

A COMUNICAÇÃO DA DEFESA CIVIL DO RIO GRANDE DO SUL NAS ENCHENTES DE MAIO DE 2024

ELIANE NUNES FLORES¹; MARIA EDUARDA NOGUEZ²; CAROLINE CASALI³

¹Universidade Federal de Pelotas – elianenunesflores@outlook.com

²Universidade Federal de Pelotas – duda.noguez@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – carolcasali@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa Civil do Rio Grande do Sul é um órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil (SINPDEC), que atua nas fases de prevenção, mitigação, preparação, resposta e reconstrução de cenários, nos desastres naturais ou tecnológicos. Por prevenção, entende-se um conjunto de ações antecipadas destinadas a evitar ou reduzir os riscos de futuros desastres (CASTRO, 1999). Já a mitigação são ações que minimizam tanto as causas quanto as consequências de desastres potenciais. Por sua vez, a preparação envolve ações e procedimentos que buscam otimizar o funcionamento do Sistema Nacional de Defesa Civil (SINDEC), visando aprimorar a capacidade de resposta a emergências. Já a resposta, compreende ações executadas após o evento, destinadas a atenuar seus impactos. Por fim, reconstrução foca na restauração completa dos serviços essenciais, na recuperação da economia, no bem-estar social e no ecossistema, além de reduzir vulnerabilidades e, se necessário, realocar populações para áreas de menor risco.

Os processos de comunicação são essenciais em todas essas fases da gestão de risco. De acordo com Nunes (2024), a comunicação é importante na fase de prevenção para construir uma rede de contato entre as partes que podem ser afetadas e com isso identificar, mapear e monitorar os riscos existentes. Já nos processos de mitigação e preparação, a comunicação pode ajudar na rapidez em que as informações são compartilhadas entre a população e o órgão de ajuda, para isso pode ser desenvolvido um sistema de comunicação para contato entre as partes. É importante entender que essas três fases são feitas antes da gestão de um desastre, seu foco é manter a comunidade preparada para eventos futuros, para isso devem ser realizadas de maneira efetiva.

O objetivo desta pesquisa, realizada como trabalho final da disciplina de *Comunicação e Organizações* do Curso de Administração da Universidade Federal de Pelotas, foi analisar a comunicação realizada pela Defesa Civil do Rio Grande do Sul durante as enchentes de maio de 2024, buscando compreender as características da comunicação empreendida e possíveis lacunas no processo comunicacional da organização. O estado Rio Grande do Sul viveu uma de suas piores tragédias em maio de 2024, quando 96% dos seus municípios foram afetados pelas consequências de fortes chuvas. De acordo com relatórios da Defesa Civil, de setembro de 2024, a tragédia afetou 2.398.255 de habitantes do RS, ocasionou 183 mortes e 27 desaparecidos. Em relação aos prejuízos de infraestrutura, a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) classificou a catástrofe como o maior sinistro do setor de seguros gerado por um único evento na história do Brasil, com mais de 1,6 bilhão de reais em pedidos feitos por segurados até 27 de maio (ESTADO DE MINAS, 2024).

2. METODOLOGIA

No intuito de analisar a comunicação da Defesa Civil do RS durante as enchentes de 2024, foi realizada uma pesquisa exploratória com base na análise de documentos. A pesquisa exploratória é uma metodologia que busca aumentar a compreensão do problema em questão, ou seja, torná-lo visível para ser estudado (GIL, 2008). Em relação aos documentos analisados, foram consultados materiais disponíveis no site oficial da Defesa Civil e em seus perfis em sites de redes sociais – Instagram e Facebook.

