

Crise, comunicação e relações públicas: reflexões provocadas pela enchente no Vale do Taquari em 2023¹

Francisco Ernesto Carvalho Soares²

Daiane Scheid³

Universidade Federal de Santa Maria, Frederico Westphalen, RS

RESUMO

Este trabalho trata, sob a ótica das relações públicas, os conceitos de crise e risco, abordando a comunicação em meio a esses fenômenos. Toma como exemplo, para algumas reflexões, o desastre climático ocorrido no Vale do Taquari, em setembro de 2023. O trabalho resulta de uma pesquisa bibliográfica, desenvolvida na disciplina de Teoria das Relações Públicas. Conclui-se o quanto essencial é a comunicação de risco/crise eficaz e bem coordenada em meio à crise, e registra-se a necessidade de mais pesquisas sobre a situação vivida pelo Vale do Taquari em 2023.

PALAVRAS-CHAVE

Crise; risco; comunicação; desastres climáticos; relações públicas;

INTRODUÇÃO

Reportemo-nos ao ano de 2023, especificamente no dia 04 de setembro, data em que, segundo reportagem do Portal G1, um ciclone atingiu o Estado do Rio Grande do Sul (RS) e fez com que o nível do Rio Taquari, na região do Vale do Taquari, subisse 13 metros em um intervalo de menos de 12 horas. Cidades do Vale, como Muçum e Roca Sales, tiveram ruas e casas alagadas e tomadas por fortes correntezas. Entre a noite de 04 e 05 de setembro, prefeituras de cidades do Vale do Taquari e a Defesa Civil do RS emitiram alertas por meio das redes sociais, informando a população sobre a gravidade da situação e, com o passar das horas, uma catástrofe se formou, caracterizando-se como uma das maiores enchentes no Vale do Taquari até aqueles dias.

Municípios como Arroio do Meio, Muçum, Roca Sales, Cruzeiro do Sul, entre outros, sofreram inundações e somaram perdas. Uma reportagem do Jornal da Unesp, publicada em agosto de 2024, conta que o saldo do desastre climático foi de 54 mortes e mais de 400 mil pessoas afetadas.

¹Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Risco, crise e comunicação, evento integrante da programação do 24º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 3 a 5 de julho de 2025.

² Graduando no Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - campus Frederico Westphalen, e-mail: francisco.carvalho@acad.ufsm.br.

³ Doutora em Comunicação, orientadora do trabalho, professora da Universidade Federal de Santa Maria - campus Frederico Westphalen.

Em meio ao caos, a comunicação entre os órgãos públicos e a população local se revelou algo necessário e urgente, além de ser crucial a agilidade e precisão das informações que chegavam até os moradores das áreas de risco - alagáveis. Medições do nível do rio, previsões de alcances, ruas interditadas, contatos de telefone para socorro/auxílio, etc., se tornaram fundamentais para garantir que mais pessoas fossem salvas do desastre. Com as condições climáticas adversas, a energia elétrica e sinais de telefonia e internet foram comprometidos, o que dificultou ainda mais a comunicação.

Neste cenário, a comunicação se mostra decisiva para minimizar impactos e a propagação de informações pode se revelar uma tarefa difícil, dada a implicação, da enchente por exemplo, nos meios de comunicação. A instabilidade gerada pelas condições adversas, como a de 2023 acima relatada, demonstra necessária a atuação de profissionais que tomem decisões estratégicas e assertivas e que a comunicação de crise e/ou risco eficaz torna-se um diferencial/auxílio valioso.

Com base nisso, este trabalho, resultado de uma pesquisa bibliográfica realizada na disciplina de Teorias das Relações Públicas, aborda, sob o olhar das relações públicas (RP), os conceitos (comunicação) de risco e crise, tomando como exemplo a enchente ocorrida em 2023, no Vale do Taquari.

CRISE, RISCO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Por meio da pesquisa bibliográfica, observamos que Argenti (2006 apud MACHADO, 2020) conceitua crise como uma catástrofe que pode ocorrer naturalmente, por erro humano, intervenção ou intenção criminosa. Pode incluir devastação tangível, como destruição de vidas, ou devastação intangível.

