

Heloiza Matos

(org.)

Comunicação pública

interlocuções, interlocutores e perspectivas



2012 © Heloiza Matos

Escola de Comunicações e Artes (ECA)

Av. Prof. Lúcio Martins Rodrigues, 443

Cidade Universitária– São Paulo – SP

CEP 05508-020

Catlogação na Publicação

Serviço de Biblioteca e Documentação

Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

C741m Comunicação pública : interlocuções, interlocutores e perspectivas /
Heloiza Matos (org.) – São Paulo : ECA/USP, 2012.
411 p.

Bibliografia no final dos capítulos
ISBN 9788572051002

Comunicação – Aspectos sociais 2. Comunicação – Aspectos políticos 3.
Comunicação organizacional I. Matos, Heloiza Helena Gomes de II. Título.

CDD 21.ed. – 301.16

O discurso obscuro das leis

Mariângela Haswani

Resumo

O conhecimento das leis pelos cidadãos é condição indispensável para a realização da democracia e para garantia dos direitos fundamentais e sociais constantes nas constituições dos Estados democráticos de direito. O artigo discute a discrepância entre a obrigatoriedade de publicação das leis e o discurso truncado, técnico e incompreensível dos textos legais. Apresenta, nesse sentido, um estudo exploratório desenvolvido entre agosto e novembro de 2011, tendo como objeto os termos legais que definem as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e sua interpretação por trabalhadores de *call centers*, um dos públicos com maior incidência da doença.

Palavras-chave: Comunicação normativa; comunicação pública; discurso das leis; LER.

O princípio da publicidade é um pressuposto indispensável no contexto das instituições políticas das democracias: nelas, o poder deve expor publicamente suas ações e a motivação delas, permitindo a contestação dos seus argumentos por parte da opinião pública, afastando o que Bobbio (2000) chama de “poder invisível”.

Assim, mesmo com os possíveis constrangimentos a que sujeita o poder, o princípio da publicidade está inevitavelmente atrelado a ele, na dinâmica dos protestos sociais divulgados por meio de instituições autônomas da opinião pública. Pela sua penetração na vida social, essas instituições são consideradas, também, indispensáveis no processamento da legitimidade do poder.

Ao estudar os efeitos do poder estatal sobre a atividade da sociedade civil, Habermas utilizou o vocábulo *öffentlichkeit* para se referir à publicidade. Mas, na tradução para as línguas neolatinas, esse termo aparece como vida pública, opinião pública, espaço público, entre outros. Isso se deve ao fato de a palavra ter perdido suas referências originais e, nos séculos XIX e XX (neste, principalmente), ter passado por sucessivas etapas de ressignificação no campo semântico da mídia e da propaganda comercial (Habermas, 2004). Quando o autor publicou seu trabalho, em 1962¹, a expressão “publicidade burguesa” remetia a um período histórico confuso de gestação social e suas consequências políticas: ao mesmo tempo que se edificava a autonomia moral da burguesia, essa autonomia se projetava para o convívio social – **publicidade literária** – e para a esfera política – **publicidade política**. Se por um lado a publicidade remete à qualidade ou estado das coisas públicas, de outro aponta o feitio de uma publicidade com as feições da sociedade civil burguesa, construída sobre uma sólida esfera privada. Até meados do século XX, preponderou a sociedade de indivíduos, subjetiva, da privacidade e do interesse particular – com sua equivalente no mundo social. Apenas após as transformações

¹ *História e crítica da opinião pública* teve sua primeira publicação nessa data. A edição utilizada aqui é a oitava, de 2004.

ocorridas em consequência dos grandes conflitos mundiais, o foco das perspectivas voltou-se para os assuntos de interesse geral, coletivo.

