

**Capacitação em Gestão de Riscos – 2015**

**Organização e execução: UFRGS e CEPED/RS**

**Realização: Ministério da Integração Nacional**

**Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil**

**Departamento de Minimização de Desastres**

## **CAPÍTULO 9**

### **INFORMANDO E COMUNICANDO OS RISCOS**

**Porto Alegre, junho de 2015**

## SUMÁRIO

9. Informando e comunicando os riscos.....	3
9.1 A importância da comunicação de riscos.....	3
9.2 Os modelos de comunicação de riscos .....	10
9.2.1 Modelo Direto .....	10
9.2.2 Modelo Midiático .....	11
9.2.3 Modelo Intrainstitucional .....	13
9.2.4 Modelo Interinstitucional.....	13
9.3. Ferramentas de comunicação de riscos .....	14
9.3.1 Campanhas de prevenção de desastres.....	15
9.3.2 Divulgação do conhecimento técnico, científico e tradicional .....	15
9.3.4 Produção de conteúdo jornalístico .....	16
9.3.5 Organização de dados e informações de forma estruturada .....	18
9.4 Elaboração de um Plano de Comunicação de Riscos .....	18
Referências .....	21

## **9. Informando e comunicando os riscos**

Este tópico tem por objetivo possibilitar ao aluno:

- Compreender como o conceito de comunicação de riscos adquire importância na sociedade atual;
- Verificar como a comunicação pode auxiliar na prevenção de risco de desastres;
- Conhecer alguns modelos de comunicação de riscos;
- Auxiliar na elaboração de um Plano de Comunicação de Riscos;
- Explorar algumas ferramentas de comunicação de risco e suas aplicações.

A gestão de riscos é um processo complexo que envolve diversos atores, com distintas atribuições e em diferentes contextos. Neste cenário, a comunicação de riscos aproxima e mobiliza esses atores em torno das ações de prevenção, mitigação e preparação de desastres, tornando-se indispensável para a eficácia da própria gestão de riscos. As informações disponibilizadas através dos diferentes mecanismos de comunicação devem ser de fácil acesso e linguagem, proporcionar a construção do conhecimento, facilitar o diálogo e qualificar o processo de tomada de decisão. A comunicação de riscos é um processo interativo que visa atender a esses objetivos.

### **9.1 A importância da comunicação de riscos**

A comunicação de riscos pode ser definida, de acordo com o Conselho Nacional de Pesquisas dos Estados Unidos (*National Research Council*, 1989), como “um processo interativo de troca de informações e opiniões entre os indivíduos, grupos e instituições, que frequentemente envolve várias mensagens sobre a natureza do risco ou expressa preocupações e opiniões legais e institucionais sobre a gestão do risco”. A diferença entre a comunicação e a informação está na interação e diálogo que a primeira gera: informar é um ato unilateral e concentra-se na transmissão de uma mensagem; comunicar, por outro lado, refere-se a um ato de diálogo, por meio do qual sujeitos capazes de linguagem e ação produzem entendimento e conhecimento sobre determinado assunto (Sampaio, 2001).

Nesse sentido, existem elementos fundamentais para que o processo de comunicação ocorra. São eles:

A fonte de informação da mensagem, o emissor, a mensagem, a sua codificação, o meio pelo qual a mensagem é transmitida, os eventuais ruídos, o receptor, a decodificação da mensagem, o retorno do receptor sobre a mensagem recebida, o conhecimento gerado e o contexto no qual essa mensagem é transmitida.

Na esfera da comunicação de riscos, o conteúdo da mensagem que direciona o diálogo entre os sujeitos deve estar vinculado à temática da gestão dos riscos, gerando um conhecimento capaz de qualificar a percepção, de estimular a participação institucional e comunitária em torno das ações de prevenção, mitigação e preparação. Por isso, a escolha da linguagem, do conteúdo, da forma como a mensagem será transmitida e o meio a ser utilizado, devem ser adequados ao público e aos objetivos estabelecidos com o processo de comunicação.

Por exemplo, se a comunicação sobre gestão de riscos acontecer nas escolas e for direcionada ao público infantil, formas lúdicas podem ser eficazes e capazes de gerar interlocução e aprendizagem sobre o tema.



**Figura 1.** Teatro de Proteção e Defesa Civil nas escolas.  
Fonte: Defesa Civil de Itajaí/SC.

O desenvolvimento de novas tecnologias e meios de comunicação possibilitou transmissões e trocas mais rápidas de informação, assim como as novas ferramentas favoreceram o registro e a divulgação desse conteúdo, compartilhando o conhecimento entre os atores envolvidos no processo de gestão dos riscos.