A instituição se comunica com a população através das redes sociais e de seu site oficial. Em setembro de 2024, o Instagram (@defesacivilrs) possuía 309 mil seguidores e, no Facebook, a Defesa Civil do Rio Grande do Sul tinha 139 mil seguidores. No site oficial há uma aba de notícias e outra de avisos e alertas. E vale destacar que as Coordenadorias Regionais não têm perfis próprios em redes sociais, ou seja, a comunicação se mantém concentrada no perfil oficial da Defesa Civil do RS apenas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No dia 7 de maio de 2024, a Secretaria de Comunicação (Secom) do Rio Grande do Sul instituiu um gabinete de crise no Palácio Piratini para a divulgação mais precisa de informações sobre a situação das enchentes (GOVERNO DO RS, 2024). A secretária de comunicação, Tânia Moreira, ao anunciar a instituição do gabinete, destacou a importância de atender com eficiência aos pedidos por informação sobre as ações de enfrentamento do Estado. O gabinete foi dividido em oito áreas, sendo uma delas sob responsabilidade da Defesa Civil, coordenada por Sabrina Ribas e Marcelo Flach. Além das oito áreas, o Departamento de Redes também teve sua equipe reforçada para auxiliar na triagem de informações e definir o que seria publicado.

A consulta à aba “comunicação”, no site da Defesa Civil, retornou à identificação de notícias, galeria de fotos, galeria de vídeos e podcast, sendo que a aba podcast foi atualizada pela última vez há dois anos. A aba da galeria de vídeos foi atualizada pela última vez em janeiro de 2024, e a galeria de fotos em julho de 2024. Percebe-se, portanto, que a comunicação da Defesa Civil com a sociedade via site oficial não é recorrente e a seção de notícias é a única atualizada constantemente.

A comunicação da Defesa Civil nas redes sociais, antes das enchentes de 2024, era baseada em cobertura de eventos, reuniões e ações da Defesa Civil. Considerando as postagens realizadas em março de 2024, vê-se uma conta repleta de fotos de eventos nos quais a organização esteve presente ou pelos quais foi responsável. Do total de 55 postagens no Instagram da Defesa Civil no mês de março, 42 tratavam de reuniões e ações da Defesa Civil, e apenas cinco postagens falavam sobre a previsão do tempo no estado. Em fevereiro do mesmo ano, foram feitas apenas 30 postagens, sendo 16 sobre reuniões e ações e sete sobre a previsão do tempo. De fevereiro ao início de abril de 2024, apenas quatro postagens abordaram alertas climáticos nos perfis de redes sociais da Defesa Civil. Antes das enchentes, portanto, percebe-se uma comunicação baseada em cobertura de eventos organizacionais, com comunicação em relação a previsão do tempo e alertas de riscos pouco frequente.

No início de abril de 2024, uma postagem anuncia um novo modelo de Avisos Meteorológicos, produzido pela equipe da Sala de Situação, em parceria com a

Defesa Civil. Esse novo modelo consta com um layout e formato mais didático, que “atende de maneira mais satisfatória as demandas por informações de todos os órgãos envolvidos na temática de gestão de risco e desastres”. No dia 29 de abril de 2024, a Defesa Civil postou um vídeo do governador Eduardo Leite falando sobre a situação climática no estado. Podemos considerar que esse vídeo marcou o início do período de enchentes, pois foi a partir dele que a população começou a perceber o quão grave a situação poderia vir a se tornar. Entre 29 de abril e 29 de maio houve 172 postagens no Instagram da Defesa Civil, 102% mais do que em fevereiro e março somados. Dentre elas, 65 tratavam de alertas com mapa, 30 de previsão do tempo (entre vídeos e imagens), 26 de alertas com descrição em texto das áreas afetadas, 19 contendo notícias sobre ações do governo, Defesa Civil, bombeiros e exército, 17 sobre doações, e 15 com informações de utilidade pública para o enfrentamento das enchentes.

Uma das formas encontradas para informar a população em relação aos riscos das chuvas foi a utilização de mapas do RS com uma legenda baseada em cores de acordo com a gravidade da situação de cada região (Figura 1). Um possível problema em relação a essa peça de comunicação são as cores, pois pessoas com daltonismo ou baixa visão teriam dificuldade de identificá-las. Em complemento, há uma explicação mais detalhada sobre a previsão de chuvas na legenda do post.

