

## **Cocriação comunicacional e cultura do cuidado: estratégias colaborativas de enfrentamento a desastres em comunidades vulneráveis<sup>1</sup>**

Rosângela Florczak de Oliveira<sup>2</sup>

Júlia Machado Biasibetti<sup>3</sup>

Janis Linda Loureiro Morais<sup>4</sup>

Patrícia Hammes Strelow<sup>5</sup>

Sílvia Marcuzzo<sup>6</sup>

Rafaela Redin<sup>7</sup>

Francielle Falavigna<sup>8</sup>

Abner de Freitas<sup>9</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

### **Resumo**

Diante do agravamento dos eventos extremos e das vulnerabilidades sociais a eles associadas, este trabalho propõe uma reflexão sobre a comunicação de risco a partir da experiência extensionista do Grupo Cuidar\_Com (PUCRS), em bairros de Porto Alegre-RS afetados pelas inundações de 2024. Baseada em uma abordagem dialógica e relacional, a pesquisa se constrói por meio de práticas de cocriação comunicacional junto às comunidades dos bairros Sarandi e Cidade Baixa. Fundamentada na ética do cuidado e na comunicação como negociação, a proposta busca, mais do que aplicar metodologias, abrir espaço para a construção conjunta de sentidos e caminhos possíveis para o enfrentamento coletivo das crises. Os resultados parciais revelam uma disposição comunitária para o diálogo e para o fortalecimento das relações com o poder público.

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, do 25º Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 48º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutora e mestre em comunicação social pelo PPGCOM/PUCRS. Pesquisadora dos PPGs Teologia e Comunicação da PUCRS. Coordenadora do Grupo de Pesquisa CNPq Cuidar\_Com, membro do Grupo de Pesquisa CNPq Risco, Crise e Comunicação. Pesquisadora líder do Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis e pesquisadora associada do Observatório Brasileiro de Comunicação de Crise. E-mail: [rosangela.florczak@pucrs.br](mailto:rosangela.florczak@pucrs.br).

<sup>3</sup> Doutoranda e mestre em Comunicação Social pelo PPGCOM/PUCRS. Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com. Pesquisadora no Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. E-mail: [j.biasibetti@edu.pucrs.br](mailto:j.biasibetti@edu.pucrs.br).

<sup>4</sup> Jornalista, especialista em Geopolítica, Comunicação e Marketing, mestranda do PPGCOM/PUCRS, ingresso em 2024/1. Integrante do GP CNPq Comunicação, Crise e Cuidado e do Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. Bolsista PROEX da CAPES. E-mail: [janis.m@edu.pucrs.br](mailto:janis.m@edu.pucrs.br).

<sup>5</sup> Doutoranda e mestre em Comunicação Social pelo PPGCOM/PUCRS. Jornalista no Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul). Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com. Pesquisadora no Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. E-mail: [p.hammes@edu.pucrs.br](mailto:p.hammes@edu.pucrs.br).

<sup>6</sup> Jornalista, mestranda em Comunicação pelo PPGCOM/PUCRS. Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com da PUCRS e do Grupo de Pesquisa em Jornalismo Ambiental da Ufrgs. Pesquisadora no Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. Bolsista Capes. E-mail: [silvia.marcuzzo@gmail.com](mailto:silvia.marcuzzo@gmail.com).

<sup>7</sup> Jornalista, especialista em Comunicação e Marketing Político, mestranda em Comunicação Social do PPGCOM/PUCRS. Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com. Pesquisadora no Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. Bolsista PROEX da CAPES. E-mail: [rafaela.rubert@edu.pucrs.br](mailto:rafaela.rubert@edu.pucrs.br).

<sup>8</sup> Doutora e mestre em Comunicação Social pelo PPGCOM/PUCRS. Professora na Escola de Comunicação, Artes e Design - Famecos, da PUCRS. Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com. Pesquisadora no Projeto de Extensão: Comunicação de risco em comunidades vulneráveis. E-mail: [francielle.falavigna@pucrs.br](mailto:francielle.falavigna@pucrs.br).

