

Risco e crise no contexto da comunicação organizacional: o papel do Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC) no Brasil¹

Jones MACHADO²

Universidade Federal de Santa Maria, Frederico Westphalen, RS.

Resumo

No contexto da sociedade de risco (BECK, 2002), múltiplas questões com potencial gerador de crises emergem, evidenciando a importância da comunicação na prevenção e na gestão de riscos e crises. Em face disso, a sociedade demanda da academia e do mercado pesquisas e práticas comunicacionais que deem conta da complexidade do cenário atual. Nesta perspectiva, surge o Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC) no Brasil, projeto da UFSM em parceria com a USP, UFRGS, Fiocruz e PUCRS. Entre os objetivos do OBCC estão: mapear e sistematizar o conhecimento sobre o tema na área da Comunicação; monitorar e analisar situações críticas no contexto das organizações; assim como fomentar a criação e o fortalecimento da cultura da prevenção e da gestão; além de dar visibilidade para a área de estudos de RP e CO, contribuindo para o desenvolvimento de pesquisas sobre risco e crise.

Palavras-chave: comunicação; crise; observatório; organizações; risco.

OBCC: um espaço voltado ao ensino, à pesquisa e às práticas em comunicação

Nunca antes na história recente da humanidade atravessamos períodos tão turbulentos, de incertezas e desconfiança em diferentes aspectos. São numerosas as situações de risco e crise que atravessam nossa sociedade: na esfera política, empresarial e governamental, no contexto cultural, social e ambiental, nas áreas da saúde, educação, religião e segurança, nos espaços online e offline, em âmbito nacional e internacional. Acumulam-se e sobrepõem-se as situações de risco e crise neste momento. São situações críticas relacionadas a vazamento de dados, à corrupção, à ética, à diplomacia, a defeitos em produtos, etc. que impactam direta e indiretamente nas pessoas e nos diversos campos sociais, causando pandemias, desastres, desemprego, fome, mortes e outras consequências em grande escala. Isso porque a cultura da

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática: Ensino, pesquisa e práticas de comunicação organizacional na sociedade de risco, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Doutor em Comunicação, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), email: jones.machado@ufsm.br

prevenção, da proteção e do cuidado não é uma realidade nas organizações, tornando o terreno fértil para que crises se instalem.

Nessa conjuntura, naturalmente, forças externas e internas ameaçam o equilíbrio social, das organizações, dos sistemas e – por isso – cada vez mais se faz necessário atentar aos riscos presentes nas atividades desenvolvidas por órgãos públicos, ONGs, empresas, marcas e figuras públicas. Os riscos são permanentes, que precisam ser identificados como forma de antecipar situações críticas. Dessa forma, é possível construir cenários de atuação, disponibilizar informações, organizar logística de proteção ou resgate e evitar danos em maior escala. Estes sinais ou assuntos emergentes com potencial desestabilizador precisam ser detectados na leitura permanente de cenários operada pelos profissionais da Comunicação e de outras áreas-chave, tendo em vista que vivemos em uma sociedade de risco (BECK, 2002). Sendo assim, viabiliza-se o processo de comunicação preventiva – ou seja, a comunicação de risco – a fim de evitar ou diminuir as consequências negativas para as pessoas, para o meio ambiente, para a sociedade e para os negócios.

No entanto, crises podem se instaurar apesar dos esforços para prevenção ou mitigação de danos. Nesse momento, a comunicação de crise exerce papel fundamental no processo de gestão da crise. Embora as práticas comunicacionais não se iniciem com a crise (mas sim antes), é neste momento que se intensifica o trabalho com o objetivo de esclarecer, posicionar, informar e orientar. E mesmo que a situação se torne caótica, logo em seguida as crises trazem ensinamentos e acabam implicando na transformação das estruturas, dos processos e dos posicionamentos, configurando-se numa oportunidade de a organização aprender e melhorar a atuação junto à sociedade.