No Brasil, o caráter patrimonialista do “estamento burocrático” (Faoro, 1998) sempre privilegiou aristocracias, desde o período colonial. A cúpula do poder constituído instaurou, nos diversos momentos históricos, um sistema de apadrinhamentos em que seus pares eram sistematicamente favorecidos ou cooptados com pequenos mimos (para operacionais) ou com vagas de comando nos primeiros escalões de governo (para membros das elites política e econômica). Entre os contemplados, a maioria vinha com formação em ciências humanas, particularmente em ciências jurídicas, das universidades europeias diretamente para o poder local. Desse modo, o império das leis, já bastante poderoso em todo o mundo ocidental por criar mecanismos de organização e controle da sociedade, expandiu-se para o território da América portuguesa, construindo aqui um silencioso superpoder. Num território de analfabetos e iletrados, o discurso rebuscado com palavras incompreensíveis conotava, para o grande público, autoridade, superioridade – ganhava respeito do povo quem “falava difícil”. Ecos desse padrão ainda sobrevivem no nosso país e um dos seus aspectos é justamente a linguagem das leis, codificadas conforme os cânones jurídicos e assim disseminadas para a sociedade, sem qualquer tratamento metalinguístico.

A evolução dos pressupostos democráticos e dos direitos constitucionais nos trouxe para a atualidade algumas condições – aceitas unanimemente por autores das ciências jurídicas e da ciência política – para a realização plena do Estado Democrático de Direito: não há direitos sem garantias; a publicidade das leis é condição primeira à consecução dos direitos e da própria democracia (Barros, 2008; Canotilho, 1992; Bonavides; 2003).

1. Comunicação pública e publicidade das leis

Os conceitos de comunicação pública ainda vêm sendo construídos por pesquisadores – principalmente europeus – e apresentam múltiplas interpretações, conforme o ponto de vista adotado para a reflexão. As divergências encontram-se, principalmente, no estabelecimento das fronteiras entre o público e o privado, seja na detecção dos promotores, seja no objeto ou na finalidade da comunicação.

Franca Faccioli (2000) entende que a comunicação pública é aquela destinada ao cidadão em sua veste de coletividade e conota-se, em primeira instância, como “comunicação de serviço” que o Estado ativa, visando garantir a realização do direito à informação, à transparência, ao acesso e à participação na definição das políticas públicas e, assim, com a finalidade de realizar uma ampliação dos espaços de democracia.

Outra construção é proposta por Mancini (2008) a partir do encontro entre aquelas três dimensões – promotores/patrocinadores, finalidade, objetos. Aborda, daí, aspectos com maior repercussão na fase do processo de profissionalização que está atravessando a área da comunicação pública: a comunicação da instituição pública, a comunicação política e a comunicação social. As dificuldades e sobreposições contidas na proposta do autor ocorrem porque a comunicação é objeto complexo em que não é sempre fácil distinguir as diversas e muitas vezes contrastantes finalidades. Além do mais, o tema da comunicação pública ainda pode ser interpretado à luz dos processos das diferenciações sociais que acompanham o desenvolvimento da atual sociedade complexa. Como tal, esse tema contempla a fragmentação e a articulação nem sempre linear desses processos.

De fato, sujeitos de direito privado, como os partidos políticos e, em certa medida, também os órgãos de informação, empenham-se

regularmente na produção de práticas discursivas de interesse geral; e sujeitos privados, como muitas associações cívicas, se articulam também em torno de temáticas de caráter geral. Distinguem-se, porém, uns dos outros pela intervenção voluntária ou obrigatória no âmbito da comunicação pública.

A partir desse pressuposto – de uma comunicação cujo objeto é o interesse geral –, os pesquisadores propõem dezenas de modelos e subdivisões que, vistas isoladamente, confundem mais do que esclarecem os conceitos e as finalidades da comunicação pública. É importante observar a presença de partes dos modelos em autores e pontos de partida diversos, embora as definições apresentadas sejam semelhantes e, muitas vezes, iguais na concepção – não necessariamente na semântica.