<sup>9</sup> Doutorando no PPG Epidemiologia da Faculdade de Medicina da UFRGS, mestre pelo PPG Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde da UFCSPA. Integrante do Grupo de pesquisa CNPq Cuidar\_Com. E-mail: [abner@hopeful.pro](mailto:abner@hopeful.pro).

---

**Palavras-chave:** comunicação de risco; cultura do cuidado; eventos extremos; comunicação pública; cocriação.

## 1 Introdução

As mudanças climáticas vêm impondo desafios profundos à vida em sociedade, especialmente para populações historicamente vulnerabilizadas (Galvão et al., 2021; Artaxo, 2023). As inundações de 2024, em Porto Alegre-RS, despertaram o olhar de pesquisadores do Grupo Cuidar\_Com (PPGCOM/PUCRS e CNPq) para a urgência de se pensar novas formas de comunicação que não apenas informem, mas acolham, mobilizem e possibilitem uma construção conjunta de significados em contextos de crise. Reconhecendo a comunicação como prática ética e relacional (Brugère, 2023; Wolton, 2023), a experiência aqui compartilhada propõe uma abordagem dialógica para a construção de estratégias coletivas de cuidado.

## 2 Metodologia

O percurso metodológico adota a Investigação Apreciativa (IA) como forma de conduzir encontros cocriativos com moradores das comunidades do Sarandi e da Cidade Baixa. A proposta, que tem caráter qualitativo e extensionista, articula momentos de escuta, reconhecimento de experiências, imaginação coletiva e planejamento conjunto.

O bairro Sarandi, localizado na Zona Norte de Porto Alegre, foi o mais impactado na capital pela inundação caracterizada pela Agência Nacional de Águas, como o maior desastre natural já registrado no Rio Grande do Sul<sup>10</sup>. Dos mais de 125 mil porto-alegrenses afetados pela inundação histórica de 2024, 26.042 eram moradores do Sarandi, segundo dados da Prefeitura Municipal de Porto Alegre<sup>11</sup>. Ao mesmo tempo, trata-se do bairro com o maior número de pessoas em situação de vulnerabilidade social, com 4.968 famílias registradas no Cadastro Único (CadÚnico) do governo federal. Tal contexto, trouxe ainda mais gravidade, quando a região de baixa altitude foi inundada em

---

<sup>10</sup> AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS (ANA). Estudo aponta que enchentes de 2024 foram maior desastre natural da história do RS e sugere caminhos para futuro com eventos extremos mais frequentes. Disponível em: <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/noticias-e-eventos/noticias/estudo-aponta-que-enchentes-de-2024-foram-maior-desastre-natural-da-historia-do-rs-e-sugere-caminhos-para-futuro-com-eventos-extremos-mais-frequentes#:~:text=Analisando%20as%20enchentes%20hist%C3%B3ricas%20de,territorial%20jamais%20observadas%20no%20Brasil>. Acesso em 18 jun. 2025.

<sup>11</sup> PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. Inundações. Porto Alegre: Prefeitura, [s.d.]. Disponível em: <https://prefeitura.poa.br/inundacoes>. Acesso em 22 jun. 2025.

decorrência do extravasamento do rio Gravataí e do rompimento dos diques de contenção, que deveriam proteger os moradores.

A Cidade Baixa é outro bairro que entrou no mapa da inundação. Mais próximo do Centro Histórico e do Cais do Porto, foi bastante atingido pela elevação recorde do Lago Guaíba. Das 9.338 pessoas afetadas, 1.034 famílias estão cadastradas no CadÚnico. No total, 64% da população afetada em Porto Alegre é composta por famílias em situação de vulnerabilidade, destacam-se grupos específicos como catadores (81,1%), ribeirinhos (8,2%) e povos tradicionais, como pescadores artesanais (30,65%) e quilombolas (22,9%).