É possível refletir que a crise consiste numa situação que necessita de uma tomada de decisões imediata, para prevenir ruídos e minimizar prejuízos, sem impactar negativamente os envolvidos. Já o risco pode ser visto como um perigo ou uma instabilidade, que pode tomar proporções não desejadas e se tornar uma crise. Sendo assim, antes da crise, vem o risco.

Souza (2023) comenta que, na sociedade atual, podem ser expostos variados sentidos ao termo, que tanto pode estar em relação às lógicas de vida como pode ser usado para nominar perigos a que estão submetidos ambientes e/ou grupos sociais. No

segundo caso, são muitos os fatores que contribuem para que o cenário de risco exista e se fazem no entrelaçamento de situações de ameaças e vulnerabilidades.

Em relações públicas, a crise é estudada e avaliada para que os resultados não tomem proporções maléficas para a organização e para os públicos envolvidos. Nos casos em que o risco é percebido, realiza-se um processo de monitoramento para evitar e contornar a probabilidade de virar uma crise, garantindo assim, precaução e solução. A correta análise do cenário e a adequada visão perante os fatores e características do risco pode ser decisiva na prevenção de instabilidades maiores, extinguindo prejuízos.

Pérsigo (2011) afirma que na ocorrência da crise são diversas as medidas a serem tomadas pela organização envolvida no fato. Nesses casos, as ações de comunicação precisam apresentar coerência entre o discurso e a prática. Machado (2020) aborda que a comunicação de crise é permanente e contínua, e nada mais é do que um processo planejado antes da crise, o qual deve ser implementado dia após dia, e de forma mais rápida e intensa num momento de instabilidade. Já a comunicação de risco pode ser entendida como a comunicação em meio a riscos iminentes que podem se tornar uma potencial crise. Fischhoff (1996 apud Lourenço, 2015) considera a comunicação de risco um processo definido como um fluir de informações sobre o risco entre especialistas do risco, profissionais de regulamentação e o público de interesse.

Mas, com uma assertiva e bem gerida comunicação estratégica, realizada entre pessoas com conhecimento sobre o assunto, pode-se solucionar a instabilidade antes que se torne uma crise, eliminando as ameaças e garantindo a segurança dos públicos envolvidos e da organização/indivíduo/sociedade. Nesse sentido, Machado (2020, p. 55) fala sobre a atuação do relações-públicas na comunicação de crise: “A comunicação é imprescindível nestes momentos e o RP é quem detém as competências para evitar boatos, facilitar o fluxo de informações, gerir a imagem e potencializar oportunidades que surgem em momentos de instabilidade.”.

Forni (2002 apud Souza et. al., 2013) afirma que administrar a comunicação de crises implica em decisão estratégica, definindo os procedimentos para se comunicar durante e depois da crise, considerando todos os meios e formas de comunicação com os públicos, visando reduzir ao máximo os possíveis danos.

Em relações públicas, a atuação estratégica profissional, enquanto propagador de informação, permite pensar a comunicação e a informação para que seja mais eficaz e

correta, também em cenários em que a comunicação se mostra como um “fio de socorro”, como em desastres climáticos, momentos em que condições adversas - enchentes, alagamentos, quedas de energia elétrica e sinal de telefonia etc. - barram o fluxo de informações e colocam em perigo vidas e sociedades como um todo.

Pérez (2012 apud Machado, 2020) considera que a função do profissional de comunicação não é apenas comunicar, mas pensar a mensagem. Assim, o RP tem o poder e a missão de apontar qual é a melhor mensagem e forma de comunicação em um cenário de caos, ameaça e/ou instabilidade.

Como já mencionado na introdução deste artigo, o Vale do Taquari viveu uma crise em setembro de 2023, ao sofrer com uma das maiores enchentes já registradas até aquele momento. O desastre climático causou mortes e muitos outros danos/prejuízos.

Pugas (2022) fala que os desastres naturais ou climáticos impactam a sociedade, na maioria das vezes, resultam em perdas substanciais de bens de diversas naturezas; contudo, a perda de vidas humanas é o maior bem a ser lesado nesses eventos. Uma das principais medidas para reduzir essa mortalidade em desastres é comunicar antecipadamente esses eventos à população pelo uso dos meios de comunicação.

