

A comunicação de risco da Prefeitura Municipal de Canoas, RS, com a população nas enchentes de maio de 2024¹

Laura Valentina da Conceição Oliveira Dias²
Ana Karin Nunes³

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre–RS

RESUMO

Em maio de 2024, o Estado do Rio Grande do Sul passou pelo maior desastre climático de sua história, decorrente de condições meteorológicas e hidrológicas extremas. Uma das cidades mais afetadas foi Canoas, localizada na região metropolitana de Porto Alegre. Nesse contexto, este artigo tem como objetivo analisar como a população interagiu com a comunicação de risco publicada pela Prefeitura Municipal de Canoas em seus canais oficiais, durante o desastre. De forma geral, observou-se que a população interagiu em publicações oficiais, as quais nem sempre condiziam com a realidade dos riscos vivenciados, criando uma rede informal de comunicação, com informações em tempo real e que serviam de alerta aos demais moradores.

PALAVRAS-CHAVE: desastre climático, enchentes; Prefeitura de Canoas; comunicação de riscos.

INTRODUÇÃO

As enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul em 2024 começaram com as chuvas fortes na região do Vales, situada na parte central do Estado, em 27 de abril. O volume excessivo dessas chuvas sobrecarregou os rios Taquari, Caí, Pardo, Jacuí, Sinos e Gravataí, por um período de 10 dias, resultando no que o Governo do Estado classificou como a maior catástrofe climática do Estado. Entre 27 de abril e 02 de maio choveu de 500 a 700 mm, correspondendo a um terço da média histórica de precipitação para todo um ano⁴. A água acumulada nos rios chegou ao lago Guaíba, em Porto Alegre, em volumes recordes, nunca antes registrados, atingindo 5,33 metros. No dia 05

¹ Trabalho apresentado na IJ03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XX Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 47º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Estudante do 5.º semestre do Curso de Relações Públicas na Fabico/UFRGS. E-mail: laura.dias@ufrgs.com

³ Orientadora do trabalho. Professora e pesquisadora da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: ana.karin@ufrgs.br

⁴ Fonte: <https://metsul.com/meteorologista-estael-sias-e-a-chuva-a-hora-mais-dramatica/>

de maio o Governo Federal decretou estado de calamidade pública. Estima-se que 478 dos 497 municípios gaúchos (96%) foram atingidos por inundações, quedas de barreiras e/ou deslizamentos de terra. Cerca de 2,3 milhões de pessoas foram afetadas pelos efeitos das chuvas, das quais mais de 442 mil tiveram que deixar suas residências⁵. Um dos municípios mais afetados e que registrou o maior número de mortes foi Canoas, situado na região metropolitana de Porto Alegre.

Este artigo tem como objetivo analisar como a população do município de Canoas interagiu com a comunicação de risco publicada pela Prefeitura Municipal em seus canais oficiais, durante o maior desastre climático da história do Estado do Rio Grande do Sul. Busca apresentar dados que possibilitem a compreensão sobre como a comunicação de risco foi utilizada pela população durante os momentos mais severos do desastre. Para tanto, analisa-se o conteúdo das publicações e dos respectivos comentários no Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas.

Nesse sentido, buscou-se analisar as postagens do Instagram da Prefeitura, pretendendo-se identificar como a população canoense interagiu com a comunicação de risco. Foram registradas 85 postagens no Instagram da Prefeitura, sendo que as primeiras publicações alertavam sobre as chuvas fortes e informações sobre acúmulos de chuvas, no período entre 25 de abril e 4 de maio. Destaca-se que as inundações começaram a trazer consequências ao município de Canoas em 1º de maio, no bairro Niterói e Praia do Paquetá, mas o primeiro alerta de evacuação foi para o bairro Mato Grande, em 2 de maio, segundo informações do Instagram da Prefeitura.