Stefano Rolando (1992) sublinha que a profissão de comunicólogo da área pública traz consigo a aceção anglo-saxônica do *civil servant*,

em um processo em que modernização do Estado e acolhimento dos direitos dos cidadãos são duas funções integradas e realizadas com autoridade por parte de quem promove e organiza as prestações, com sinergia efetiva dos recursos profissionais disponíveis, com um projeto estratégico de neutralidade e de maturidade dos funcionários, detentores de uma nova perspectiva de trabalho, adequadas aos interesses coletivos. (Rolando, 1992, p.127)

Seu campo privilegiado é, portanto, a comunicação pública de utilidade que se realiza no âmbito das relações entre as instituições do Estado e os cidadãos. Dada a peculiaridade desse tipo de comunicação como *civil servant*, é prioritário que ela preveja modalidades, instrumentos e atores que realizem tais relações. É necessária a ativação de um sistema de comunicação que envolva estrutura e atores públicos, tanto na sua gestão, quanto na sua relação e no confronto com outros sujeitos que ocupam a área pública. Os protagonistas principais de tal

sistema são, portanto, os operadores públicos, aqueles que, em diversos níveis e com diversas responsabilidades, concorrem à atividade das instituições e das administrações e se confrontam cotidianamente com as exigências dos cidadãos.

Há, porém, uma unanimidade: nenhum autor que trata da comunicação pública estatal se abstém de contemplar a comunicação normativa como imprescindível, provavelmente pelo fato de as cartas magnas dos países com regime democrático apresentarem esse dispositivo como pressuposto para a vigência das leis. Essa modalidade indica o dever das instituições de publicar as leis, normas, decretos e divulgá-los, explicá-los e dar as instruções necessárias para utilizá-los. Para Franca Faccioli, a comunicação normativa é a base da comunicação pública “à medida que o conhecimento e a compreensão das leis é a precondição de cada possível relação consciente entre entes públicos e cidadãos” (Faccioli, 2000, p.48).

Gregorio Arena nomeia a comunicação normativa como **comunicação jurídico-formal**, que tem por objetivo a regulação jurídica das relações entre os membros do ordenamento, serve para “aplicar normas, fornecer certezas, obter a cognoscibilidade jurídica de um ato e outras atividades similares”. Segundo o autor, trata-se de uma comunicação usada sobretudo dentro do modelo tradicional de administração, chamado de regulação. Os exemplos vão das certificações, verbalizações e notificações às “publicações legais, as coletâneas oficiais de atos, os afixos nos murais, os depósitos permanentes de documentos com exposição ao público, os registros e similares” (Arena, 1999, p.19).

Autores como Rolando, Rovinetti, Mancini, entre outros, apresentam esses mesmos conceitos da comunicação normativa, com variações apenas de redação ou estilo, mas não dos princípios que norteiam essa dimensão. Todavia, embora seja consensual a necessidade da comunicação das leis, uma crítica bastante severa aparece em

estudiosos que tratam do tema sob a ótica da linguagem empregada nesta divulgação das leis e dos meios utilizados para a finalidade. Faccioli diz que a comunicação normativa é a base da comunicação pública. E argumenta que “não é pensável, de fato, qualquer atividade de relação e de troca entre as instituições do Estado e os cidadãos, se estes não são colocados em condições de conhecer e de compreender as leis”. E indica dois aspectos a serem considerados: a escrita das disposições normativas; e sua publicidade. Quanto ao primeiro aspecto, ela pondera que é sabido “o quão ‘obscura’ é a linguagem das leis e como elas utilizam uma terminologia técnica que se destina aos envolvidos diretamente nos trabalhos em questão e resulta incompreensível para a maioria do público”.

Sobre o tema, Lawrence Friedman (1978) afirma que a obscuridade da linguagem jurídica objetiva legitimar a autoridade do sistema jurídico, na base do segredo e de sua separação dos cidadãos. Para o autor, a “linguagem jurídica é uma linguagem especial, e, por isso, é especial também a profissão jurídica. A educação em uma atividade técnica muda uma ocupação para uma ‘profissão’. A linguagem jurídica, por isso, possui um valor simbólico; é um sinal de *status* e não só um instrumento de comunicação”.

