

Estratégias de comunicação e cuidado no enfrentamento a desastres – Guias rápidos para apoiar lideranças voluntárias nas inundações de 2024 no RS¹

Diego Wander Montagner²

Karine Moura Vieira³

Kim Gesswein⁴

Rosângela Florczak⁵

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Universidade Tuiuti do Paraná / Unifatec

Resumo

O objetivo do trabalho é apresentar e discutir a experiência da produção de guias de comunicação desenvolvidos por meio de uma metodologia colaborativa durante as inundações ocorridas no Rio Grande do Sul, em 2024, que afetaram 2 milhões de pessoas (Empresa Brasileira de Comunicação, 2024). Embora o desenvolvimento sustentável pressuponha uma abordagem preventiva, é necessário também lidar com as consequências irreversíveis e os eventos extremos associados ao aquecimento global e às mudanças climáticas. A comunicação orientada pela ética do cuidado pode desempenhar um papel fundamental antes, durante e após dos desastres, contribuindo para a redução de riscos e a preservação de vidas. Este relato abrange as motivações, a sustentação teórica, a metodologia adotada, os produtos de comunicação desenvolvidos e os resultados alcançados ao longo de dois meses de execução do projeto.

Palavra-chave: comunicação; guias rápidos; eventos extremos; inundações; voluntariado

Introdução

A partir de 27 de abril de 2024, o estado do Rio Grande do Sul enfrentou um evento extremo de proporções catastróficas, que resultou em mortes, deslocamentos de pessoas e ampla destruição. Chuvas intensas, superiores a dez vezes a média histórica, provocaram o transbordamento de rios, o alagamento de 478 municípios (96,18% do total) e deixaram milhares de pessoas desabrigadas. Durante a crise, diversas iniciativas

¹ 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.

² Professor e pesquisador na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico), da UFRGS. Orientador do trabalho. Email: diego.wander@ufrgs.br

³ Pesquisadora de pós-doc da Universidade Tuiuti do Paraná (UTP) e professora do curso de Jornalismo da Unifatec. E-mail: karinemourav@gmail.com

⁴ Doutorando em Comunicação Social, professor da Escola de Comunicação, Artes e Design - Famecos da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). E-mail: kimgesswei@gmail.com

⁵ Pesquisadora e professora do PPGCOM e PPG Teologia da PUCRS. Doutora em comunicação pela PUCRS. Coordenadora do Grupo Cuidar_Com – Comunicação, Crise e Cultura do Cuidado (CNPQ). E-mail: rosangela.florczak@pucrs.br

solidárias emergiram. Entre elas, destaca-se o projeto colaborativo “Guias Rápidos para Ajudar quem Ajuda”, que reuniu pesquisadores, acadêmicos e profissionais de comunicação e de sustentabilidade. A proposta central foi oferecer apoio a lideranças voluntárias por meio de orientações práticas de comunicação em contextos de calamidade, contribuindo para o fortalecimento do ambiente informacional e para a promoção da educação midiática. Este resumo expandido apresenta e discute a experiência de produção desses guias, configurando-se como um relato de experiência (GIL, 2021), entendido como uma estratégia de documentação e compartilhamento de conhecimentos oriundos de uma vivência coletiva.

Fundamentação teórica

Caracterizada como Sociedade de Risco (Beck, 2018), marcada por consequências altamente nocivas e incertas derivadas do modo de produção da modernidade tardia (Giddens, 2011) – também reconhecida como a era do capitalismo de vigilância (Zuboff, 2021) –, a sociedade contemporânea enfrenta riscos complexos, entre os quais se destacam os desastres de grande escala causados por eventos extremos que têm como uma de suas principais causas as mudanças climáticas. Trata-se de ameaça sistêmica, pois aumenta a frequência e a intensidade dos eventos extremos, aprofundando desigualdades sociais e expondo as populações mais vulneráveis aos maiores riscos (Denardi Piccini et al., 2025). Em 2024, os efeitos desses processos resultaram em mais de 8.700 mortes e no deslocamento forçado de cerca de 40 milhões de pessoas em escala global (Global Water Monitor, 2024).

No Brasil, um traço recorrente desses desastres é a necessidade de acolher emergencialmente grandes contingentes de pessoas desabrigadas em abrigos coletivos improvisados, como escolas, igrejas, ginásios e associações comunitárias (Santos et al., 2022). Segundo Siena & Marchezini (2011), desabrigados e desalojados integram o grupo dos afetados nos desastres, pois sofrem danos específicos relacionados à perda da moradia, atingindo diretamente a esfera da vida privada. Nesses casos, a vulnerabilidade se manifesta como uma ameaça à segurança ontológica, ou seja, à estabilidade emocional e existencial necessária à continuidade da vida cotidiana (Giddens, 2011).