Considerando a importância de um fluxo de informação clara, concisa, que mostre a eficiência da gestão do Prefeito e dos órgãos públicos competentes em momentos de risco. Dessa forma, não há margem para erros e mal-entendidos por parte da população e no caso das enchentes poderia salvar vidas. A população deve receber um fluxo de comunicação que consiga suprir-lhes as necessidades, buscando evitar futuras crises, visto que é possível prevenir danos com planejamento estratégico, o que gerou interesse pelo problema em questão. Observa-se que uma mensagem clara e de fácil compreensão não é suficiente; é essencial que haja consistência, evitando contradições com as demais informações divulgadas. Quando ocorre a inconsistência,

⁵ Fonte: <https://www.estado.rs.gov.br/defesa-civil-atualiza-balanco-das-enchentes-no-rs-9-6-9h>

como foi observado, a confiabilidade da população nas informações transmitidas é consequentemente afetada.

COMUNICAÇÃO DE RISCO

Ulrich Beck (2018, p.16) aborda o conceito de metamorfose, argumentando que "não trata dos efeitos colaterais negativos dos bens, mas dos efeitos colaterais positivos dos males". A sociedade vive processos de ruptura em sequência, os quais são efeitos colaterais da modernização ou da modernização reflexiva, citados pelo autor. Todos esses processos de descontinuidades são riscos que frente à emergência climática, fundamentalismos ideológicos, entre outros fatores, definem a metamorfose. Enfatizando os efeitos positivos que surgem dos males, no que diz respeito aos riscos contemporâneos, entende-se que eles podem levar a novas formas de organização social, como as observadas durante desastres climáticos. Entre os desastres climáticos recorrentes no Brasil, especialmente no Estado do Rio Grande do Sul, nos últimos anos, têm-se as enchentes e inundações. Nesse contexto, cabe ressaltar a diferença entre os dois fenômenos:

Enchente corresponde à elevação temporária do nível de água em um canal de drenagem desencadeado geralmente por precipitações prolongadas. As inundações são caracterizadas pelo extravasamento do canal de drenagem para áreas marginais, ocupando o leito maior. (Servidoni; Teodoro; Mincato; Santos, 2019, p. 127).

De forma geral, pode-se dizer que o desastre climático ocorrido no Estado do Rio Grande do Sul em maio de 2024 foi marcado pela interação entre os dois fenômenos, o que tornou a gestão das crises deles decorrentes ainda mais desafiadora. Fonseca e Garcias (2020, p.1141), destacam que:

As inundações sempre estiveram presentes no território, contudo é a partir do momento que as cidades se consolidam como a expressão mais marcante da paisagem que estas passam a destacarem-se como problemáticos, especialmente com a constituição de áreas de risco, uma vez que as dimensões de seus impactos se intensificam nessas áreas. Por essa razão, discutir as formas como os riscos são comunicados pelos diversos agentes e mostrar como ele pode vir a impactar, direta ou indiretamente, a maneira como o sistema urbano e seus atores lidam com eles têm reflexos na capacidade de prevenção, mitigação, preparação e resposta perante a ocorrência de eventos extremos.

Durante situações como a de um desastre, a comunicação de risco tem como principal objetivo informar o público leigo sobre a gravidade dos riscos para fazer com que as pessoas possam tomar decisões de forma rápida. Lira, Oliveira Filho e Rocha Júnior (2020, p.03) argumentam que “apesar de legitimada apenas em poucos países, a comunicação de riscos é uma importante aliada na prevenção de riscos e desastres, pois promove a interação, troca de conhecimentos, percepções e opiniões com populações, inclusive as expostas aos riscos.” A comunicação de risco tem papel de informar e consultar. Ou seja, por meio de um processo permanente de interação entre diversos atores, tanto pode oferecer resposta rápida em uma situação de perigo quanto coletar dados sobre a percepção e interação das pessoas frente a um risco.

Segundo Batista (2007), a comunicação de risco pode ser usada como alerta a um perigo, focando na proteção imediata, em problemas contínuos, na prevenção de problemas e nas demais situações que envolvam a necessidade de aumentar a percepção das pessoas a respeito de um risco. O autor também argumenta que, nesse contexto, a construção da mensagem é determinante. Sugere, a partir de vários outros estudos, que:

[...] temos que informação técnica a respeito de um risco aumenta a acessibilidade na população inicialmente (maior interesse), e pode ser útil em casos nos quais a atenção ao problema tem sido menor do que a desejada pelas fontes da comunicação. No entanto, o formato narrativo, pela sua capacidade de aproximar o receptor com o grupo mencionado na comunicação, modifica a representatividade, fazendo com que o receptor identificado com esse grupo sinta-se parte do problema, fortalecendo o trabalho cognitivo. (Batista, 2007, p.107-108).

