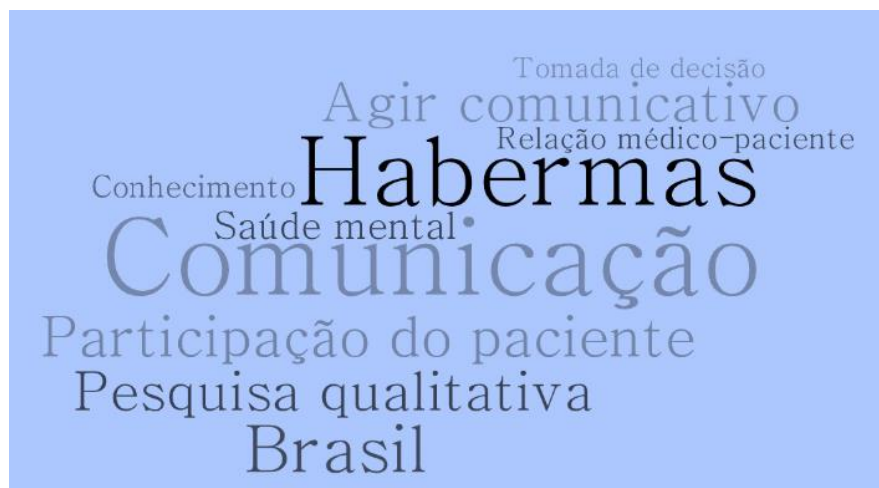
A busca de artigos nas bases de dados com as estratégias utilizadas resultou na identificação de 41 artigos pertinentes. Os artigos selecionados foram publicados em 32 periódicos diferentes (Tabela 1), 90,6% da grande área da Saúde e da Saúde Coletiva, representando 73,8% dos 42 artigos analisados. Os demais foram periódicos das Ciências Sociais e Humanas (9,4%). As palavras-chave mais utilizadas nos artigos foram “Comunicação” (37) e “Habermas” (20), conforme destaca graficamente a nuvem de palavras de acordo a frequência no conteúdo original (Figura 1).

Tabela 1- Síntese do processo de revisão, considerando resultados da busca, triagem, seleção, inclusão e análise na pesquisa de dados secundários na literatura científica sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde

Fases da Pesquisa de Revisão		Resultados
Busca, Triagem, Seleção e inclusão Análise	Resultados da busca inicial nas três bases	178
	Artigos da Medline	69
	Artigos da Scopus	72
	Artigos da Web of Science	37
	Incluídos pelos Critérios de elegibilidade	42
	Número de periódicos das publicações	32
	Área da Saúde	29
	Área de Ciências Sociais	3
	Número de categorias temáticas	8

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Figura 1- Nuvem de palavras representando os descritores dos artigos incluídos na pesquisa de dados secundários na literatura científica sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde



Fonte: Elaborada pelos autores (2022)

A tabela 2 apresenta os periódicos de publicação de cada artigo incluído na revisão. As datas de publicação dos artigos variaram de 1997 a 2021, não incluindo a produção de 2022 porque a realização desta pesquisa de revisão ocorreu no mês de fevereiro de 2022 (Figura 2). Isso reflete não apenas que a maioria desses artigos foi publicada mais recentemente dentro desse período abrangente, a partir de 2008, mas também que eles devem estar sendo cada vez mais aplicados à pesquisa na prática dos serviços de saúde e na pesquisa translacional.