É cada vez mais evidente que a participação inteligente de todos esses atores (órgãos governamentais, organizações, institutos de pesquisa, agentes de Proteção e Defesa Civil, população etc.) qualifica o processo de comunicação, auxiliando no monitoramento, na divulgação de informações, nos alertas e nas medidas preventivas e mitigatórias adotadas. Para tanto, é preciso que o acesso à informação seja facilitado, disponibilizado em diversos meios e em linguagem compreensível à população, proporcionando que a interação seja ágil e correta. Abaixo, alguns exemplos de meios de comunicação que podem ser instrumentos na comunicação de riscos:

- Rádio



**Figura 2.** Entrevista com a Defesa Civil sobre as ações para a minimização de desastres em uma rádio.

Fonte: <<http://www.folhape.com.br>>.

- Jornal



**Figura 3.** Diferentes jornais como meio de comunicação de riscos.

- **Televisão**



**Figura 4.** Notícias veiculadas sobre a conferência de Sendai, no Japão.

Fonte: <[www.duquedecaxias.rj.gov.br](http://www.duquedecaxias.rj.gov.br)>.

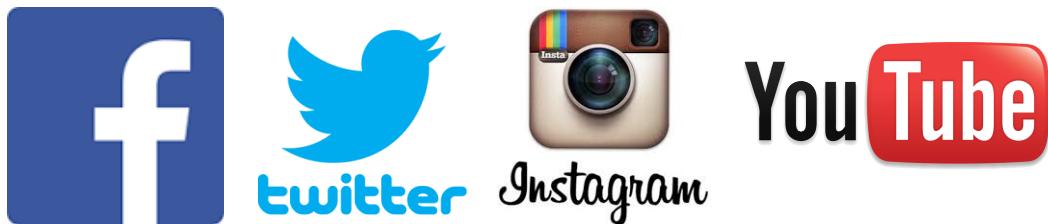
- **Portais de Notícias (através da internet)**



**Figura 5.** Notícia sobre simulado com crianças na região serrana do Rio de Janeiro.

Fonte: <<http://g1.globo.com/rj/regiao-serrana/noticia/2015/06/criancas-participam-de-simulado-de-desocupacao-em-petropolis-no-rj.html>>.

- **Redes Sociais**



**Figura 6.** Diferentes Redes Sociais que podem ser utilizadas como meio para a comunicação de riscos.

Quando a comunicação de riscos consegue ser estabelecida entre os diferentes atores ela se torna, portanto, uma ferramenta importante para a promoção da cultura de riscos de desastres e do gerenciamento de riscos. Ela ajuda a minimizar a propagação de rumores, a falta, excesso ou conflito de informações sobre os riscos de desastres. Além disso, pode propiciar uma tomada de decisão mais consciente por todos os segmentos da sociedade e uma gestão de risco de desastre mais adequada às necessidades da população (Figura 7).



**Figura 7.** Pesquisadores discutindo simulações das mudanças climáticas em frente ao painel HiPerWall com 220 megapixel na Universidade da Califórnia, em San Diego.

Fonte: <[http://www.nsf.gov/news/news\\_summ.jsp?cntn\\_id=123607](http://www.nsf.gov/news/news_summ.jsp?cntn_id=123607)>.

Além de servir como ferramenta para a tomada de decisão, a comunicação de riscos ajuda também a reduzir a desinformação e manipulação de informações que podem ocorrer em diferentes meios de comunicação e a prover informação suficiente à população, transmitindo o conhecimento de especialistas para o público leigo.

Em 2011, foi publicado pelas Nações Unidas (ONU/EIRD, 2011) um guia para jornalistas que cobrem o tema da redução do risco de desastres, apontando as principais razões para informar o público sobre essa temática. Dentre as razões elencadas, destaca-se a abrangência e a importância da comunicação visando à redução dos riscos de desastres. Mais do que apenas noticiar um desastre que ocorreu, esta comunicação é parte fundamental de um processo de gestão de riscos, pois pode contribuir para a qualificação da percepção dos atores envolvidos e mobilizá-los em torno do tema. É válido relembrar que a redução de riscos de desastres é uma questão que envolve muitas esferas:

**Política:** Com o aumento do número de eventos e da quantidade de pessoas atingidas, aumenta também a exigência para que os governos tenham maior compromisso político e tomem as medidas adequadas de gestão de riscos e da sua respectiva comunicação.

**Econômica:** Os desastres têm custos econômicos muito elevados, cujos efeitos podem ser duradouros na economia de uma nação/localidade. É uma questão de cunho econômico, portanto, avaliar como os recursos podem ser investidos de forma a realizar uma correta gestão de riscos.

**De Direitos Humanos:** Faz parte da responsabilidade dos governos, proteger a população, sendo a gestão de riscos fundamental para preservar os direitos humanos antes, durante e após um desastre.

**Ambiental:** A correta gestão ambiental tem papel muito importante na gestão de riscos de desastres, pois alguns ecossistemas podem evitar mudanças climáticas e servir de barreira natural para um eventual desastre, ajudando a proteger comunidades vulneráveis.