A comunicação de risco, do ponto de vista da gestão sistemática e integrada dos riscos, deve ser planejada como um instrumento de prevenção e proteção de pessoas em situações de perigo. Mais do que um alerta, se trata de um processo permanente de interação que se inicia muito antes da efetivação de um desastre, numa perspectiva educativa. Ou seja, a comunicação de risco não é apenas uma mensagem isolada, mas resultado de um processo interativo entre emissor e receptor, o qual também requer confiança mútua.

No que concerne ao papel da mídia na comunicação de risco, focando na transmissão de conhecimento, segundo Cilene Victor (2015), desde os primeiros estudos no campo da comunicação de riscos, percebe-se que as pessoas necessitam mais do que informações, precisam ser orientadas, principalmente em uma situação que demanda a

tomada de decisões em um momento de preocupação. Por essa razão, é imprescindível discutir como as comunicações de risco são comunicadas para a população, pois “a maneira como o sistema urbano e seus atores lidam com eles têm reflexos na capacidade de prevenção, mitigação, preparação e resposta perante a ocorrência de eventos extremos.” (Fonseca; Garcias, 2020). A partir disso pode ser possível mitigar os impactos, danos e prejuízos, lidando de maneira mais eficaz com as consequências desses eventos, facilitando a construção de cidades e sociedades cada vez mais resilientes (Oberacker; Rimböck; Müller, 2018). Nesse contexto, ressalta-se a importância do processo de comunicação para construção de resiliência social, tendo em vista a adaptação e a recuperação de adversidades ocorridas, como crises decorrentes de desastres, nesse caso ambiental.

METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto para este artigo, foram empregados os métodos de pesquisa bibliográfica e de análise de conteúdo. A pesquisa bibliográfica possibilitou uma melhor compreensão do corpus teórico a respeito da comunicação de risco. Por sua vez, a análise de conteúdo conduziu a coleta, sistematização e discussão dos dados do campo de estudo. O conteúdo analisado foram postagens realizadas pela Prefeitura Municipal de Canoas no seu perfil oficial da rede social Instagram. Empregou-se a análise qualitativa de conteúdo para examinar as postagens da Prefeitura, assim como os comentários da população. Do ponto de vista metodológico, buscou-se analisar diversos tipos de conteúdo, tanto verbal quanto não verbal, por meio de métodos sistematizados utilizados na análise de dados (Sousa; Santos, 2020).

O período analisado compreendeu desde a primeira postagem, em 25 de abril de 2024, que alertava sobre as chuvas, até 4 de maio do mesmo ano, quando as inundações já afetavam a cidade de Canoas. Observou-se que a Prefeitura realizou 85 postagens (fotos e reels) no referido período. Deste montante, foram analisadas cinco postagens oficiais (Figuras 1, 6, 9, 10 e 13), juntamente com seus respectivos comentários (Figuras 2, 3, 4, 5, 7, 8, 11, 12, 14 e 15), as quais foram publicadas entre 3 e 4 de maio e expõem como a população interagiu com o fluxo de informacional oficial sobre a cidade de Canoas. As cinco postagens foram selecionadas devido às interações nos comentários

pelos moradores de Canoas, permitindo uma compreensão rica e detalhada da dinâmica comunitária nas comunicações de risco postadas pela Prefeitura.

A rede social Instagram foi escolhida, pois, consoante com Gomes (1999), com o advento das sociedades de massa, houve uma ampliação da influência dos meios de comunicação de massa na formação da opinião pública e na construção da imagem dos atores políticos. A predominância dos grandes meios de comunicação como lugar e atores importantes na esfera pública também contribui para a crescente importância das atividades políticas relacionadas à imagem. Atualmente, pode-se dizer que os meios de comunicação de massa se expandiram à construção desta imagem para com as redes sociais digitais. Dessa forma, observou-se que a maioria dos comunicados foi realizada pelo Instagram oficial da Prefeitura de Canoas.