Para Bauman & Bordoni (2016), essas situações devem ser compreendidas como crises permanentes, que deixaram de ser eventos excepcionais e passaram a estruturar o

cotidiano social. Esse novo cenário amplia o sentimento de incerteza e exige respostas mais robustas. Como afirmam os autores, “há um ímpeto de intervir: de escolher as medidas certas e aplicá-las com presteza” (Bauman & Bordoni, 2016, p. 16). Nesse contexto, a comunicação ganha centralidade, devendo ser orientada por uma ética do cuidado – compreendida não apenas como transmissão de informação, mas como uma prática relacional e sensível às vulnerabilidades humanas (Brugère, 2023). Assim, torna-se necessário desenvolver estratégias comunicacionais complexas, dialógicas e relacionais, capazes de negociar sentidos – mesmo em contextos de incomunicação (Wolton, 2023) –, para articular os esforços de instituições de defesa, especialmente de voluntários envolvidos no cuidado com a população vulnerável.

Guias rápidos de comunicação

O projeto surgiu do reconhecimento de que a comunicação em contextos de crise pode ser decisiva para a efetividade do voluntariado. A experiência direta dos integrantes do projeto⁶ em abrigos e centros de apoio revelou lacunas comunicacionais que dificultavam ações básicas de acolhimento, organização e distribuição de recursos.

Os guias rápidos foram concebidos a partir da adaptação da metodologia do *design thinking*⁷, com foco na construção colaborativa de soluções para desafios reais. Entre os dias 5 e 13 de maio de 2024, foi realizada escuta ativa com oito lideranças de projetos voluntários em diferentes cenários de atuação e contextos geográficos. Esse processo identificou quatro desafios principais: proliferação da desinformação; carência de organização informacional e de sistematização de boas práticas; dificuldade em persuadir indivíduos a evacuarem zonas de risco; e direcionamento inadequado de doações e esforços voluntários. O grupo definiu como foco inicial os desafios relacionados à desinformação e à organização da informação. Diante disso, buscou-se sistematizar e compartilhar boas práticas, adotando como premissas o protagonismo dos agentes de impacto, o respeito à dignidade das pessoas vulnerabilizadas e a sustentabilidade das ações de voluntariado, com ênfase na replicabilidade.

⁶ O projeto foi realizado em colaboração entre DZ Estúdio, Escola de Comunicação, Artes e Design da PUCRS, Escola de Negócios da PUCRS, Grupo de Pesquisa Apura Verdade (Universidade Tuiuti do Paraná), Curso de Design da UFRGS, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Fluímos Coletivo e Paim United Creators.

⁷ O *design thinking* é “uma disciplina que usa a sensibilidade e os métodos do design para fazer coincidir as necessidades das pessoas com o que é tecnologicamente factível” (Brown, 2008, tradução nossa).

A coleta de informações foi estruturada por meio de entrevistas, observação participante e validação coletiva dos conteúdos. Cada guia contou com a contribuição de, no mínimo, dez pessoas, entre voluntários e lideranças, cujas contribuições foram sistematizadas e posteriormente tratadas com o apoio de especialistas em comunicação, que atuaram na curadoria e edição dos materiais. As pessoas que compartilharam suas impressões também participaram como revisores, colaborando na verificação da clareza e da compreensão das propostas apresentadas. Cinco guias foram produzidos, conforme apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 - Relação de guias produzidos

Guia	Temática	Descrição	Material(is) de apoio
1	Comunicação e sinalização em espaços de voluntariado	Guia de apoio para agentes de impacto comunicarem e sinalizarem de forma responsável abrigos, centros de triagem e pontos de distribuição de doações.	Guia de sinalização básica de espaços ⁸ ; Quadro colaborativo de aprendizados.
2	Comunicação responsável no combate à desinformação	Guia de apoio para auxiliar agentes de impacto na atuação como atores ativos no combate à desinformação.	Cartaz com tutorial de combate à desinformação; Modelo de mural para divulgar notícias oficiais.
3	Comunicação eficaz em grupos de WhatsApp	Guia de apoio para orientar o uso responsável dos grupos de WhatsApp como ferramenta de comunicação a favor das necessidades das comunidades.	Modelo de organização de grupos de WhatsApp; Modelos de solicitação de pedidos.
4	Comunicação para colaboração em iniciativas de voluntariado	Guia para o desenvolvimento de uma comunicação que fortaleça a colaboração e a eficiência do trabalho voluntário.	Modelo de Quadro Kanban.
5	Comunicação para Diversidade, Equidade e Inclusão no contexto do Voluntariado	Guia de apoio para o desenvolvimento de uma comunicação que promova um ambiente de voluntariado acolhedor e inclusivo.	Guia básico para atendimento no contexto de emergência e abrigagem da LGBTI+ ou pessoas vivendo com HIV/Aids (PVHA) desenvolvido pela ONG SOMOS; Guia Enfrentamento do Racismo em Abrigos Temporários; Guia Prevenção e Enfrentamento da Xenofobia em Abrigos Temporários; Guia de Diversidade e Inclusão ANS.