A partir do dia nove de maio, houve uma mudança no layout dos mapas postados. Começou a aparecer somente a área de maior risco demarcada em vermelho e a descrição das áreas afetadas na própria imagem (Figura 2), facilitando a interpretação do mapa e corrigindo os problemas identificados anteriormente.



Figura 1 – Mapa indicando áreas de risco, postado até nove de maio



Figura 2 – Mapa indicando áreas de risco, postado a partir de nove de maio

Outro tipo de post presente nas redes sociais da instituição são cards com alertas no centro da imagem, por exemplo, “Avisos e Alertas, acesse: sosenchentes.rs.gov.br”. Cabe ressaltar que não há a possibilidade de clicar sobre o link na própria postagem, sendo necessário digitá-lo em outra aba do buscador. Percebe-se, então, que essas postagens são incompletas e dificultam o acesso à informação. Não são evidenciados locais de abrigos, contatos alternativos e regionais para resgate etc. Isso causa um ruído na comunicação com a população, que teria que entrar em contato ou pesquisar em outras fontes as informações que importavam naquele momento. Levando em consideração que essas pessoas estariam saindo de suas casas às pressas e em meio a muita chuva, o ideal seria ter a informação completa em um só lugar.

No dia 15 de maio, foi divulgado um canal de atendimento através do WhatsApp, que contava com um assistente automatizado para atender à população. O assistente automatizado é uma forma de otimizar os atendimentos, em virtude da grande demanda de pedidos de ajuda e dúvidas que a Defesa Civil estava recebendo. Mas percebe-se que a ferramenta foi criada durante a crise, revelando uma falha nas fases de preparação e mitigação da gestão de risco.

É importante ressaltar, ainda, que a instituição também teve que lidar com a circulação de desinformação durante as enchentes, algo que atrapalhava os resgates e o repasse de informações precisas à população. Foi preciso divulgar, nas redes sociais ou através de notícias nos jornais e televisão, avisos para a população não ser vítima de golpes.

4. CONCLUSÕES

Ao analisar a comunicação da Defesa Civil durante as enchentes, percebemos que houve uma ação rápida e ampliação de esforços para tornar a comunicação mais eficiente. A Defesa Civil realizou adaptações importantes em sua forma de comunicar em redes sociais; os alertas passaram a ser em forma de mapas mais intuitivos, com legendas indicando as áreas de risco.

Contudo, os esforços da Defesa Civil se deram no sentido de adaptação das formas de comunicação durante a crise, quando deveriam ter sido planejadas na gestão de risco, anteriormente à tragédia. A escolha dos melhores canais e formatos de comunicação para a crise e a educação da população para leitura dos alertas produzidos são ações a serem tomadas nas fases de prevenção e mitigação (NUNES, 2024). Em agosto de 2024, foi divulgado que a Defesa Civil e o Governo do Estado estão realizando testes de uma nova ferramenta de alertas, onde residentes e visitantes que estejam em áreas de risco receberão mensagens com avisos sonoros em seus celulares e sem a necessidade de cadastro prévio. Esperamos que esta seja uma das ações da Defesa Civil no sentido de preparação para futuros eventos climáticos.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTRO, A. L. C. **Manual de planejamento em defesa civil**. Brasília: Ministério da Integração Nacional, 1999. Vol.1. 133p.

ESTADO DE MINAS. **Chuvas no RS causarão maior sinistro do mercado de seguros**. Disponível em: <https://www.em.com.br/colunistas/amauri-segalla/2024/05/6865167-chuvas-no-rs-causarao-maior-sinistro-do-mercado-de-seguros.html>. Acesso em: 28 de setembro de 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008. 4. ed.

GOVERNO DO RS. **Secretaria de Comunicação institui gabinete de crise para atender demandas sobre enchentes**. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/secretaria-de-comunicacao-institui-gabinete-de-crise-para-atender-demandas-sobre-enchentes>. Acesso em: 28 de setembro de 2024.

NUNES, A. K. **Comunicação de risco em desastres**. Disponível em: <https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/2024/07/10/comunicacao-de-riscos-em-desastres>. Acesso em: 28 de setembro de 2024.