A seleção das postagens também foi orientada pelas categorias de análise, definidas com base no corpus da pesquisa, buscando assegurar a relevância e a representatividade para o estudo. Proporcionando uma análise mais contextualizada a comunicação de risco dada pela Prefeitura e a interação dos moradores. Logo, as categorias analisadas nas postagens serão: a) clareza da mensagem: se o conteúdo da mensagem é claro e de fácil compreensão; b) consistência da mensagem: se as informações são consistentes, não se contradizendo em relação a outras já veiculadas pela Prefeitura; e c) confiabilidade da mensagem: se a população considerou as informações recebidas confiáveis durante o seu processo de tomada de decisão.

ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO DE RISCO E A INTERAÇÃO PELA POPULAÇÃO DE CANOAS

Foram selecionadas cinco publicações que visam dar conta do objetivo deste estudo, ilustrando como a comunicação da Prefeitura de Canoas foi conduzida durante o período de 3 a 4 de maio. Este intervalo de tempo precedeu os efeitos desastrosos das inundações que ocorreram na madrugada de 4 de maio, permitindo uma análise das estratégias de comunicação de risco adotadas.

As redes sociais oferecem um ambiente que promove a liberdade, estabelecendo condições propícias para a formação de uma cultura da informação, onde a informação continuamente se expande entre os usuários. Nesse sentido, isso proporciona debates e

fortalece a troca de informações, como visualizados nas Figuras 2, 3, 4 e 5. Especialmente na figura 4, observa-se que o cidadão não se dirige diretamente à Prefeitura, utilizando a palavra “alguém”, o que demonstra que a população estava criando um rede informacional de comunicação nos comunicados oficiais, sedenta por informações.

Nas Figuras 3 e 4, há uma interação intensa entre os residentes de Canoas, nos comentários do reels da Prefeitura, com mensagens sendo compartilhadas. Em particular, destaca-se um usuário alertando sobre a precisão das informações repassadas e incentivando os moradores a cuidarem das mensagens que compartilham entre si. As Figuras referente aos comentários refletem a ansiedade da população por informações precisas. Ademais, deve-se ressaltar o contraste com o reels publicado pela Prefeitura (Figura 1), que posteriormente se mostrou impreciso e inconsistente com a realidade, uma vez que havia a necessidade de evacuação no Bairro Rio Branco, conforme evidenciado também na Figura 5, onde a Prefeitura respondeu sobre a situação no Bairro Harmonia, que mais tarde foi afetado pelas inundações. Infelizmente, essa incerteza gerou dúvidas significativas entre os moradores, que pode ter afetado a confiabilidade nas comunicações oficiais e dificultado uma evacuação com segurança. Apesar dos alertas subsequentes da Prefeitura, muitos moradores já não conseguiam mais sair de suas casas em segurança por conta do nível da água.

Figura 1,2,3,4 e 5 - Reels sobre o Bairro Rio Branco e comentários





Fonte: Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas, 2024.

Figura 6, 7 e 8 - Reels e comentários sobre o Bairro Rio Branco



Fonte: Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas, 2024.

Na Figura 6, é apresentado um reels da Prefeitura de Canoas, destacando a necessidade urgente de evacuação das ruas adjuntas à casa de bombas 6, desde a Rua Martin Luther King até a área da Escola Thiago Würt, situadas no bairro Mathias Velho. Comentários associados a publicação das Figuras 7 e 8 revelam moradores já deixando suas residências por iniciativa própria, enquanto outros aguardam por orientações oficiais e precisas, exigindo maior transparência e clareza nas comunicações.

O Bairro Mathias Velho, destaca-se por sua vasta extensão territorial e população significativa, que, segundo o Censo de 2022 do IBGE, totaliza 43.263 habitantes⁶, a região enfrentou severas consequências devido a uma inundação. Apesar dos alertas emitidos para os residentes próximos à bomba 6 do Bairro (Rua Martin Luther King até a região da Escola Thiago Würth), as inundações se estenderam até o viaduto da Estação de trem Mathias Velho, atingindo aproximadamente 7 km de distância. Infelizmente essa informação fez com que muitos moradores do Bairro não evacuassem suas residências a tempo, agravando os transtornos subsequentes. As demais publicações que alertavam sobre o perigo iminente foram realizadas em formato de reels, além disso, nota-se que a postagem de alerta para evacuação de todo o bairro Mathias Velho, esqueceu de mencionar o Bairro, só o trazendo na legenda da publicação, como mostrado na Figura 9. Detalhes que dificultaram que a informação chegasse aos moradores em um momento de risco iminente à população canoense, visto que não está destacada na publicação.