Outro elemento de avaliação destacando como a obscuridade comporta frequentemente a não aplicabilidade das leis, por causa de sua ambiguidade, incoerência e irracionalidade, é preconizada por Michele Ainis (1997 apud Faccioli, 2000). Nesse sentido, a obscuridade da linguagem não só constitui uma distância entre o texto e seus possíveis leitores, mas também favorece uma menor aplicação das normas. Parte dos pesquisadores destaca como a linguagem usada pelas administrações apresenta, além da obscuridade que herda da linguagem jurídica, aspectos específicos de complexidade. Cada administração, de fato, usa duas linguagens técnicas: “uma comum a todas as administrações (constituída, principalmente, por termos

jurídicos); outra relativa a seu setor específico". Além disso, "os documentos administrativos não são escritos em função do destinatário final, mas, antes, para serem submetidos aos controles internos (dirigentes, núcleos de avaliação) ou externos (contabilidade)". Não deve ser esquecida, por fim, a tradição burocrática de adaptar velhos documentos a novos casos, reutilizando textos já existentes, muitas vezes relativos a tempos longínquos e que usam uma terminologia em desuso e, assim, particularmente obscura a quem a lê na atualidade.

Quando passamos ao modo como são publicados os textos, chegamos aos Diários Oficiais, instrumentos necessários de publicidade das informações sobre disposições normativas, mas certamente insuficientes para um efetivo conhecimento por parte do público. De fato, os cidadãos deveriam saber que uma lei do seu interesse está publicada em determinado número do *Diário Oficial* de modo a poder procurá-la e, ainda, de conseguir compreender o que diz o texto relacionado a ela. Aini sublinha como a publicação no *Diário Oficial* pressupõe um conhecimento hipotético e virtual do direito escrito, sabendo-se que a mesma tiragem do periódico oficial garante uma única cópia para aproximadamente 2.800 habitantes² e, portanto, circula mais nos escritórios das instituições sem realmente atingir os cidadãos. Aqui se encontra a finalidade da comunicação normativa: fazer que a informação das leis chegue ao cidadão por meios de difusão mais oportunos e acessíveis e que o texto seja redigido de modo compreensível e claro.

Segundo Franca Faccioli, é este um dos âmbitos da comunicação pública em maior desenvolvimento e a respeito do qual as instituições estão mais empenhadas na Itália. Isso se evidencia em dois momentos: a formação da "Comissão para o *legal drafting*", requerida pelo presidente

2 O *Diário Oficial do Estado de São Paulo* tem uma tiragem diária de 14.509 exemplares em cinco cadernos: *Executivo 1* para normas gerais e específicas do governo do Estado (4.677 exemplares), *Executivo 2* para as normas referentes ao funcionalismo público (2.170 exemplares), *Cidade de São Paulo* para as normas da Capital (6.757 exemplares), *Empresarial* para normas e divulgações organizacionais (885 exemplares) e *OAB* (20 exemplares). Na internet, o *Diário Oficial* está disponível para consultas gratuitas no endereço www.imprensaoficial.com.br. A população estimada do Estado, em janeiro de 2010, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é de 41.384.039 habitantes.

da Câmara dos Deputados, Luciano Violante, com o objetivo de chegar à redação de textos jurídicos compreensíveis, e a realização do projeto para a simplificação da linguagem administrativa que produziu o “Manual de estilo” e também um *software* para a redação da modulística e dos textos administrativos do governo italiano.

O fato é que sem conhecimento das leis não há como cobrar ao cidadão o seu cumprimento e, do outro lado, não há como reivindicar ao Estado a realização dos direitos fundamentais e sociais a que fazem jus.

No campo específico da linguagem, Charaudeau ressalta que, entre os diversos tipos de discursos, é o informativo que ocupa uma posição nuclear, pois “os discursos demonstrativo, didático e propagandista compreendem de algum modo uma parte da atividade informativa”. Vai além, ao constatar que o discurso informativo tem não só uma relação próxima ao imaginário do saber, mas também com o imaginário do poder, entre outras razões “pela autoridade que o saber lhe confere”. De certo modo, essa ideia converge com os autores defensores da tese de reserva de poder aos operadores da ciência jurídica: “[...] basta que se saiba que alguém ou uma instância qualquer tenha a posse de um saber que nos torna dependentes dessa fonte de informação. Toda instância de informação, quer queira, quer não, exerce um poder de fato sobre o outro” (Charaudeau, 2012, p.63).