**Cultural:** A cultura de cada comunidade influencia em como seus membros perceberão os riscos e como reagirão a um evento adverso. Por isso é importante trabalhar essa percepção e valorizar o conhecimento local para tornar a comunidade mais resiliente.

**De Gênero:** Nos países mais pobres, mulheres e crianças são os mais afetados pelos desastres. É importante fortalecer as lideranças femininas, investir na educação e combater a desigualdade de gênero (nas oportunidades de trabalho, no acesso à educação e aos espaços de participação).

A relevância estratégica da comunicação para redução de riscos de desastres foi apontada pela ONU no Marco de Ação de Hyogo (2005-2015) e, considerando a experiência adquirida, reforçada no Marco de Sendai (2015-2030). No Marco de Ação de Hyogo (2005-2015), a comunicação de riscos configurou uma de suas prioridades de ação:

**“Oferecer informação relevante sobre o risco de desastres e meios de proteção, em particular para aqueles cidadãos que habitam zonas de alto risco.”**

**“Trabalhar conjuntamente com os meios de comunicação em atividades dirigidas à conscientização sobre a redução do risco de desastres.”**

Ao determinar papéis e responsabilidades específicas para as partes interessadas, no que se refere aos **meios de comunicação**, o **Marco de Sendai (2015-2030)** define que esses devam assumir um papel ativo e inclusivo nos níveis local, nacional, regional e global, em estreita cooperação com autoridades nacionais.

A primeira prioridade de ação do Marco de Sendai prevê a necessidade de uma compreensão clara dos perigos aos quais uma comunidade está exposta. Uma das maneiras possíveis para que essa compreensão aconteça de maneira efetiva, está baseada no uso da tecnologia da informação e comunicação.

Segundo o Marco de Sendai, os meios de comunicação, além de contribuírem com um modo fácil de o público entender o conteúdo comunicado, também devem apoiar sistemas de alerta precoce e medidas de proteção para salvar vidas e estimular o envolvimento da comunidade em campanhas educativas e consultas públicas.

Os sistemas de alerta representam a prioridade de ação 4 do Marco de Sendai, que ressalta:

**“Melhorar a preparação para desastres a fim de providenciar uma resposta eficaz e para fortalecer as ações vinculadas à recuperação, reabilitação e reconstrução.”**

Para a consecução desta prioridade de ação, além de outros aspectos, o Marco de Sendai propõe:

“Investir, desenvolver, manter e fortalecer sistemas de previsão e alerta precoce focados nas pessoas, para vários perigos e multisectoriais, mecanismos de comunicação de emergência e risco de desastres, tecnologias sociais e sistemas de telecomunicações de monitoramento de perigos. Desenvolver esses sistemas por meio de um processo participativo. Adequá-los às necessidades dos usuários, incluindo necessidades sociais e culturais, especialmente de gênero. Promover a aplicação de equipamentos e instalações de alerta precoce simples e de baixo custo e ampliar os canais de difusão para informações de alerta precoce sobre desastres naturais.”

Para apoiar a comunicação de riscos, é recomendável que as entidades responsáveis (UNISDR, 2015):

- assumam um papel ativo e inclusivo nos níveis local, nacional, regional e global, contribuindo para a sensibilização e para o entendimento do público;
- divulguem informações precisas e não confidenciais sobre risco de desastres, perigos e desastres, incluindo desastres de pequena escala, de modo fácil de entender, simples, transparente e acessível, em estreita cooperação com as autoridades nacionais;
- adotem políticas de comunicação específicas para a redução do risco de desastres;
- apoiem os sistemas de alerta precoce e medidas de proteção para salvar vidas;
- e estimulem uma cultura de prevenção e de forte envolvimento da comunidade em campanhas de educação pública e consultas públicas em todos os níveis da sociedade.

Para saber mais sobre os sistemas de monitoramento e alerta, acesse o capítulo 8, disponibilizado nesta semana.

## 9.2 Os modelos de comunicação de riscos

Toda pessoa tem o direito de participar do processo de tomada de decisão que diz respeito à sua vida. A comunicação de risco torna-se, desta maneira, necessária para a democratização e a efetividade deste processo.

De acordo com o CEPED-UFSC (2012), comumente são adotados quatro modelos de comunicação de riscos, que serão apresentados e detalhados a seguir:

- 1) **Direto**;
- 2) **Midiático**;
- 3) **Intrainstitucional**;
- 4) **Interinstitucional**.