Figura 9 - Publicação da Prefeitura



Fonte: Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas, 2024.

⁶ Fonte: www.brasildefatores.com.br/canoas-no-censo-2022-populacao-e-domicilios-dos-bairros

Durante a madrugada do dia 4 de maio, todos os bairros das zonas noroeste e sudoeste, além de parte dos localizados na zona central e sudeste, foram gravemente afetados pelas inundações. É importante destacar que nem todos os residentes receberam ordens de evacuação amplamente divulgadas nas publicações analisadas. Isso deixou a decisão de abandonar suas casas a critério dos moradores, o que gerou pânico à medida que as águas avançavam, afetando a confiabilidade e demonstrando a inconsistência das informações perante ao desastre e conseqüentemente após o desastre. Nas Figuras 11 e 12, observam-se pedidos de socorro nos comentários e um usuário solicitando reforços das Forças Armadas, incluindo a Marinha, o Exército e a Aeronáutica. Ressalta-se que Canoas possui uma Base Aérea e que havia atuação do Corpo de Bombeiros Militar e da Defesa Civil. No entanto, devido à magnitude do desastre, os órgãos públicos inicialmente não conseguiram atender a todos os pedidos de resgate.

Figura 10, 11 e 12 - Publicação da Prefeitura de Canoas e comentários.



The image shows a social media post from the Prefeitura de Canoas (@PrefCanoas) and its comments. The post is in Portuguese and contains the following text:

ATENÇÃO:
Com a alta do volume de água em muitas regiões, há locais onde apenas os bombeiros podem chegar e fazer resgate.

Se você está precisando de ajuda, fique atento aos sinais sonoros e luminosos na sua região. Ao avistar uma equipe, sinalize por socorro.

00:57 · 04/05/2024 De Earth · 19 visualizações

The comments section shows a user named 'prefcanoas' with the following text:

prefcanoas 🚨 Canoenses, fiquem atentos aos avisos sonoros e luminosos em locais das enchentes! Reforçamos que sinalize socorro ao visualizar os bombeiros.

Em caso de emergência:

- Plantão 24h da Defesa Civil: (51) 99322-5764 (51) 3476-3400
- Corpo de Bombeiros: 193
- Guarda Municipal: 153
- Trânsito: 156

7 sem · Ver tradução

A comment from a user with a blacked-out profile picture reads:

MUITA GENTE PRECISANDO DE RESGATE. Acionem marinha, FAB, exército, Def Civil... tá demais...

7 sem · 212 curtidas · Responder · Ver tradução

Ver respostas (23)