2. Trabalhadores de *call centers* e as LER

Os trabalhadores brasileiros gozam, ao lado dos direitos fundamentais individuais, de direitos sociais gerais, de amparo estatal quanto à preservação da vida e da saúde nas atividades laborais. Leis específicas definem as situações de risco e suas consequências na vida do trabalho, nos aspectos físico e mental. E o texto dessas leis nem sempre é acessível e, quando o é, nem sempre é compreensível pelo interessado – casos típicos da obscuridade da lei, tratada neste artigo.

O cenário do trabalho passou e ainda passa por transformações importantes nos últimos trinta anos, sob a batuta das inovações tecnológicas que promovem maior celeridade nas comunicações e no modo de produção das organizações e instituições. Uma dessas mudanças é a terceirização, cujas consequências na saúde do trabalhador são destacadas por Celso Amorim Salim (2003):

- a) segmentação e diferenciação dos trabalhadores quanto às condições de trabalho – por exemplo, em relação ao gradiente de afastamento desde o centro da cadeia produtiva até as diversas unidades periféricas;
- b) por um lado, pulverização da base e enfraquecimento do poder sindical; por outro, flexibilização dos direitos trabalhistas;
- c) redução dos empregos diretos e indiretos ao longo da cadeia produtiva;
- d) intensificação do ritmo de trabalho e aumento da pressão no ambiente de trabalho.

Paralelamente, o crescimento do Setor de Serviços na economia traz, de forma reflexa, “uma nova tendência quanto ao quadro acidentário no país”. Em 1999, relata Salim, “pela primeira vez na história laboral do país, tivemos uma maior ocorrência de acidentes de trabalho no Setor de Serviços”. Dados na Previdência Social mostram que, em 1997 e 1999, a participação desse setor subiu de 38,7% para 44,6%, enquanto a indústria apresentou queda de 49,2% para 44,2%.

Nesse contexto, um breve estudo exploratório foi realizado com trabalhadores de *call centers*, do Setor de Serviços, no segundo semestre de 2012. Foram sorteados, aleatoriamente, vinte telefones de atendimento de setores públicos e privados³, atividade em que

³ Quatro bancos, duas operadoras de cartão de crédito, quatro prefeituras do estado de São Paulo, duas operadoras de telefonia móvel, quatro prestadores de serviços ligados ao setor público, quatro serviços de atendimento ao consumidor de organizações privadas: dois do setor alimentício, um de eletrodomésticos e um

os atendentes digitam ininterruptamente dados e informações de clientes ou usuários. O assunto em pauta foram as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) que, conforme as “Dicas de Saúde”, do Ministério da Saúde, é

a lesão causada pelo desempenho de atividade repetitiva e contínua, como tocar piano, dirigir caminhões, fazer crochê, digitação etc. A LER é uma lesão relacionada com a atividade da pessoa, e em alguns casos pode ser entendida como uma doença ocupacional, e ocorre sempre que houver incompatibilidade entre os requisitos físicos da atividade ou tarefa e a capacidade física do corpo humano. Alguns fatores de risco contribuem para a instalação desta lesão, dentre eles: movimentos repetitivos, tracionamentos, postura incorreta, içamento de pesos etc.