Fonte: os autores (2025)

⁸A sinalização foi desenvolvida sob a liderança do Prof. Dr. Stefan von der Heyde Fernandes, em um projeto de extensão da Faculdade de Arquitetura da UFRGS, com a participação de estudantes de Design da Instituição.

Para alcançar lideranças voluntárias, o projeto adotou múltiplas estratégias, entre elas: a distribuição física de guias e placas de sinalização em abrigos; o desenvolvimento do site www.guiasrapidos.com, com acesso aberto aos materiais; a criação de perfis no Instagram e no LinkedIn; o uso de canais institucionais das organizações parceiras; e a divulgação em veículos de imprensa e periódicos científicos. O site também reúne guias complementares produzidos por outras instituições, ampliando o repertório disponível para agentes de impacto e funcionando como um centralizador de informações qualificadas desenvolvidas no contexto das inundações.

Em termos de resultados, o projeto “Guias Rápidos para Ajudar quem Ajuda” se apresentou como um instrumento de orientação e fortalecimento de agentes de impacto, chegando a 60 lideranças de voluntariado e às comunidades envolvidas. Foram atendidos sete abrigos temporários, com entrega de materiais físicos, além de mais de dois mil acessos às versões digitais dos Guias no site. Por meio do Instagram, 28 mil contas foram alcançadas organicamente.

Considerações finais

A produção dos guias exigiu sensibilidade para dialogar com diferentes públicos em contextos marcados por tensão e urgência. O desafio foi além da sistematização de boas práticas: consistiu em traduzi-las de forma acessível, funcional e empática. As dificuldades enfrentadas abrangeram desde a limitação de tempo dos interlocutores até a necessidade de abordar, com responsabilidade, temas complexos como discurso de ódio e negacionismo climático.

A iniciativa evidencia o papel estratégico da comunicação na gestão de crises e na promoção da cidadania. Entre os principais aprendizados, destacam-se o potencial transformador das práticas colaborativas e a relevância de se planejar ações comunicacionais desde os primeiros momentos da emergência até o período de reconstrução. Mais do que produtos informativos, os guias representam um esforço coletivo de memória, com capacidade de inspirar outras iniciativas e evidenciam o valor metodológico de um processo centrado na escuta ativa e no reconhecimento das necessidades reais do contexto de voluntariado.

Referências

BAUMAN, Zygmunt; BORDONI, Carlo. *Estado de crise*. São Paulo: Schwarcz-Companhia das Letras, 2016.

BROWN, Tim. *Design thinking*. *Harvard Business Review. América Latina*, v. 86, p. 84-95, set. 2008. Disponível em :<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/198698>, Acesso em: 20 junho 2025.

BRUGÈRE, Fabienne. *A ética do cuidado*. São Paulo: Contracorrente, 2023.

DENARDI PICCINI, Ana Maria et al. Mudanças climáticas e desastres ambientais: abrigo temporário como alternativa sustentável para questões emergenciais. *Pixo: Revista de Arquitetura Cidade e Contemporaneidade*, v. 9, n. 32, 2025.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO (EBC). Mais de 2 milhões de pessoas foram afetadas pelas enchentes no RS. *Agência Brasil*, Brasília, 3 maio 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-05/mais-de-2-milhoes-de-pessoas-foram-afetadas-pelas-enchentes-no-rs>. Acesso em: 10 maio 2025.

GIDDENS, Anthony. *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración*. 2. ed. Buenos Aires: Amorrortu Editores, 2011.

GLOBAL WATER MONITOR. *Global Water Monitor 2024 Summary Report*. [S.l.]: Global Water Monitor, 2024. Disponível em: <https://globalwater.online/globalwater/wp-content/uploads/2018/09/GWM-Report-2024.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

SIENA, Mariana; MARCHEZINI, Victor. Abandonados nos desastres: uma análise sociológica de dimensões objetivas e simbólicas de afetação de grupos sociais desabrigados e desalojados. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 2011.

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

ZUBOFF, Shoshana. *A era do capitalismo de vigilância*. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.