

O Dilema da Privacidade

O dilema que se segue está baseado no relato de uma situação real encontrada e descrita em BEAUCHAMP (1989), embora tenha sido livremente adaptado e simplificado para o escopo deste artigo. A idéia é apresentar uma situação em que os limites da ética possam ser debatidos. Ou seja, o limite do que é correto ou errado dentro do contexto em que se está inserido. Em um momento em que a sociedade brasileira parece fazer tantas demandas nesse sentido a seus políticos, parece-nos que é relevante fazê-las também aos dirigentes e empregados das empresas. Para isso, escolhemos um dilema, uma situação em que duas alternativas de comportamento sejam desfavoráveis, levando o indivíduo a escolher, de acordo com uma determinada abordagem ética a sua forma de interagir com o mundo.

Analisaremos esse dilema a partir das abordagens absolutista kantiana (baseada na generalização de uma regra universal que possa transformado em um imperativo categórico, ou seja, algo que não possa ser refutado pela lógica) e utilitarista (guiada pelo princípio do "maior bem para o maior número de pessoas, incluindo o seu próprio"). Essas duas abordagens foram as escolhidas entre várias possíveis (absolutista kantiana, utilitarista, relativista, contratualista, aristotélica, etc.) por conta de serem as mais usuais dentro do universo organizacional brasileiro neste começo de século XXI.

Cabe notar que, apesar das duas abordagens chegarem à mesma conclusão quanto à postura ética a ser adotada no exemplo abaixo, nem sempre isso ocorre, podendo haver divergências entre a forma de interagir com o mundo a partir de uma abordagem ética ou outra. Por esta razão, tanto mais se faz necessário conhecer, compreender e difundir a abordagem

ética específica que permeia a organização. Passemos ao dilema, antes de continuarmos.

O dilema:

A Dra. Martha Nugent foi procurada por um funcionário da IBM, Bratt, que apresentava um quadro de "nervos ruins", dor de cabeça e incapacidade de dormir. Ele se sentia assim porque havia entrado com um pedido de demanda (por promoção) de acordo com a "política de portas abertas" da empresa e não obtivera o resultado esperado. Esse tipo de pedido ocorre quando o funcionário se sente prejudicado ou preterido pela empresa ou por sua gerência imediata em algum sentido, ocorrendo, então, uma investigação a respeito.

O funcionário procurou-a por ser uma médica recomendada pela empresa. A Doutora Nugent mantinha um contrato de prestação de serviços preferencial, embora não fosse empregada da Big Blue. Bratt procurou-a em seu consultório particular e não em um ambulatório dentro da empresa. Ela achou que Bratt estava paranóico e que a empresa não deveria conceder sua reivindicação até que mais exames pudessem ser feitos. Apesar de ter relatado exatamente isso aos superiores de Bratt e às pessoas responsáveis pela investigação, vamos supor que a Doutora Nugent parasse para avaliar o dilema ético defronte do qual se encontrava antes de tomar uma atitude: manter a inviolabilidade da relação médico/paciente e a privacidade de seu cliente ou relatar a suspeita de paranóia para a empresa e seus representantes com os quais mantém um importante contrato de prestação de serviços?

Sustentação ética para a solução do dilema:

Do ponto de vista absolutista kantiano, relatar a suspeita de paranóia para a empresa e seus representantes não se sustenta eticamente por conta de dois imperativos categóricos: a) um profissional deve fazer uso da *techinie* - técnica -, e não da *doxa* - opinião; b) as pessoas devem ser tratadas como fins e não como meios. Além disso, e talvez principalmente, porque defender os interesses da organização em detrimento da pri-

vacidade do indivíduo não pode ser generalizado como regra universal, não pode ser transformado em um imperativo categórico e, portanto, não é válido como princípio ético, já que ao fazê-lo estaríamos convertendo o indivíduo em coisa, extirpando-o, assim, de sua humanidade.