Em um cenário de crise como a enchente no Vale do Taquari, a comunicação assertiva e eficaz pode significar uma ferramenta de grande valia para evitar perdas e outras instabilidades. Bueno (2018) comenta que uma das providências a ser tomada em momentos como tal é a prevenção da situação crítica, com uma análise ampla e concreta dos riscos envolvidos - identificação das ameaças reais, avaliação do grau de vulnerabilidade do ecossistema e da população que pode ser potencialmente afetada - com explanação das medidas para impedir ou dificultar a sua ocorrência, ou para minimizar os impactos, caso os desastres não possam ser evitados.

Amaral et. al. (2024) diz que no ciclo de atenção a um desastre temos a fase da prevenção, que objetiva evitar/reduzir a instalação de novos riscos; da mitigação, que refere-se à redução das consequências dos riscos de desastres; da preparação, destinada a otimizar as ações de resposta e minimizar danos de um desastre.

No desastre climático vivido pelo Vale do Taquari, percebe-se que com o agravamento da situação, medidas desesperadas foram tomadas, como é exposto no print de uma publicação que a prefeitura de Roca Sales fez no Instagram oficial do município, por volta da meia-noite de 04 de setembro, em que dizia que o corpo de

bombeiros e a Defesa Civil não estavam conseguindo controlar a situação, e pediam para os moradores ilhados que subissem nos telhados da casa para esperarem o resgate chegar. Vejamos abaixo na imagem:

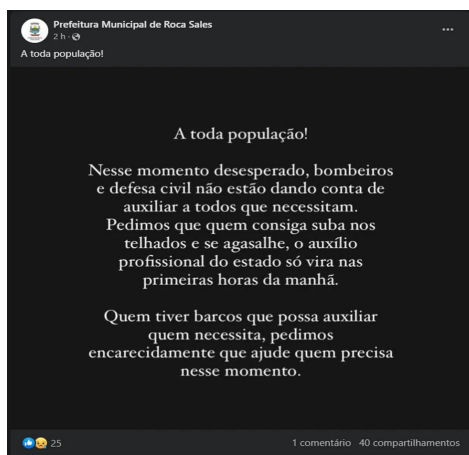


Foto: Publicação realizada pela Prefeitura Municipal de Roca Sales, no Instagram oficial do município, em 04 set. 2023.
Autor: Reprodução

Há possibilidade de a publicação ter alcançado aqueles que ainda possuíam sinal de internet e ter provocado mais desespero, pois em meio ao cenário de calamidade, ver o órgão público expor a perda de controle, pode gerar ainda mais comoção e caos.

Ademais, é válido ressaltar a importância da comunicação assertiva e eficaz em meio a riscos e possíveis crises, pois como já exposto aqui, a comunicação tem um papel de auxílio e de “porta-voz”, para direcionar informações confiáveis e corroborar com esclarecimentos e atualizações para pessoas em situações de risco, que muitas vezes já estão sendo prejudicadas pela crise e não estão mais com acesso à informação segura. Um desastre climático pode ser previsível, mas as proporções que pode tomar nem sempre podem ser calculadas, desse modo, a comunicação estratégica vem para construir o plano “A”, o plano “B”, e se necessário, o plano “C” ou mais, para se ter várias opções e nortes de estratégias para preservar todos os públicos afetados.

O profissional de RP tem conhecimento para atuar na instabilidade e minimizar os impactos de uma crise, trabalhando na comunicação entre órgãos de governo/assistência e públicos, para que a informação seja pensada e direcionada aos destinatários que necessitam receber a mesma, com clareza e confiabilidade.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Pode-se concluir que o risco é um fator de alerta e atenção, e que pode ser o indício de uma iminente crise. A comunicação de risco serve para os públicos envolvidos compreenderem a situação e para as medidas preventivas serem tomadas. Quando a prevenção não ocorre e a crise tem início, a comunicação ainda é um escape para prevenir maiores instabilidades e situações inesperadas.