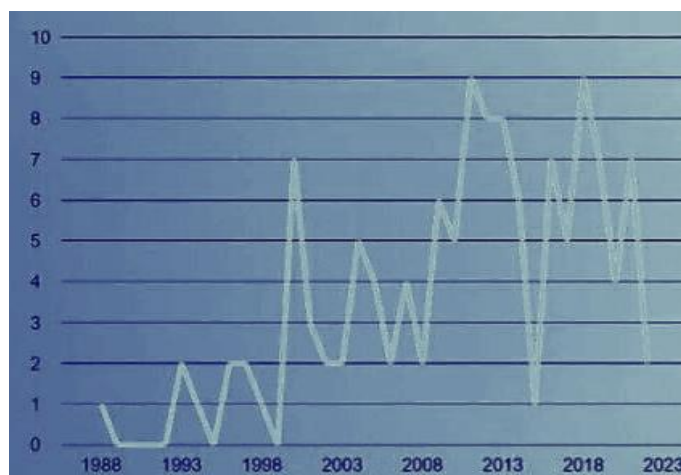
Tabela 2 – Periódicos onde foram publicados os artigos incluídos na pesquisa de dados secundários na literatura científica sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde (n=42)

Periódico de Publicação	Número de Artigos
Ann Chir Plast Esthet	1
Bmc Geriatr	1
Bmc Health Serv Res	1
Cad Saude Publica	3
Cancer Nurs	1
Cien Saude Colet	4
Enferm Clin	1
Front Psychol	1
Health (London)	1
Health Serv Manage Res	1
Int J Orthop Trauma Nurs	1
International Political Science Review	1
Invest Educ Enferm	1
J Adv Nurs	1
J Allied Health	1
J Clin Nurs	1
J Environ Manage	1
J Interprof Care	1
J Med Ethics	1
Nurs Inq	2
Nurs Ethics	2
Physiother Theory Pract	1
Psychol Health	1
Rev Bras Enferm	1
Rev Gaucha Enferm	2
Rev Lat Am Enfermagem	3
Rev Saude Publica	1
Saude e Sociedade	1
Scand J Prim Health Care	1
Soc Sci Med	3

Fonte: Elaborada pelos autores (2022)

Na análise dos 42 artigos incluídos nesta revisão foram classificados em oito categorias temáticas: avaliação das organizações; gestão participativa; humanização de organizações e ações; inovação; organização das ações; questões epistemológicas; questões éticas; relação dos profissionais de saúde e pacientes (Quadro 1).

Figura 2 – Números de publicações entre 1988 e 2021 (n=42) na pesquisa de dados secundários na literatura científica sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde



Fonte: Elaborada pelos autores (2022)

Quadro 1 – Síntese das referências dos artigos por categorias temáticas criadas pelos autores da revisão sobre os usos da Teoria do Agir Comunicativo na gestão de organizações de saúde

Ano	Periódico	Categoria Temática/Título do Artigo	Autoria
Relação Profissional-Paciente			
2001	Soc Sci Med	Giving voice to the lifeworld. More humane, more effective medical care? A qualitative study of doctor-patient communication in general practice	Barry <i>et al.</i>
2005	Health (London)	The relationship between medicine and the public: the challenge of concordance	Stevenson; Scambler
2006	Soc Sci Med	Communicative and strategic action in interpreted consultations in primary health care: a Habermasian perspective	Greenhalgh; Robb; Scambler
2011	Scand J Prim Health Care	Patients' experiences with lifestyle counseling in general practice: a qualitative study	Walseth; Abildsnes; Schei
2016	Psychol Health	Patients' and physicians' experiences of atrial fibrillation consultations and anticoagulation decision-making: A multi-perspective IPA design	Borg Xuereb; Shaw; Lane
2020	Int J Orthop Trauma Nurs	Empowerment of whom? The gap between what the system provides and patient needs in hip fracture management: A healthcare professionals' lifeworld perspective	Jensen <i>et al.</i>
2021	BMC Health Serv Res	Healthcare professionals' practice and interactions in older peoples' cross-sectoral clinical care trajectories when acutely hospitalized - a qualitative observation study	Persson <i>et al.</i>
Gestão Participativa			
1997	Rev Lat Am Enfermagem	[Integrated planning in health: a possibility of participative action]	Assis; Pereira; Mishima
2004	Rev Bras Enferm	[People's participation in local health committees: showing lives, telling fights]	Craco; Almeida
2009	J Environ Manage	Toward an epistemology of public participation	Healy
2011	Cien Saude Colet	Popular participation in Ipatinga (MG, Brazil): achievements and challenges of the health sector]	Da Costa Batista; de Melo
2012	Cien Saude Colet	[Policy, management and participation in health: a reflection based on Habermas' theory of communicative action]	Müller Neto; Artmann.
2019	Cien Saude Colet	The regional consensus and agreement among managers of the SUS (Unified Health System) in the northeast of Brazil	Biscarde; Vilasbôas; Trad
Humanização de Organizações e Ações			
2004	Ann Chir Plast Esthet	Humanitarian plastic surgery in question	Montandon; Quinodoz; Pittet
2018	Cien Saude Colet	Pronouncements on humanization: professionals and users in a complex health	Ferreira; Artmann
Avaliação das Organizações			
1998	Health Serv Manage Res	A conceptual framework for the analysis of health care organizations' performance	Sicotte <i>et al.</i>
2020	Cancer Nurs	"I Am Sure That They Use My PROM Data for Something Important." A Qualitative Study About Patients' Experiences From a Hematologic Outpatient Clinic	Thestrup Hansen <i>et al.</i>
2021	BMC Geriatr	One feels somewhere that one is insignificant in that system' - older multimorbid patients' between lifeworld and system in healthcare	Boye <i>et al.</i>
			Cont. Tabela 1