### 9.2.1 Modelo Direto

O Modelo de comunicação **direto** é aquele que parte do órgão responsável para a população, sem a utilização ou mediação de outros meios de comunicação. A Defesa Civil pode comunicar-se diretamente com a população ao, por exemplo, explicar os procedimentos para a realização de um simulado e esclarecer eventuais dúvidas dos participantes (Figura 2), realizar uma oficina com a população para orientação e capacitação voltadas à prevenção de riscos ou mesmo quando um agente de Defesa

Civil faz a vistoria em moradias e conversa com os moradores sobre os riscos existentes e as medidas que devem ser adotadas.

Este modelo tem a vantagem de transmitir o conteúdo diretamente da instituição para o público, evitando que sejam divulgadas informações em excesso ou em falta, bem como informações conflitantes. Por outro lado, como não conta com o auxílio de meios de comunicação, a mensagem pode não chegar a um número tão grande de pessoas.



**Figura 8.** Apresentação dos procedimento para a realização de um simulado de atendimento a desastres em Canoas, Rio Grande do Sul.

### 9.2.2 Modelo Midiático

O Modelo de comunicação midiático parte do órgão responsável (Ex.: Defesa Civil) e utiliza um ou mais meios de comunicação de massa para alcançar toda a sociedade. A Figura 9 é um exemplo do modelo midiático de comunicação, no qual o agente de Defesa Civil utiliza um veículo de comunicação para divulgar informações de forma a alcançar uma grande parcela da população.

Cabe aqui destacar a importância da correta comunicação da informação. A comunicação é parte da estratégia de redução de risco de desastres, servindo para prevenir e conscientizar a população. É preciso, portanto, ampliar o enfoque dado pelos meios de comunicação, concedendo também espaço e destaque para a etapa de prevenção e não apenas para a cobertura durante e após a ocorrência de um evento adverso (ONU/EIRD, 2011).

Para colaborar durante a etapa de prevenção, é possível emitir alertas; produzir e veicular matérias sobre as ameaças existentes, suas causas e como pode-se reduzir ou mitigar seus efeitos, bem como conteúdos que favoreçam a percepção de riscos;

divulgar simulados, campanhas educacionais, trabalhos e pesquisas, boletins meteorológicos, contatos de organizações e de onde buscar mais informações; sensibilizar para o tema da gestão de riscos, mantendo viva a memória sobre desastres anteriores.

Já para as etapas de resposta e reconstrução, os meios de comunicação podem auxiliar divulgando boletins informativos com as consequências do evento adverso, quais serviços funcionam, onde há pontos de atendimento para a população, onde encontrar mais informações, qual foi a causa do ocorrido, como é possível ajudar/fazer doações, quais contatos de agentes e organizações são úteis para a população. Além disso, os meios de comunicação podem exercer um importante papel na hora de questionar e cobrar os responsáveis, assim como fiscalizar as medidas adotadas e o emprego dos recursos, mantendo o público informado sobre as providências que estão sendo tomadas.



**Figura 9.** Entrevista do Coordenador da Defesa Civil de Palmares – PE, para a rede local de televisão.

Fonte: <<http://www.palmares.pe.gov.br/secretario-da-cidade-e-defesa-civil-de-palmares-participam-de-reportagem-na-tv-asa-branca/>>.

Para que a comunicação funcione de forma efetiva, é necessário que esta esteja adequada ao seu público alvo (para uma população onde há um grande número de analfabetos, por exemplo, pode ser mais eficiente, a comunicação por rádio e o uso de cartazes com ícones e sinalizações gráficas) e que a linguagem empregada seja compreensível e apropriada ao contexto, de forma a conscientizar e mobilizar, mas sem gerar ansiedade ou medo excessivo na população. Além disso, os veículos de

comunicação devem verificar o conteúdo divulgado (com profissionais e técnicos da área, institutos de pesquisa e demais responsáveis), de modo que as informações transmitidas estejam claras e em sintonia com os órgãos de Defesa Civil, mantendo assim sua credibilidade e colaborando com a gestão de risco de desastres.

### **9.2.3 Modelo Intrainstitucional**

O Modelo intrainstitucional é o tipo de comunicação de risco que acontece dentro de uma mesma instituição, podendo ocorrer inclusive entre diferentes níveis, como nacional, estadual e municipal. Na Defesa Civil, por exemplo, a Secretaria Nacional de Defesa Civil deve comunicar-se com os centros de pesquisas que a subsidiam com informações (CENAD, Cemaden) e orientar corretamente o trabalho das Coordenadorias Municipais de Defesa Civil (Figura 4). A comunicação interna é essencial para o bom andamento das atividades, assim como a transmissão precisa das informações, agilizando a tomada de decisões e as medidas necessárias para o processo de gestão de riscos.



**Figura 10.** A Presidente Dilma no lançamento do programa voltado à prevenção de desastres naturais no Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres - CENAD.

Fonte: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/galeria/2012-08-08/presidenta-dilma-rousseff-lanca-plano-nacional-de-gestao-de-risco-e-respostas-desastres-naturais>>.