Em desastres climáticos, a comunicação é essencial para a preservação, seja de vidas ou de bens materiais. Na crise vivida pelo Vale do Taquari em setembro de 2023, foi possível perceber que a situação ganhou proporções inesperadas e a comunicação perdeu a força juntamente com as quedas de luz, sinal de internet e telefonia, entre outros fatores que bloquearam o acesso às informações por muitas pessoas. Não foi possível saber se havia algum profissional de relações públicas no enfrentamento da crise climática, especificamente antes e durante, mas foi possível ver que medidas desesperadas tiveram que ser adotadas na comunicação, o que acredita-se não ser o ideal.

A assertividade e eficácia da comunicação numa crise são decisivas para garantir o mínimo de danos, a adequada emissão de informações é indispensável nas ações de precaução e contenção. Registra-se a necessidade de uma maior e aprofundada pesquisa sobre a comunicação na enchente de 2023 no Vale do Taquari, para se ter uma melhor visão e noção das estratégias adotadas, e da atuação ou não de profissionais de RP.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Márcia Franz et. al.. Evento climático extremo e vulnerabilidades: a comunicação de um desastre no Twitter. **Intexto**, Porto Alegre, n. 56, e - 135975, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1807-8583.56.135975>. Acesso em: 24 nov. 2024.

BISCHOFF, Wesley. Ciclone no RS: nível de rio sobe 12 metros, e prefeitura pede para que moradores se abriguem no telhado. **G1**, 05 set. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2023/09/05/ciclone-no-rs-nivel-de-rio-sobe-13-metros-e-prefeitura-pede-para-que-moradores-subam-no-telhado.ghtml>. Acesso em: 26 nov. 2024.

BUENO, Wilson da Costa. Gestão da comunicação em desastres ambientais: conflitos de interesse, de práticas e de discursos. **Revista Observatório**, Palmas, v. 4, n. 2, p. 539-569, abr./jun. 2018. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/observatorio/article/view/4698>. Acesso em: 01 dez. 2024.

LOURENÇO, Milene Rocha. **Comunicação de risco como processo**: uma análise do caso Shell/Basf. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão e Sustentabilidade) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, 2015. Disponível em: <https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/b4e965fa-b54a-4db0-b44d-4fb7a9a624cd/content>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MACHADO, Jones. **Gestão Estratégica da Comunicação de Crise**. Santa Maria, RS: FACOS-UFSM, 2020.

PÉRSIGO, Patrícia Milano. **Entre a crise e a notícia**: as estratégias organizacionais da Air France e a construção do acontecimento “Voo 477” pela mídia impressa brasileira e francesa. 2011. Dissertação (Mestrado em Comunicação, Área de Concentração em Comunicação Midiática) - Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/6309/PERSIGO%2c%20PATRICIA%20MILAN%20O.pdf?sequence=1&isAllo>. Acesso em: 24 nov. 2024.

PUGAS, André Francisco. **Comunicação em desastres**: uma análise sobre os meios de comunicação utilizados em sistemas de alertas na América Latina e Caribe. In: ASENSI, Felipe (Org.). Reflexões Acadêmicas Plurais. Deerfield Beach: Pembroke Collins, 2022, p. 34-48. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/367168566_Comunicacao_em_Desastres_Uma_analise_sobre_os_meios_de_comunicacao_utilizados_em_Sistemas_de_Alertas_na_America_Latina_e_Caribe. Acesso em: 01 dez. 2024.

STARIOLO, Malena. Estudo analisa enchentes de setembro de 2023 no RS para mapear vulnerabilidade de municípios a desastres ambientais. **Jornal da Unesp**, 06 ago. 2024. Disponível em: <https://jornal.unesp.br/2024/08/06/estudo-analisa-enchentes-de-setembro-de-2023-no-rs-para-mapear-vulnerabilidade-de-municipios-a-desastres-ambientais/>. Acesso em: 29 nov. 2024.

SOUZA, Artemio Reinaldo de et. al.. Comunicação na gestão de crises: A “deontologia” da atividade jornalística. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 52-68, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/1984-6924.2013v10n1p52>. Acesso em: 22 nov. 2024.

SOUZA, Elise Azambuja. **Risco é notícia?** A relevância jornalística dos riscos nos grandes desastres da mineração brasileira. 2023. Tese (Doutorado em Comunicação) - Departamento de Ciências da Comunicação, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2023. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/30165/TES_PPGCOMUNICACAO_2023_SOUSA_ELISE.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 22 nov. 2024.