Fundamentada na Psicologia Positiva, a IA permite a valorização das potências comunitárias a partir de uma abordagem construtiva e relacional (Cooperrider & Whitney, 2006; Varona, 2009). Nos meses de abril, maio e junho de 2025 foram realizados quatro *workshops* em cada bairro. Os encontros contaram com a participação de aproximadamente 20 pessoas, representantes de diferentes grupos comunitários. A dinâmica dos *workshops*, baseada no diálogo e na cocriação em torno de perguntas centrais, permitiu explorar sentidos compartilhados e perspectivas colaborativas para a comunicação de risco.

### 3 Referencial teórico

Viver sob a constante iminência de riscos – climáticos, sociais e institucionais – é uma das marcas da modernidade tardia, conforme analisado por Beck (2011; 2018), ao desenvolver os conceitos de *sociedade de risco* e *sociedade em metamorfose*. Para o autor, os riscos globais extrapolam fronteiras nacionais e operam em escala planetária, afetando de forma desigual diferentes grupos sociais. A vulnerabilidade de certas populações, como as residentes em áreas periféricas e com estrutura precárias, coloca em evidência as assimetrias de acesso à proteção e à informação, o que reforça a necessidade de estratégias comunicacionais mais sensíveis, participativas e contextualizadas.

Nesse cenário, torna-se indispensável revisar os modos de conceber a comunicação no âmbito das políticas públicas. Em oposição à visão tecnicista e informacional, Wolton (2011; 2023) propõe compreender a comunicação como espaço de relação, negociação e coabitação entre diferenças. Para ele, não basta transmitir mensagens; é necessário considerar a alteridade, a escuta e a complexidade das interações

humanas. A incomunicação, longe de ser uma falha pontual, revela as tensões e silenciamentos presentes nas estruturas sociais, e seu enfrentamento demanda disposição para o diálogo e a convivência com o contraditório.

A esse entendimento soma-se a perspectiva da ética do cuidado, proposta por Brugère (2023), que resgata a centralidade das relações humanas em contextos marcados pela incerteza, pelo abandono e pelo sofrimento social. Cuidar, nesse sentido, é um ato político que implica reconhecer o outro em sua vulnerabilidade e interdependência. No contexto da comunicação pública, essa abordagem desafia práticas autoritárias e verticais, propondo que o cuidado se manifeste também nas formas de escuta, de acolhimento e de construção coletiva de respostas. A comunicação, assim, torna-se prática relacional, ética e afetiva, particularmente relevante em situações de crise e desastre.

Essas proposições dialogam com a noção de comunicação pública do risco como espaço de construção de sentidos e não apenas de alerta ou prevenção. Para Quinteros (2023), a comunicação em contextos de risco precisa integrar as experiências e saberes das comunidades, reconhecendo que não há neutralidade na produção de informações e que a exclusão comunicacional pode acirrar as vulnerabilidades. Superar a lógica da comunicação verticalizada e unidirecional é, portanto, condição para fortalecer a participação cidadã e a coesão social, especialmente em territórios marcados por incertezas e desproteção institucional.

Por fim, é preciso considerar que a construção de uma cultura do cuidado e da corresponsabilidade entre poder público e comunidades não pode prescindir de práticas comunicacionais cocriadas. A experiência de extensão aqui relatada se ancora nessas referências teóricas para propor uma alternativa ao modelo tradicional de gestão de crises. A cocriação comunicacional, entendida como construção conjunta de estratégias e significados, emerge como possibilidade de recomposição dos vínculos entre Estado e sociedade, reconhecendo que comunicar é, também, cuidar. Trata-se, antes de tudo, de uma aposta ética e política na potência do comum, na partilha de saberes e na escuta ativa como caminhos para o fortalecimento da cidadania.