### **9.2.4 Modelo Interinstitucional**

O Modelo interinstitucional de comunicação envolve a participação de diferentes instituições ligadas direta ou indiretamente com as questões dos riscos (IBAMA, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Ministérios, Secretarias etc.), buscando uma comunicação de riscos integrada (Figura 11).

A comunicação interinstitucional é muito significativa para que as informações e os dados disponíveis nas diferentes instituições possam ser utilizados da maneira mais estratégica e eficaz na gestão de riscos. Da mesma forma, os profissionais dessas instituições devem se comunicar de modo que seus conhecimentos possam colaborar com as demais áreas envolvidas sem que haja desencontro de informações ou sobreposição de atividades.

A circulação da informação correta e coerente dentro das diferentes instituições também evita que a comunicação dos riscos feita aos meios de comunicação seja equivocada, que haja excesso de informações divulgadas ou que notícias sejam veiculadas em momentos menos oportunos.



**Figura 11.** Presidenta Dilma Rousseff durante reunião para tratar de medidas de apoio às regiões afetadas pelas chuvas no estado do Rio de Janeiro.

Fonte: <<http://www2.planalto.gov.br/centrais-de-conteudos/images/visita-as-regioes-atingidas-pelas-chuvas-no-rio-de-janeiro>>.

### 9.3. Ferramentas de comunicação de riscos

A seguir são apresentadas algumas ferramentas de comunicação de risco, sua definição e detalhamento:

- **Campanhas de prevenção de desastres;**
- **Divulgação do conhecimento técnico, científico e tradicional;**
- **Produção de conteúdo jornalístico;**
- **Organização de dados e informações de forma estruturada.**

### **9.3.1 Campanhas de prevenção de desastres**

A veiculação de campanhas de prevenção de desastres possibilita a difusão da informação, uma maior visibilidade às ações de proteção e defesa civil e a divulgação de boas práticas, além de reforçar o processo de manutenção de uma cultura de risco. Por isso, os meios de comunicação têm um papel fundamental para a divulgação dessas campanhas (Figura 12).

As campanhas de prevenção podem ser coordenadas por órgãos governamentais (Defesa Civil, Ministérios, Secretarias), organizações não governamentais, empresas privadas, escolas, associações de moradores e demais organizações da sociedade civil. Podem incluir a realização de oficinas, seminários, palestras e contar com verbas para repasse, ou podem focar na conscientização da população sobre os riscos e na busca por mudanças de comportamento e por um maior engajamento na etapa de prevenção.



**Figura 12.** Campanha Cidades mais seguras.

### **9.3.2 Divulgação do conhecimento técnico, científico e tradicional**

A divulgação e as trocas de conhecimento podem ocorrer em diversos espaços e através de diferentes atividades. Revistas especializadas no tema e revistas científicas são um canal de divulgação do conhecimento técnico, científico e tradicional no campo da ciência do risco. O seu principal propósito é promover e ampliar a troca de conhecimento, impressões, opiniões e ideias sobre temas específicos.

A realização de seminários e oficinas com a participação de técnicos, pesquisadores, agentes de Defesa Civil, gestores públicos e população também são uma oportunidade muito boa para o intercâmbio de informações, discussão de projetos e resultados e para a integração e a cooperação com o processo de gestão de riscos (Figura 13). É fundamental que nesses espaços exista a possibilidade de todos os atores

participarem, compartilhando suas experiências e conhecimentos e aprendendo também com os demais.



**Figura 13.** Apresentação sobre Gestão Integral de Riscos durante o Seminário Internacional sobre Gestão Integrada de Riscos e Desastres, ocorrido em Brasília, 2011.

Fonte: <<http://www.abms.com.br/home/eventos/eventos/465-ministerio-da-integracao-discute-gestao-de-riscos>>.

#### **9.3.4 Produção de conteúdo jornalístico**

A imprensa tem por função cobrir um evento e transmitir os fatos à sociedade e, geralmente, tem forte presença nos locais de ocorrência dos desastres. Antes que ocorra o desastre, contudo, ela pode exercer um importante papel na etapa de prevenção. Ao visitar locais onde há situações de risco e comunicar ao público essas informações (Figura 14), os veículos de comunicação ajudam a tornar público o problema, alertando moradores, agentes de Defesa Civil, gestores públicos e demais instituições para que essas possam tomar as medidas necessárias e, ao mesmo tempo, servindo para fiscalizar e divulgar os resultados dessas medidas.



**Figura 14.** Repórter entrevista moradores de área de risco de inundação, Nova Iguaçu/RJ.

Fonte: <[http://uniaodanon.blogspot.com.br/2012\\_01\\_01\\_archive.html](http://uniaodanon.blogspot.com.br/2012_01_01_archive.html)>.