No mesmo documento, o Ministério informa que estas lesões instalam-se aos poucos, no organismo humano e chega a passar despercebida durante toda a vida de trabalho. Quando a doença é percebida o comprometimento da área afetada já é bastante severo, chegando a causar deformações permanentes nos órgãos afetados. A digitação intensiva é uma das causas mais comuns da incidência da LER e é a que mais tem contribuído para o aumento do número de casos de doenças ocupacionais. A portaria nº 1.399/GM, de 18 de novembro de 1999, que regulamenta as LER, entre outras doenças e acidentes laborais apresenta-se conforme a tabela seguinte:

Quadro 1	
Doenças do sistema nervoso relacionadas com o trabalho	
(Grupo VI da CID-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Posições forçadas e gestos repetitivos (Z57.8)
<p>Mononeuropatias dos Membros Superiores (G56.): Síndrome do Túnel do Carpo (G56.0); Outras Lesões do Nervo Mediano: Síndrome do Pronador Redondo (G56.1); Síndrome do Canal de Guyon (G56.2); Lesão do Nervo Cubital (ulnar): Síndrome do Túnel Cubital (G56.2); Lesão do Nervo Radial (G56.3); Outras Mononeuropatias dos Membros Superiores: Compressão do Nervo Supra-escapular (G56.8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posições forçadas e gestos repetitivos (Z57.8)
<p>Mononeuropatias do membro inferior (G57.-): Lesão do Nervo Poplíteo Lateral (G57.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posições forçadas e gestos repetitivos (Z57.8)

Fonte: Ministério da Saúde – Cadernos de legislação em saúde do trabalhador.

A Norma Regulamentadora número 17 (NR 17) também estabelece várias recomendações ergonômicas relativas ao ambiente do trabalho, dentre elas a de que o trabalho efetivo de digitação não pode ultrapassar cinco horas por dia e que a cada cinquenta minutos de digitação deve haver uma pausa de dez minutos.

A partir dessas informações, consideradas básicas e indispensáveis para a prevenção e/ou detecção da doença, elaborou-se o seguinte roteiro a ser empregado na entrevista com os atendentes:

- 1) Você sabe o que são Lesões por Esforços Repetitivos?
- 2) Se não, encerrar a entrevista.
- 3) Se sim, pedir que o (a) atendente explique do que se trata.
- 4) A sua empresa (ou órgão, ou instituição) promove algum tipo de atividade para prevenção de doenças e acidentes de trabalho? Quais?

- 5) Você tem conhecimento de alguma lei que trata do assunto doenças e acidentes de trabalho?
- 6) Diante da tabela de doenças que você recebeu (enviada aos entrevistados por email) você sabe o que elas significam?
- 7) Na sua opinião, alguma doença própria da atividade que você desenvolve está na lista da tabela?

A metodologia para as entrevistas seguiu o seguinte trajeto: foram feitas ligações aleatórias aos *call centers* descritos anteriormente. Ao atendente foi explicada a intenção do telefonema e verificada sua disponibilidade e vontade de colaborar. Para obter os vinte entrevistados foram necessárias 47 tentativas, 27 das quais não aceitaram a participação. Selecionados os participantes, foi enviada a cada um deles uma cópia da tabela Doenças do Sistema Nervoso Relacionadas com O Trabalho. Dois dias depois do envio da tabela as entrevistas foram realizadas, por telefone. Esse canal foi escolhido porque nem sempre os *call centers* têm base em uma só cidade; estão espalhados por municípios da Região Metropolitana de São Paulo e de várias cidades do interior paulista e de outros estados brasileiros. Um dos filtros utilizados na abertura da entrevista foi justamente a localização física do *call center* e aqueles situados fora do estado de São Paulo foram descartados para delimitação geográfica da pesquisa.

À primeira questão, nove entrevistados não sabiam o que eram as LER, dez já tinham ouvido falar vagamente e apenas um sabia.

Entre o que sabia e os que já tinham ouvido falar apenas quatro souberam descrever partes da doença ou seus sintomas, e um a descreveu detalhadamente.

Entre as empresas ou órgãos públicos dos entrevistados quinze delas promovem algum tipo de atividade de prevenção de acidentes

de trabalho, todos ligados às atividades das CIPAs. Em um dos casos, a ginástica laboral era frequente e obrigatória para todos os empregados.

Perguntados sobre alguma lei que trata de doenças ou acidentes de trabalho, a resposta foi unânime: todos citaram a Consolidação das Leis do Trabalho, a aposentadoria por invalidez como leis.