#### **4 Resultados e reflexões provisórias**

A participação nos *workshops* realizados nos bairros Sarandi e Cidade Baixa revela não apenas o sofrimento causado pelos eventos extremos de 2024, mas também a emergência de estratégias espontâneas de enfrentamento e solidariedade. Entre os relatos,

destacam-se experiências de ajuda mútua, comunicação improvisada entre vizinhos, formação de redes de apoio emocional e ações rápidas de proteção de pessoas e bens. Esses registros apontam para a existência de saberes comunitários tácitos, muitas vezes invisibilizados pelas estratégias formais de gestão de risco, mas essenciais para a resposta inicial em momentos de crise (Quadro 1).

O processo de cocriação permitiu mapear práticas, desejos e propostas que articulam as dimensões técnica e afetiva da comunicação. As sugestões apresentadas pelas comunidades, como a formação de comitês locais de emergência, sistemas de alerta sonoro, capacitação em linguagem acessível e o uso de canais digitais e físicos, evidenciam a busca por um modelo de comunicação mais horizontal, plural e contínuo. A participação ativa nos encontros também indicou que os moradores não se reconhecem apenas como vítimas dos desastres, mas como agentes capazes de contribuir com soluções e exigências legítimas ao poder público.

Outra dimensão que emergiu com força foi a necessidade de reconhecimento institucional dos vínculos comunitários como recurso estratégico. A ausência do Estado nos momentos mais críticos foi reiteradamente apontada como fator agravante do sofrimento. Em contrapartida, a mobilização dos próprios moradores revelou potencialidades para o cuidado coletivo e para a construção de redes de proteção que ultrapassam a lógica emergencial. A presença sensível e constante do poder público é um desejo recorrente, mas essa presença precisa ser relacional e não apenas operacional – o que implica escuta, corresponsabilidade e abertura para a negociação de sentidos, em especial acerca das estratégias comunicacionais que impactam diretamente a realidade local.

Além das propostas organizacionais, também surgiram reflexões simbólicas e afetivas sobre o pertencimento e a memória. Muitos participantes relataram sentimentos de frustração, abandono e medo, mas também evocaram esperança e vontade de transformar o vivido em aprendizado coletivo. A construção de materiais comunicacionais, como mapas de risco e manuais visuais, está sendo percebida como oportunidade de reconstrução não só física, mas também subjetiva. A comunicação, nesse caso, emerge como estratégia de cuidado e como espaço de reelaboração emocional frente às perdas.

**Quadro 1** – Elementos centrais que emergem nos espaços de fala

| <b>Eixo</b>                                                                                                  | <b>Elementos centrais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sofrimento causado pelos eventos extremos de 2024</b>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatos de perda de familiares, casas e bens materiais</li> <li>- Sentimentos de abandono, insegurança e medo</li> <li>- Ausência do poder público nas respostas imediatas</li> <li>- Impacto emocional prolongado nas crianças e idosos</li> <li>- Sensação de invisibilidade e negligência institucional</li> </ul>                                                                                            |
| <b>Emergência de estratégias espontâneas de enfrentamento e solidariedade</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de grupos de WhatsApp e redes de apoio mútuo</li> <li>- Ações imediatas de proteção coletiva realizadas pelos próprios moradores</li> <li>- Distribuição de alimentos e abrigo entre vizinhos</li> <li>- Organização espontânea de brigadas comunitárias</li> <li>- Mobilização religiosa e de lideranças locais</li> </ul>                                                                              |
| <b>Mapeamento de práticas, desejos e propostas que articulam a dimensão técnica e afetiva da comunicação</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propostas de manuais com linguagem acessível e sinalizações visuais</li> <li>- Aplicativo com alertas, agenda de formações e orientações emergenciais</li> <li>- Formações comunitárias com ênfase em escuta, empatia e ação coordenada</li> <li>- Campanhas de conscientização em escolas e redes sociais</li> <li>- Criação de roteiros e mapas afetivos de risco</li> </ul>                                   |
| <b>Reconhecimento institucional dos vínculos comunitários como recurso estratégico</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propostas de incentivo a lideranças locais</li> <li>- Valorização dos saberes populares e das redes de solidariedade</li> <li>- Articulação com escolas, postos de saúde e lideranças religiosas</li> <li>- Integração de agentes comunitários no planejamento de risco</li> <li>- Defesa da comunicação como direito e compromisso ético</li> </ul>                                                             |
| <b>Reflexões simbólicas e afetivas sobre o pertencimento e a memória</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatos sobre a importância das histórias locais na reconstrução do tecido social</li> <li>- Apoio psicológico comunitário como parte da resposta ao desastre</li> <li>- Valorização das experiências anteriores como fonte de aprendizado coletivo</li> <li>- Expressão de sentimentos em rodas de conversa e oficinas</li> <li>- Registro simbólico das perdas e afetos para preservação da memória</li> </ul> |