A cobertura de temas relacionados a riscos e a desastres demanda conhecimento prévio por parte dos profissionais jornalistas. A Defesa Civil deve estar preparada e capacitada para atender à demanda de informações da imprensa, transmitindo sempre dados e informações seguros e devidamente apurados para que estes sejam repassados à população e sirvam como ferramenta de gestão de riscos. É importante definir quem falará com a imprensa, ou seja, quem será o porta-voz da notícia. Também devem ser considerados mais de um representante, tendo em vista possível acúmulo de demandas a serem atendidas, dependendo da dimensão do desastre.

**“O objetivo do porta-voz com o público é reduzir o desconhecimento sobre o assunto, orientar sobre medidas de segurança e colocá-lo a par das ações que estão sendo desenvolvidas para minimizar os impactos do evento adverso e garantir o retorno à normalidade” (ZENATTI; SOUSA, 2011, p.41).**

É relevante que a população seja informada de forma clara sobre:

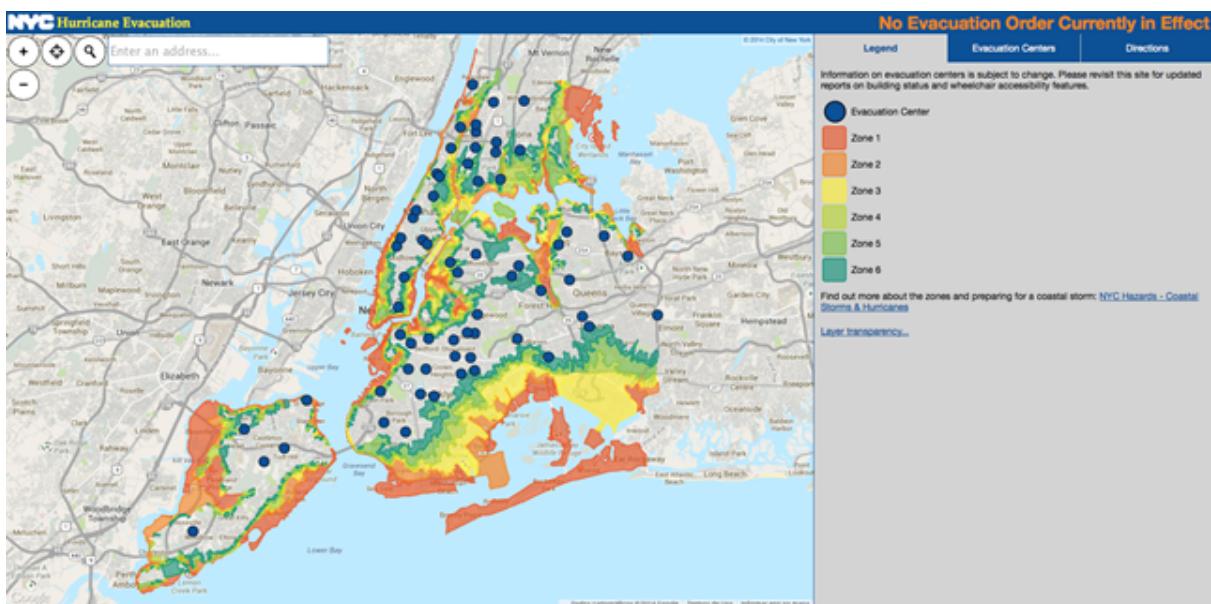
- Qual a ameaça existente no local;
- Quem está mais vulnerável com relação a essa ameaça;
- Quais as recomendações para essa população e que medidas devem ser tomadas;
- Quais medidas serão tomadas pela Defesa Civil e pelos gestores públicos;
- Quais os telefones para contato com essas instituições;

- Onde serão divulgadas novas informações sobre a situação.

Essas informações são fundamentais para que a população possa prevenir a ocorrência de desastres e se preparar para lidar com a situação adversa, podendo também acompanhar as medidas que estão sendo tomadas e cobrar ações dos demais responsáveis.

### **9.3.5 Organização de dados e informações de forma estruturada**

A organização de dados e informações de forma estruturada contribui para a credibilidade da comunicação e formação da cultura de riscos em uma sociedade. Uma base de dados organizada pode fornecer informação confiável a pesquisadores, agentes de Defesa Civil, gestores públicos e meios de comunicação, favorecendo a agilidade e confiança nos processos de tomada de decisão. Novas tecnologias facilitam a consulta dessas informações e permitem a colaboração dos atores na construção de uma base de dados mais completa e atualizada (Figura 9), sempre recordando que quanto mais acessível e de fácil compreensão, mais essa informação beneficiará a população e a gestão de riscos.



**Figura 15.** Mapa de zonas de evacuação e banco de dados com os centros de evacuação em caso de ocorrência de furacões na cidade de Nova Iorque nos Estados Unidos.

Fonte: <<http://maps.nyc.gov/hurricane/>>.