Da mesma forma, para os utilitaristas, guiados pelo princípio do "maior bem para o maior número de pessoas, incluindo o seu próprio", há de haver diversidade de indivíduos, o que por si só pressupõe claros limites entre o pessoal e o coletivo, o eu e os outros. A privacidade é justamente o que delimita tal fronteira. Rompê-la é atingir a todos e a si mesmo ao atingir o outro. Se a privacidade de um é atingida, a privacidade de todos é ameaçada. Invadir a privacidade de Bratt é invadir a privacidade da própria Doutora Nugent, é criar um "mal maior para o maior número de pessoas, incluindo o seu próprio" e, portanto, não é uma atitude ética a ser tomada. "1984" de Orwell (2003) é especialmente pertinente a este respeito ao descrever uma sociedade sem privacidade alguma, dominada pelo "Grande Irmão".

Conclusões:

Violar a privacidade de um funcionário em relação a seus empregadores não é uma atitude que possa ser considerada ética pelas escolas acima (absolutista kantiana e utilitarista). Vale lembrar que, embora a Doutora Nugent não fosse empregada da IBM, nem estivesse nominalmente trabalhando para a empresa ou em seu benefício, ela pôs-se defronte de um dilema ético justamente por agir levando em consideração seus vínculos contratuais com a empresa ao mesmo tempo em que mantinha vínculos profissionais com o paciente Bratt. Se a Doutora Nugent tivesse levado em consideração apenas a relação médico/paciente, não haveria dilema, nem ameaça à privacidade. É sentir-se compelida a relatar a sua relação com Bratt aos empregadores dele que gera o dilema. Ela não consegue estabelecer os limites entre o privado e o profissional e daí surge sua dificuldade em lidar com a situação.

A Doutora Nugent não deveria relatar suas suspeitas aos superiores de Bratt e aos investigadores de sua demanda dentro da empresa e, mesmo que suas suspeitas se confirmassem, ainda assim, ela deveria respeitar a privacidade de seu paciente, ainda que, ao mesmo tempo, o internasse ou o pusesse sobre constante observação médica e o sujeitasse à interação medicamentosa.

Em termos mais modernos, esse dilema que parece tão claro no exemplo acima se repete e se repete e se repete nas organizações sem que paremos para prestar atenção ao que se passa ao nosso redor. Podemos identificá-lo no escrutínio das atividades dos empregados, no monitoramento de atividades diversas realizadas na internet (e-mails, visitas de sites da Internet, uso dos programas de mensagens instantâneas como MSN e ICQ, etc.) e ainda no constante registro do ir e vir de pessoas dentro e fora da organização. Essa realidade contemporânea nos remete, de certa forma às organizações totais das quais fala Goffman (1996), ainda que de forma muito mais difusa e mais branda, as organizações atuais parecem querer tomar conta dos indivíduos, reificando-os. Mas, se num primeiro momento isso pode parecer produtivo e eficiente, a seguir é provável que a organização, privando a pessoa, o empregado, de sua humanidade/individualidade/privacidade, também acabe por se ver privada da criatividade e eficácia que essa pessoa/empregado traz como contribuição para a empresa. Assim, os limites entre a produtividade e a individualidade deveriam ser tratados com mais cuidado tanto pela organização, quanto pelos indivíduos.

Ao mesmo tempo, a empresa deveria estabelecer procedimentos no que concerne à sua "política de portas abertas" para que este tipo de dilema não se reproduza, entre as quais e principalmente: proibir a troca de informações entre a gerência e profissionais recomendados pela empresa a respeito de seus funcionários; informar claramente aos funcionários quais casos a firma espera ser informada a respeito oficialmente e, por fim,

criar um conselho ético composto por funcionários e patrões para analisar as questões éticas que por ventura surjam na organização.

Referência:

BEAUCHAMP, Tom. L. Case studies in business, society and ethics, Prentice Hall, New Jersey, 2ª. Edição, 1989.

GOFFMAN, Ervin; Manicômios, conventos e prisões; Ed. Perspectiva; 5ª. Edição; São Paulo, 1996.

ORWELL, George; 1984; Companhia Editora Nacional; 29ª. Edição; 2003.