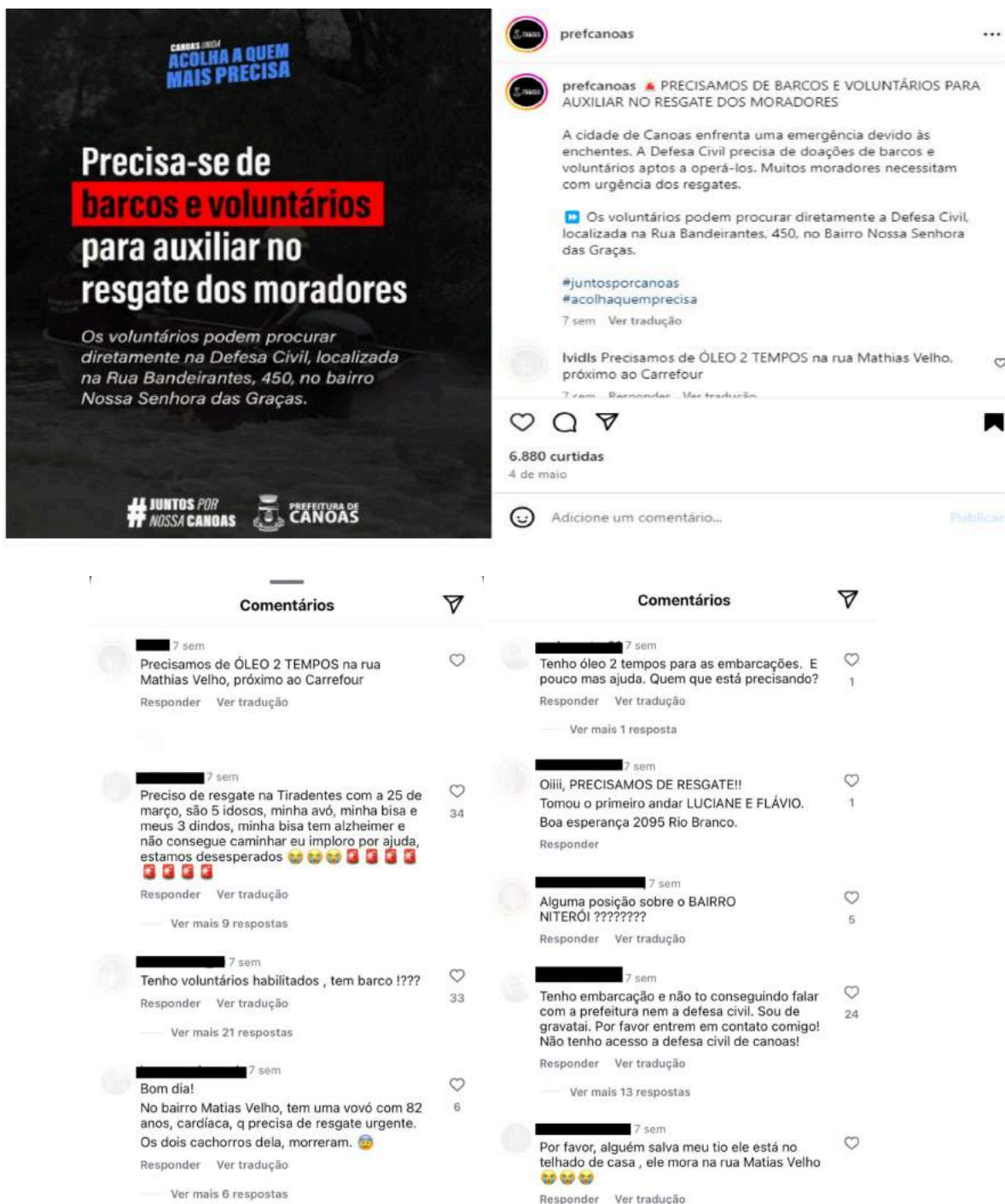
The post has 3.821 curtidas (likes) and was posted on 4 de maio. The comment section shows a text input field with a smiley icon and the text 'Adicione um comentário...' and a 'Publicar' button.



Fonte: Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas, 2024.

Evidenciou-se uma significativa inconsistência no fluxo informacional ao observar que voluntários iniciaram operações de resgate desde a madrugada do dia 4 de maio, apesar de a autorização oficial ser prerrogativa exclusiva dos bombeiros. Moradores voluntários foram expostos a riscos elevados, visto que se entende que a maioria da população nunca havia passado por uma inundação, mas precisava agir devido ao colapso dos órgãos públicos durante o desastre, exposto nos comentários pedindo resgates nas Figuras 14 e 15. De forma geral, pode-se inferir, ainda que não seja o objetivo deste artigo, que não houve planejamento sobre como retirar os moradores das áreas de risco. Vale o mesmo para as questões envolvendo uma comunicação de risco bem estruturada e um fluxo de informações adequado, que poderiam ter salvado vidas, além de um plano de contingência.

Figura 13, 14 e 15 - Publicação da Prefeitura de Canoas e comentários.



precancanoas

precancanoas 🔴 **PRECISAMOS DE BARCOS E VOLUNTÁRIOS PARA AUXILIAR NO RESGATE DOS MORADORES**

A cidade de Canoas enfrenta uma emergência devido às enchentes. A Defesa Civil precisa de doações de barcos e voluntários aptos a operá-los. Muitos moradores necessitam com urgência dos resgates.