## **9.4 Elaboração de um Plano de Comunicação de Riscos**

Para que as informações sejam devidamente transmitidas à população é fundamental que os núcleos de Proteção e Defesa Civil elaborem um Plano de Comunicação que

seja integrado com as estratégias de todos os setores envolvidos na Gestão de Risco de Desastres.

Este Plano, de acordo com Zenatti e Sousa (2011), deve ser desenvolvido nas seguintes fases, considerando alguns elementos em cada uma delas:

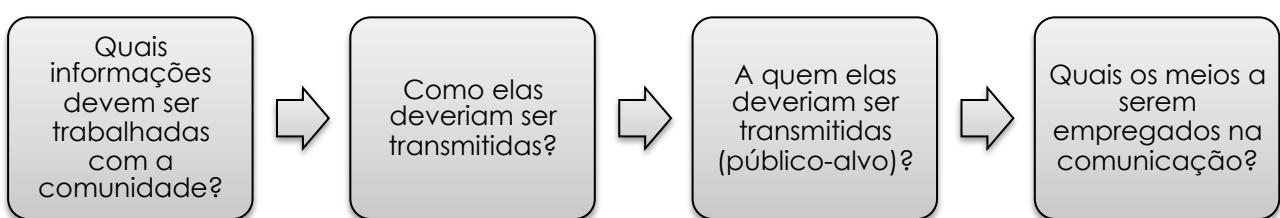
**Antes do desastre:** conhecer previamente as organizações responsáveis pelos meios de comunicação e entender como funcionam (para o estabelecimento de parcerias); divulgar ações de prevenção, mitigação e preparação, utilizando os meios de comunicação como instrumentos para qualificação da percepção de riscos; planejar e preparar estratégias de comunicação para as fases seguintes (durante e pós-desastre);

**Durante o desastre:** acompanhar ações de socorro, assistência a vítimas e reabilitação de cenários, colocando em prática as estratégias previstas na fase anterior e avaliando as informações antes de serem divulgadas, evitando possíveis impactos negativos e desnecessários sobre a população;

**Pós-desastre:** transmitir informações sobre os danos, prejuízos e ações para reabilitação, avaliando as ações e corrigindo os erros de forma a contribuir para que a percepção de novos riscos melhore nas comunidades e fortaleça a gestão destes riscos.

É válido destacar que a comunicação de riscos deve ser planejada e executada na fase “**antes do desastre**”, e estar baseada no conjunto de ações de proteção e defesa civil voltadas à prevenção, mitigação e preparação (como estudado e abordado nos capítulos anteriores do curso).

Com base nessas ações, algumas questões são norteadoras para a constituição do plano de comunicação de riscos (Adaptado de Poffo [200-]):



Dessa forma, o plano deve contemplar:

- Seleção do conteúdo da comunicação:** basear-se nas ações de gestão de riscos desenvolvidas e que serão desenvolvidas (em todas as esferas governamentais);
- Identificação do público-alvo:** conhecer as características dos contextos e das pessoas envolvidas no processo de comunicação;
- Levantamento dos pontos de encontro social:** identificar os locais mais frequentados pelas comunidades (escolas, clubes, centros esportivos, associações comunitárias etc.);

- d) **Levantamento dos meios de comunicação:** identificar os meios de comunicação mais eficazes para o público-alvo (rádio, redes sociais, reuniões, cartazes etc.).
- e) **Elaboração de estratégias de aproximação e parcerias:** identificar as estratégias mais efetivas na aproximação com os principais atores, para o estabelecimento da comunicação de riscos;
- f) **Elaboração dos conteúdos e materiais para facilitar a comunicação:** desenvolver o conteúdo de gestão de riscos a ser comunicado, bem como os materiais que facilitarão o processo (como cartilhas, panfletos, conteúdo para sites etc.);
- g) **Avaliação do processo:** identificar os aspectos positivos (para serem reforçados) e os aspectos a melhorar (para serem revistos) do plano de comunicação de riscos elaborado e concretizado.

#### **Pontos de destaque para o Plano de Comunicação:**

1. Embora os veículos de comunicação dediquem muito mais espaço para a divulgação de tragédias, as assessorias de imprensa podem contribuir para mudar essa realidade, mostrando formas de evitar ou de lidar com risco de desastres;
2. Assuntos que podem ser abordados pela imprensa para contribuir com a dimensão preventiva de desastres: dados sobre desastres já ocorridos; iniciativas de sucesso; ferramentas já utilizadas para alertas e alarmes contextualizados corretamente;
3. Perguntas norteadoras para a elaboração de uma notícia: – **o que** se quer comunicar? – **quando** o fato ocorreu? – **com quem** o fato aconteceu? – **onde** ocorreu? – **como** ocorreu?