A reação à tabela das doenças foi de surpresa e todos os entrevistados desconheciam o texto apresentado sem sequer conseguir pronunciar as palavras: “nem consegui saber o que era”, “parece língua estrangeira”, “não tenho nem ideia do que é”, “cruz credo, coisa difícil” foram algumas das respostas – quase todas arrematadas com observações bem humoradas e risos.

E, consequência natural, a totalidade dos entrevistados não sabia se alguma daquelas doenças poderia incidir sobre sua atividade profissional.

Alguns dias após a entrevista, foi enviado a todos o link do Ministério da Saúde que contém um folder explicativo de LER. Doze entrevistados responderam declarando-se impressionados com a gravidade da doença e agradecendo pelas “dicas” contidas no material do Ministério.

Conclusão

A publicidade é um dos mais importantes pressupostos para a realização da cidadania, em democracias constitucionais que prezam a transparência como mecanismo de acesso, *accountability* e realização plena dos direitos das pessoas. Neste sentido, a publicidade das leis – a comunicação normativa ou comunicação jurídico-formal – é um dos meios mais eficazes para organizar a sociedade sem a geração de

conflitos desnecessários e com as divergências sendo tratadas em pé de igualdade por todos que a ela pertençam.

Ora, a linguagem e o próprio discurso legal constituem barreiras intransponíveis para um povo que, como o brasileiro, ainda exibe um nível espantoso de analfabetismo funcional. Mesmo trabalhadores com curso médio completo, como a maior parte dos entrevistados em *call centers*, apresentam dificuldades para interpretar as leis que lhes dizem respeito direta ou indiretamente – isto se conseguirem decifrar suas palavras componentes.

Talvez essa obscuridade das leis traga consigo o DNA do estamento burocrático brasileiro e tenha em seu cerne o intuito da dominação pela ignorância. Talvez seja apenas a manutenção das vaidades em áreas de nobre formação escolar.

Seja qual for a origem ou a intenção dessa obscuridade das leis, importa inserir a reflexão no campo da comunicação pública de órgãos oficiais de um Estado democrático como prioridade porque, afinal, ninguém pode escolher ou questionar aquilo que desconhece.

Referências bibliográficas

- BARROS, S. R. de. *Contribuição dialética para o constitucionalismo*. Campinas/SP, 2008.
- BOBBIO, N. *O futuro da democracia*. 9.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- BONAVIDES, P. *Curso de direito constitucional*. São Paulo: Malheiros, 2003.
- BROTTO, C. *Comunicazione e relazione all'interno dell'ente pubblico*. San Marino: Maggioli, 2005.
- CALMON, P. *Curso de direito constitucional brasileiro*. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1947.
- CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português?, *Revista de Administração Pública*, n. 90(2), Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, fev.-abr. 1990.
- CANOTILHO, J. J. G. *Direito constitucional*. Coimbra: Almedina, 1992.
- CHARAUDEAU, P. *Discurso das mídias*. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2012.
- FACCIOLI, F. *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*. Roma: Carocci, 2000.
- FAORO, R. *Os donos do poder: formação do patronato político brasileiro*. 13.ed. São Paulo: Globo, 1998. 2 v.
- HABERMAS, J. *Historia y crítica de la opinión pública: la transformación estructural de la vida pública*. 8.ed. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, 2004
- MANCINI, P. *Manuale di comunicazione pubblica*. 5.ed. Bari: Editori Laterza, 2008.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Dicas em Saúde – lesões por esforços repetitivos*.

2009. Disponível em: <<http://www.saúde.gov.br>>.

_____. *Cadernos de Legislação em Saúde do Trabalhador*. 2v. 2005.
Disponível em: <<http://www.saúde.gov.br> >.

ROLANDO, S. *Comunicazione pubblica: modernizzazione dello Stato e diritti del cittadino*. Milão: Ore, 1992.

SALIM, C. A. Doenças do trabalho: exclusão, segregação e relações de gênero, *São Paulo em Perspectiva*, v.17, n.1, São Paulo, jan.-mar. 2003.