			Cont. Tabela 1
Organização das Ações			
2000	Rev Lat Am Enfermagem	[The process of nursing work in collective health and interdisciplinary studies]	Rocha <i>et al.</i>
2000	J Allied Health	Methodologic support in habilitation and rehabilitation: communicative action between practice and science	Iwarsson <i>et al.</i>
2005	Cad Saude Publica	[The Meninos do Rio Program: lifeworld, adolescence, and health risks]	Melo <i>et al.</i>
2007	Cad Saude Publica	Healthcare organizations, linguistic communities, and the emblematic model of palliative care	Vasconcellos-Silva <i>et al.</i>
2009	Saude E Sociedade	Organization of Health Care Actions: models and practices	Ayres
2011	Enferm Clin	[Instrumental, communicative and strategic actions: a descriptive study of nursing practice according to critical theory]	Rich-Ruiz
Questões Epistemológicas			
2000	Rev Lat Am Enfermagem	Contribution to the development of political-pedagogical nursing projects	Saupe; Alves
2002	Nurs Inq	Academics and practitioners: nurses as intellectuals	Holmes.
2003	Rev Gaucha Enferm	Habermas and Paulo Freire: theoretical referrals for the study on communication in nursing	Larocca; Mazza
2004	Soc Sci Med	Midwifery practice and the crisis of modernity: implications for the role of the midwife	Hyde; Roche-Reid
2005	Nurs Inq	Modes of rationality in nursing documentation: biology, biography and the 'voice of nursing'	Hyde <i>et al.</i>
2014	Invest Educ Enferm	Critical theory and its contribution to the nursing discipline	Mosqueda-Díaz <i>et al.</i>
2018	J Clin Nurs	Fundamental care and knowledge interests: Implications for nursing Science	Granero-Molina <i>et al.</i>
Inovação			
2012	Rev Saude Publica	Communication management of collaborative networks of science, technology and innovation in health	Martins Wde; Artmann; Rivera
2016	Cad Saude Publica	Innovation and communicative action: health management networks and technologies	Rivera; Artmann
Questões Éticas			
1994	J Adv Nurs	New nursing: the road to freedom	Porter
2009	J Med Ethics	Solo doctors and ethical isolation	Cooper
2008	Nurs Ethics	Prevention of unethical actions in nursing homes	Solum; Slettebø; Hauge
2012	Physiother Theory Pract	Emancipatory physiotherapy practice	Trede
2014	Front Psychol	Cognition and norms: toward a developmental account of moral agency in social dilemmas	Meyer; Braga
2018	Rev Gaucha Enferm	Behavior of nursing managers and leaders when errors are disclosed in the media	Forte <i>et al.</i>
2019	Nurs Ethics	Development, validity and reliability testing the Swedish Ethical Climate Questionnaire	Grönlund <i>et al.</i>
2019	J Interprof Care	Communicative and organizational aspects of clinical ethics support	Grönlund <i>et al.</i>
2022	International Political Science Review	How can we trust a political leader? Ethics, institutions, and relational theory	Holdo