#### **Resumindo**

A comunicação de riscos pode contribuir em todas as etapas do processo de gestão de riscos de desastres. É preciso compreender de que forma esta comunicação pode ser eficaz e como pode-se utilizar os meios de comunicação (com sua velocidade e abrangência) para levar as informações relevantes até a população.

É fundamental refletir sobre:

- Quais informações são as mais relevantes para repassar ao público em cada etapa da gestão de riscos?
- Como esta informação pode ser melhor compreendida? (linguagem utilizada, quantidade de informação);
- Como a população pode ajudar e se engajar nas ações de prevenção? (divulgar campanhas, como fazer doações, como participar de um simulado, iniciativas de Proteção e Defesa Civil);
- Quais ferramentas/documentos o meu município tem e que a população deve conhecer? (Mapas de risco, Carta geotécnica, Plano de contingência, Sistema de monitoramento e alarme, Plano diretor).

Sempre lembrando que a redução de riscos de desastres depende de uma interação sólida e eficiente entre autoridades públicas (esferas Federal, Estadual e Municipal), comunidades técnica e científica, e organizações comunitárias, em busca de uma sociedade mais segura (ONU/EIRD, 2011). Afinal, a redução de risco de desastres concerne a todos nós:

**"A redução de risco de desastres deveria ser parte da tomada de decisões habituais: desde a maneira que se educa os filhos a como se urbanizam as cidades. Cada decisão pode nos fazer mais vulneráveis ou mais resilientes"** (ONU/EIRD, 2011 p.; 58).

## Referências

UNITED NATIONS, INTERNATIONAL STRATEGY FOR DISASTER REDUCTION (UN/ISDR). **Living with risk:** a global review of disaster reduction initiatives, 2004. Disponível em: <<http://www.unisdr.org/we/inform/publications/657>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

INTERNATIONAL STRATEGY FOR DISASTER REDUCTION – ISDR/UN. **Terminology on Disaster risk reduction.** Genebra, Suíça. 2009 Disponível em [http://www.unisdr.org/files/7817\\_UNISDRTerminologyEnglish.pdf](http://www.unisdr.org/files/7817_UNISDRTerminologyEnglish.pdf). Acessado em: 20 dez. 2013.

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL; SECRETARIA NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL. **Curso de Gestão Integrada em Defesa Civil.** Brasília, 2010.

NAÇÕES UNIDAS, ESTRATÉGIA INTERNACIONAL PARA REDUÇÃO DE DESASTRES (ONU/EIRD). **Marco de Ação de Hyogo 2005-2015:** Aumento da resiliência das nações e das comunidades frente aos desastres. (2005). Disponível em: <[http://www.integracao.gov.br/cidadesresilientes/pdf/mah\\_ptb\\_brochura.pdf](http://www.integracao.gov.br/cidadesresilientes/pdf/mah_ptb_brochura.pdf)>. Acesso em: 09/06/2015.

NAÇÕES UNIDAS, ESTRATÉGIA INTERNACIONAL PARA REDUÇÃO DE DESASTRES (ONU/EIRD). **Los desastres vistos desde una óptica diferente – detrás de cada efecto hay una causa.** (2011). Disponível em: <[http://www.unisdr.org/files/20108\\_mhbeweb.pdf](http://www.unisdr.org/files/20108_mhbeweb.pdf)>. Acesso em: 09/06/2015.

POFFO, I. R. F. **Informação e Comunicação de Riscos em Emergências Químicas.** [200-]. Disponível em: <[http://www.bvsde.paho.org/cursode/p/modulos/modulo\\_3.6.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursode/p/modulos/modulo_3.6.pdf)>.

SAMPAIO, Inês Sílvia Vitorino. Conceitos e modelos da comunicação. **Ciberlegenda**, n. 05, 2001.

UNISDR. **Marco de Sendai para a redução do risco de desastres** (2015-2030). Nações Unidas, 2015. Disponível em: <<http://www.unisdr.org/we/inform/publications/43291>>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE DESASTRES. **Promoção da cultura de riscos de desastres**: relatório final. Florianópolis: CEPED UFSC, 2012.

Disponível em: <[http://www.ceped.ufsc.br/sites/default/files/projetos/final\\_pcrd.pdf](http://www.ceped.ufsc.br/sites/default/files/projetos/final_pcrd.pdf)>. Acesso em: 20/08/2014.

ZENATTI, A. P; SOUSA, SOLEDAD Y. U. **COMUNICAÇÃO EM DESASTRES** - A ATUAÇÃO DA IMPRENSA E O PAPEL DA ASSESSORIA GOVERNAMENTAL. Disponível em: <<http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2012/06/COMUNICACAO-EM-DESASTRES-A-ATUACAO-DA-IMPRENSA-E-O-PAPEL-DA-ASSESSORIA-GOVERNAMENTAL.pdf>>.