**Fonte:** *workshops* realizados com a comunidade dos bairros Sarandi e Cidade Baixa em abril, maio e junho de 2025.

Por fim, os dados sugerem que a comunicação de risco, quando cocriada, pode atuar como catalisadora de transformações mais amplas. Ao invés de ser apenas um instrumento técnico de prevenção, ela assume um lugar de articulação política e afetiva entre comunidades e instituições. A escuta das experiências vividas, a valorização das soluções locais e o reconhecimento da comunicação como prática relacional parecem

abrir caminho para que a cultura do cuidado se consolide como eixo estruturante da convivência em tempos de crise.

## 5 Considerações finais

A experiência descrita ainda está em andamento e não pretende oferecer respostas definitivas, mas, sim, provocar uma reflexão sobre os sentidos e práticas da comunicação como expressão do cuidado em contextos de risco. Ao colocar a cocriação no centro da relação entre poder público e comunidades, o projeto contribui para a construção de uma cultura do cuidado, na qual a comunicação é parte constitutiva do enfrentamento das vulnerabilidades e do resgate da confiança. Em tempos de crise, a escuta, o diálogo e a abertura para o comum talvez sejam os recursos mais potentes que temos.

## Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO. *Estudo aponta que enchentes de 2024 foram maior desastre natural da história do RS e sugere caminhos para futuro com eventos extremos mais frequentes*. Brasília: ANA, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/noticias-e-eventos/noticias/estudo-aponta-que-enchentes-de-2024-foram-maior-desastre-natural-da-historia-do-rs-e-sugere-caminhos-para-futuro-com-eventos-extremos-mais-frequentes>. Acesso em: 22 jun. 2025.

ARTAXO, Paulo. Uma nova era geológica em nosso planeta: o Antropoceno? *Revista USP*, São Paulo, n. 103, p. 13–24, 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/99279>. Acesso em: 22 jun. 2025.

BECK, Ulrich. *Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade*. Trad. Sebastião Nascimento. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

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

BRUGÈRE, Fabienne. *A ética do cuidado: uma nova perspectiva ética para o mundo contemporâneo*. São Paulo: Editora Contracorrente, 2023.

COOPERRIDER, David L.; WHITNEY, Diana. *Investigação apreciativa: uma abordagem positiva para gestão de mudanças*. Tradução de Nilza Freire. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

GALVÃO, Izabella Teixeira et al. *Clima, desigualdade e território: vulnerabilidades socioambientais no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2021.



PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. *Inundações*. Porto Alegre: Prefeitura, [s.d.].  
Disponível em: <https://prefeitura.poa.br/inundacoes>. Acesso em: 22 jun. 2025.

QUINTEROS, Cora Catalina Gaete. *A comunicação pública do clima e riscos de desastres: imbricações comunicacionais sobre as políticas públicas em Curitiba, Brasil*. 2023. Tese (Doutorado em Interfaces Sociais da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

VARONA MADRID, Federico. *La intervención apreciativa: una manera nueva, provocadora y efectiva para construir las organizaciones del siglo XXI*. Barranquilla: Ediciones Uninorte, 2009.

WOLTON, Dominique. *Informar não é comunicar*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

WOLTON, Dominique. *Comunicar é negociar*. Porto Alegre: Sulina, 2023.