Fonte: Elaborada pelos autores (2022)

4 DISCUSSÃO

O objetivo deste estudo foi destacar as relações estabelecidas na literatura entre a Teoria do Agir Comunicativo e a Administração de Organizações de Saúde. A teoria da ação comunicativa (TAC) do filósofo alemão Jürgen Habermas enquadra os seres humanos como argumentadores racionais. Na sua concepção, a comunicação envolve debatedores que contestam uns aos outros para se obter compreensão mútua e se chegar a um consenso⁸. Ao aplicar esta perspectiva de ação comunicativa à cultura e à sociedade, Habermas diagnostica patologias que ocorrem quando as pessoas coordenam as suas ações estrategicamente mediante sistemas artificiais, em vez de trabalhar cooperativamente e pelo diálogo.

A presente revisão de literatura abordando especificamente a aplicação da TAC em organizações de saúde evidenciou a grande amplitude e a diversidade dos usos da teoria como estrutura conceitual para a compreensão da natureza da comunicação nas organizações de saúde. Optamos, no presente trabalho, por classificar os artigos incluídos em categorias construídas no próprio processo de recuperação, agrupando trabalhos que podem resultar em análises específicas, dada a sua heterogeneidade: avaliação das organizações; gestão participativa; humanização de organizações e ações; inovação; organização das ações; questões epistemológicas; questões éticas; e relação dos profissionais de saúde e pacientes.

A discussão das categorias com artigos agrupados é uma possibilidade que esta revisão abre. A dinâmica presente nas organizações de saúde como sistemas exige uma compreensão inicial da comunicação a partir da teoria dos sistemas, conforme proposta na teoria de Niklas Luhmann, também um autor clássico da Sociologia alemã contemporânea, embora suas ideias sejam diferentes das de Habermas. Na perspectiva de Luhmann, os sistemas sociais operam por meio de comunicações. Na sua Teoria Geral de Sistemas Sociais, Luhmann concebe a comunicação como um processo seletivo que integra informações, comunicação e compreensão. Contudo, Luhmann considera que existe uma redução da complexidade nas organizações em relação ao seu entorno, e tal redução acontece basicamente pela redução das dinâmicas comunicacionais internas e com a estruturação dos fluxos informacionais⁹. O sistema seleciona e filtra as informações que lhe interessa, em função das suas demandas, ainda que as organizações tenham uma dupla contingência, que são a do observador externo (dirigentes) e participantes (trabalhadores).

Assim, uma questão importante para as organizações têm sido a de se reverter tal redução da complexidade interna, especialmente nos casos de pretensão da melhoria de processos e de inovação. São as interações dos participantes que podem aumentar a complexidade, fora e além dos sistemas de informação estruturados. É a interação entre sujeitos participantes que acessa referências do mundo, possibilitando o aumento da complexidade. Assim, os participantes podem se descolar das estratégias do sistema e se lançar em ações comunicativas. O discurso como forma especial do agir comunicativo é o principal recurso quando emergem conflitos ou problemas internos que demandam uma solução.

A teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas oferece uma estrutura útil para analisar as várias categorias temáticas levantadas pelos textos dos artigos analisados. Na categoria da Avaliação das Organizações, a perspectiva Habermasiana deve envolver processos comunicativos que permitam a expressão livre e racional de diferentes pontos de vista dos atores. Os procedimentos de avaliação devem ser transparentes e abertos ao diálogo entre profissionais, gestores, pacientes e outras partes interessadas. Portanto, a categoria temática da Gestão Participativa que, na visão de Habermas, implica um processo democrático de tomada de decisões, baseado na comunicação livre de distorções. Isso requer espaços e mecanismos que facilitem o diálogo entre os diversos membros da organização de saúde, promovendo uma colaboração efetiva. Neste sentido, a categoria da Humanização de Organizações e Ações corresponde à busca de promover a compreensão mútua e o respeito entre profissionais de saúde e pacientes. Isso envolve criar ambientes comunicativos onde as preocupações e necessidades de ambos os grupos sejam ouvidas e levadas em consideração.

Nesse âmbito, entra a Inovação, que deve ser orientada por processos comunicativos que permitam a discussão aberta sobre novas ideias e práticas. A inclusão de diversas vozes na discussão pode enriquecer o processo de inovação e garantir que as mudanças estejam alinhadas com os valores e necessidades dos envolvidos. A Organização das Ações, por sua vez,

deve ser guiada por uma comunicação transparente e inclusiva. A coordenação eficaz requer o compartilhamento de informações entre profissionais, pacientes e outros participantes, reduzindo distorções e garantindo uma compreensão mútua. Para tanto, a categoria das Questões Epistemológicas indica a importância da busca pelo conhecimento nas organizações de saúde, que deve ser permeada por processos comunicativos que garantam a validação intersubjetiva das informações. Isso implica um diálogo aberto sobre as bases do conhecimento e a consideração de diferentes perspectivas. A abordagem ética na saúde, outra categoria destacada na análise temática, também deve ser fundamentada em princípios comunicativos, considerando as diferentes visões morais e de cosmovisão dos envolvidos. A ética comunicativa requer a deliberação racional e a busca de consenso sobre as questões éticas enfrentadas.

Por fim, a Relação dos Profissionais de Saúde e Pacientes deve ser construída em um contexto comunicativo que promova a compreensão mútua, o respeito e a colaboração. O diálogo aberto é essencial para a construção de uma relação terapêutica eficaz, com base nas decisões compartilhadas.

Portanto, os artigos analisados nesta revisão, permitem inferir que a aplicação da teoria do agir comunicativo de Habermas aos serviços de saúde enfatiza a importância da comunicação livre de distorções, da compreensão mútua e da inclusão de diversas vozes nas decisões relacionadas à organização e prestação de serviços de saúde. Essa abordagem busca promover a participação, transparência e ética nas práticas de saúde.

A revisão da literatura sobre a teoria do agir comunicativo nas organizações de saúde mostra o potencial de trabalho a partir da filosofia da linguagem, o que implica em profunda mudança do olhar. Não é pouca coisa abandonar a filosofia da consciência nas ciências sociais aplicadas. A revisão mostra também que essa escassez de investigações não é um problema brasileiro nas bases de dados. Ao contrário, é significativa a presença de pesquisadores brasileiros com uso de Habermas nas organizações de saúde.

Os resultados deste estudo suscitam o desenvolvimento de investigações das organizações de saúde, considerando cada uma das categorias usadas para classificar os artigos como possibilidades de pesquisa. Todas as categorias trazem consigo a originalidade de serem trabalhadas a partir da filosofia da linguagem. Além disso, a abordagem habermasiana destaca as relações entre organização e comunicação. A teoria do agir comunicativo em contraposição à teoria de sistemas fechados de Luhmann mostra também a relevância da fala dos participantes das organizações. No caso das organizações de saúde, são relevantes tanto as falas dos profissionais de saúde e dos pacientes. São elas que vão resgatar as referências do entorno da própria organização de saúde.