Os voluntários podem procurar diretamente a Defesa Civil, localizada na Rua Bandeirantes, 450, no Bairro Nossa Senhora das Graças.

#juntosporcanoas
#acolhaquemprecisa
7 sem · Ver tradução

Ivídls Precisamos de ÓLEO 2 TEMPOS na rua Mathias Velho, próximo ao Carrefour
7 sem · Responder · Ver tradução

6.880 curtidas
4 de maio

Adicione um comentário... Publicar

Comentários

7 sem
Precisamos de ÓLEO 2 TEMPOS na rua Mathias Velho, próximo ao Carrefour
Responder · Ver tradução

7 sem
Preciso de resgate na Tiradentes com a 25 de março, são 5 idosos, minha avó, minha bisã e meus 3 dindos, minha bisã tem alzheimer e não consegue caminhar eu imploro por ajuda, estamos desesperados 🙏🙏🙏🙏🙏🙏
Responder · Ver tradução
Ver mais 9 respostas

7 sem
Tenho voluntários habilitados , tem barco !???
Responder · Ver tradução
Ver mais 21 respostas

7 sem
Bom dia!
No bairro Matias Velho, tem uma vovó com 82 anos, cardíaca, q precisa de resgate urgente. Os dois cachorros dela, morreram. 🙏
Responder · Ver tradução
Ver mais 6 respostas

Comentários

7 sem
Tenho óleo 2 tempos para as embarcações. E pouco mas ajuda. Quem que está precisando?
Responder · Ver tradução
Ver mais 1 resposta

7 sem
Oiiii, PRECISAMOS DE RESGATE!!
Tomou o primeiro andar LUCIANE E FLÁVIO.
Boa esperança 2095 Rio Branco.
Responder

7 sem
Alguma posição sobre o BAIRRO NITERÓI ??????????
Responder · Ver tradução

7 sem
Tenho embarcação e não to conseguindo falar com a prefeitura nem a defesa civil. Sou de gravatá. Por favor entrem em contato comigo! Não tenho acesso a defesa civil de canoas!
Responder · Ver tradução
Ver mais 13 respostas

7 sem
Por favor, alguém salva meu tio ele está no telhado de casa , ele mora na rua Matias Velho 🙏🙏🙏
Responder · Ver tradução

Fonte: Instagram da Prefeitura Municipal de Canoas, 2024.

Segundo Lira, Oliveira Filho e Rocha Júnior (2020, p.3), "a comunicação de riscos é a condição necessária para garantir a todos o direito de participar das tomadas de decisão que dizem respeito às suas vidas". No entanto, observou-se que, embora a mensagem transmitida fosse de fácil compreensão, ela não refletia a realidade dos acontecimentos ocorridos na madrugada do dia 4 de maio. A clareza inicial foi insuficiente, e a mensagem revelou-se posteriormente inconsistente com a realidade. Essa situação resultou em informações conflitantes e contraditórias em comparação com as divulgadas pela prefeitura, evidenciando uma falta de precisão nas comunicações oficiais. Um exemplo notável é o alerta de evacuação referente ao Bairro Rio Branco. Inicialmente, foi informado que a situação estava sob controle e que a evacuação não era necessária. No entanto, posteriormente verificou-se que a situação se agravou, exigindo a evacuação do Bairro.

Percebe-se que a rede de moradores se atualizava mutuamente por meio de comentários de maneira mais ágil do que a própria Prefeitura. Essa situação gerou desconfiança na população em relação às informações recebidas, comprometendo subsequentemente as ações da administração municipal. A incerteza e a falta de confiança, exacerbadas pelo abalo emocional, tornaram a situação ainda mais desesperadora. Em momentos críticos, a clareza e a precisão das informações fornecidas pela Prefeitura de Canoas eram imprescindíveis, mas foram insuficientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi analisar como a população interagiu com a comunicação de risco publicada pela Prefeitura Municipal de Canoas em seus canais oficiais durante um desastre. Foram analisadas três categorias principais: clareza da mensagem, consistência da mensagem e confiabilidade da mensagem.