O uso da Teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas na Administração das organizações de saúde tem sido desenvolvida na literatura acadêmica pelo grupo de pesquisa dos autores da presente revisão, descrevendo aspectos teóricos e práticos. Lima e colaboradores^{10,11} vêm trabalhando com esta abordagem desde 2009, particularmente na construção do que denominam administração discursiva, com ênfase na gestão da saúde. A teoria do agir comunicativo de Habermas pode orientar a razão prática, operando com a filosofia para entender a expressão, a representação e a criação de vínculos nas organizações de saúde, que são sistemas dentro da sociedade. Esta são implicações voltadas para a prática e propiciando a integração teoria-prática.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa revisão permitiu a visualização da amplitude dos usos da teoria do agir comunicativo na gestão de organizações de saúde. Apesar de seu potencial, a teoria de Habermas tem sido pouco empregada, considerando os limites temporais da presente investigação abrangendo 33 anos de publicações. Estas foram feitas sobretudo em periódicos da grade área da Saúde, o que sugere uma interdisciplinaridade entre áreas do conhecimento, e que deve ser usada para abrir caminhos para a melhoria de processos e a inovação em organizações de saúde. Espera-se que este trabalho estimule novos estudos e novas aplicações. É um desafio quando as teorias das organizações tradicionais ou de uso frequente parecem não dar mais as respostas que a complexidade dos serviços de saúde impõe.

A análise sistemática dos artigos recuperados proporcionou não apenas a evidência da sua extensão e diversidade temática: avaliação das organizações; gestão participativa; humanização de organizações e ações; inovação; organização das ações; questões epistemológicas; questões éticas; e relação dos profissionais de saúde e pacientes. Tais categorias temáticas levantadas pode funcionar como sugestão de novas investigações na área de administração de organizações de saúde a partir da perspectiva habermasiana.

AGRADECIMENTOS

À Camila Belo, Fadia Pacheco e Ana Cláudia Philippi Pizzorno pela colaboração pontual em etapas da pesquisa e Ana Gabriela Clipes Ferreira, pela revisão do texto final para este artigo.

REFERÊNCIAS*

1. Habermas J. Consciência moral e agir comunicativo. Rio de Janeiro Tempo Brasileiro, 1989.
2. Habermas J, Redondo MJ. Teoría de la acción comunicativa: tomo 1. Racionalidad de la acción y racionalización social. Madrid (España): Taurus, 1987a.
3. Habermas J, Redondo MJ. Teoría de la acción comunicativa: tomo 2: Critica de la razón funcionalista. Madrid (España): Taurus, 1987b.
- 4 Galvão, MCB, Ricarte ILM. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. *Logeion: Filosofia da informação* 6.1 (2019): 57-73. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4835>. Acesso em: 8 out. 2022.
5. Pearson A, Wiechula R, Court A, Lockwood C. The JBI model of evidence-based healthcare. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 2005;3(8):207–15.
6. Santos CM da C, Pimenta CA de M, Nobre MRC. The PICO strategy for the research question construction and evidence search. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [Internet]. 2007 Jun;15(3):508–11. Disponível em: <https://abrir.link/o8650>
7. Detchessahar M, Benoît J. Managing Strategic Discussions in Organizations: A Habermasian Perspective, *M@n@gement* 2018; 21 (2): 773-802. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-management-2018-2-page-773.htm>
8. Rountree J. Jürgen Habermas and Communication Studies. *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. 2018. Disponível em: <https://oxfordre.com/communication/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-585>. Acesso em: 10 Jan. 2024.
9. Luhmann N. *A Realidade dos Meios de Comunicação*. São Paulo: Paulus, 2005
10. Lima CRM. *Administração discursiva: Habermas, Discurso e Organizações*. Rio de Janeiro: Salute, 2019. Disponível em: <https://encurtador.com.br/jnAVo>
11. Lima CRM. *Saúde e Discurso*. Rio de Janeiro: Salute, 2019. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/1019/7/Saude.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2024.

***Nota:** As referências completas dos artigos incluídos na presente revisão podem ser obtidas por meio de contato com os autores.



Esta obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).