Com base na análise das postagens e nos comentários subsequentes, constatou-se a formação de uma rede informal de comunicação entre os moradores de Canoas. Observou-se uma dinâmica de troca de informações na qual os residentes solicitavam esclarecimentos nos comentários das publicações oficiais, evidenciando uma ineficiência da Prefeitura de Canoas em responder às dúvidas pertinentes. Dessa forma, passou-se a ver moradores interagindo entre si e não mais diretamente à

Prefeitura, buscando respostas de outros cidadãos para saber a situação de seus bairros. Além disso, foram registrados diversos pedidos de resgate durante o desastre, com os próprios moradores compartilhando os números oficiais de contato e divulgando os moradores que precisavam de resgate, demonstrando a resiliência social dos canoenses.

Nesse contexto, a comunicação de risco, que deveria ter sido gerida adequadamente pela Prefeitura, acabou sendo em parte responsabilidade dos cidadãos. Além de enfrentarem a enchente, eles tiveram que lidar com a desinformação, fake news e a ausência de um canal confiável que os orientasse de maneira adequada. Um exemplo crítico foram os princípios de alagamento de toda a extensão do Bairro Mathias Velho e Rio Branco, onde coube aos cidadãos decidirem se deixavam ou não suas residências.

Para aprimorar a compreensão sobre a eficácia da comunicação de risco durante desastres, como as enchentes ocorridas em maio, é sugerido que estudos futuros realizem uma análise abrangente tanto dos canais oficiais quanto da rede informal de comunicação estabelecida pelos moradores. Essa análise deve considerar o período do desastre e a posterior organização social em apoio aos necessitados com o voluntariado. A participação cidadã na comunicação de risco também deve ser explorada, buscando-se que haja colaboração entre autoridades e moradores para fortalecer uma relação que tem se mostrado frágil. Além disso, é fundamental identificar a eficácia dos canais oficiais utilizados pelos órgãos públicos durante desastres, considerando que nem todos têm acesso à internet ou sabem utilizar celulares. Para isso, é necessário considerar diferentes contextos, como idade, classe social e o recorte étnico-racial, a fim de compreender os impactos na população de maneira mais abrangente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Leandro Leonardo. A comunicação de riscos no mundo corporativo e o conteúdo da mensagem. **Organicom**, v. 4, n. 6, p. 100-113, 2007.

BECK, Ulrich. **A metamorfose do mundo: novos conceitos para uma nova realidade**. Editora Schwarcz-Companhia das Letras, 2018. p.15-37

DA FONSECA, Murilo Noli; GARCIAS, Carlos Mello. Comunicação de risco de inundação: instrumento fundamental da gestão de riscos de desastres. **DRd-Desenvolvimento Regional em debate**, v. 10, p. 1139-1159, 2020.

DA SILVA LIRA, Andressa Carolina; DE OLIVEIRA FILHO, Ricardo Bezerra; JÚNIOR, Dario Brito ROCHA. Comunicação e redução de riscos: uma análise das ações governamentais perante desastres naturais no Brasil e no Japão a partir das metas do Marco de Sendai. GOMES, Wilson. A política de imagem. In: Revista Fronteiras, v.1, n.1, São Leopoldo: Unisinos, 1999, p.144-175.

DE SOUSA, José Raul; DOS SANTOS, Simone Cabral Marinho. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e debate em Educação**, v. 10, n. 2, p. 1396-1416, 2020.

GOMES, Wilson. **A política de imagem**. In: Revista Fronteiras, v.1, n.1, São Leopoldo: Unisinos, 1999, p.144-175.

OBERACKER, C.; RIMBÖCK, A.; MÜLLER, U. **Hochwasserrisikokommunikation**. Wasserwirtschaft, v. 12, p. 25-29, 2018

SERVIDONI, Lucas Emanuel; TEODORO, Alexandre Elias de Miranda; MINCATO, Ronaldo Luiz; SANTOS, Clibson Alves dos. Avaliação de risco a enchentes e inundações por krigagem ordinária em sistemas de informação geográfica. **Caderno de Geografia**, [S.L.], v. 29, n. 1, p. 126-143, 27 jun. 2019. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.
<http://dx.doi.org/10.5752/p.2318-2962.2019v29nespp126>.

VICTOR, Cilene. Comunicação de riscos de desastres no contexto das mudanças climáticas: muito além do jornalismo. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**. 2015. p. 21-40.