Nesse contexto de aprendizado, duas premissas merecem destaque. Primeiro, a comunicação tem papel essencial no processo de gestão e gerenciamento de riscos e crises. É ela juntamente com setores organizacionais específicos (*compliance*, gestão de riscos, governança, segurança do trabalho) que se revelam competentes pela prevenção, por dar a conhecer, pela transparência, pela mitigação dos danos, evitando mortes, desgastes de reputação e imagem e crises em série. Segundo, para gerar conhecimento científico e aprender com as situações pelas quais as organizações passam, é preciso monitoramento e reflexão a partir dos acontecimentos à luz das

teorias. A partir de recente estudo de levantamento bibliométrico e análise das características e abordagens de pesquisas no Brasil relativas aos temas de risco e crise no contexto comunicacional, as pesquisadoras concluíram que:

[...] a produção científica sobre o tema de gestão de risco e de crise no Brasil ainda é muito centrada na descrição e análise de casos isolados, em grande parte oriundos do segundo setor, o que dificulta a legitimação de um campo de pesquisa robusto, tanto em volume quanto em qualidade de discussão teórico-científica. Entende-se por campo de pesquisa robusto aquele que é capaz de fornecer discussões aprofundadas sobre um tema, com sólidas e diversificadas metodologias de pesquisa, capaz de oferecer suporte a práticas e à geração de novos conhecimentos e avanços para a área de conhecimento em questão. Acredita-se que o futuro da pesquisa sobre a gestão de risco e de crise no Brasil deve passar, necessariamente, pelo reconhecimento da relevância e pertinência dos temas em termos de pesquisa, formação de pessoas e geração de novas práticas profissionais. (Nunes; Oliveira, 2021, p. 12-13).

Nesse sentido, para que os aprendizados relatados e o conhecimento produzido a partir de cenários de risco e crise, é preciso monitorar, observar, analisar e sistematizar os dados. Diante do exposto, que corrobora a importância destes temas para a sociedade, para as organizações que fazem parte dela e para as pessoas, surge o Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC), dispositivo científico inédito no Brasil dedicado aos temas de risco, crise, gestão de risco, gestão de crise e comunicação de crise, especificamente na área de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. Nessa direção, além de coletar e disponibilizar a produção científica, busca identificar casos inspiradores de gestão da comunicação de crise, uma vez que o objetivo não é apenas mostrar situações de risco e crise com gestões desastrosas. O intuito, para além dos tensionamentos com as perspectivas teóricas e com a devida crítica, trata-se de analisar as práticas sob as óticas humana, social, cultural e ambiental, a fim de construir não só um repositório ou ser fonte de pesquisa, mas um espaço de discussão e de referência também para profissionais de comunicação, gestores e veículos de comunicação.

O Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC) surge de uma lacuna no que se refere à memória, à historicidade e aos aprendizados oriundos de situações críticas, tendo três objetivos principais: 1. Sistematizar o conhecimento

produzido no Campo da Comunicação no que se refere a temas científicos como risco, crise, comunicação de crise, gestão de crise e comunicação de risco no âmbito das organizações (empresas, personalidades, marcas, instituições, ONGs, governos). Dessa forma, atua na direção de realizar o mapeamento contínuo da produção sobre os temas em livros, capítulos de livro, artigos em periódicos científicos e anais de eventos acadêmicos, teses e dissertações, filmes, séries e documentários; 2. Monitorar situações de risco e crise no contexto das organizações, através do acompanhamento das estratégias comunicacionais empreendidas, das práticas implementadas por profissionais da área nesse cenário e da observação dos desdobramentos midiáticos; 3. Contribuir para que a cultura da prevenção e da gestão de riscos e crises seja criada ou fortalecida pelas organizações.

A partir disso, o observatório busca mapear pesquisas, monitorar cenários, categorizar os dados, analisar à luz do conhecimento científico tensionando com as teorias, e disponibilizar conteúdos de referência à sociedade. Assim, contribui para a popularização da Ciência, oferecendo conteúdo acessível e gratuito para o público numa única plataforma. Além disso, oferece subsídios para as práticas profissionais voltadas ao gerenciamento/à gestão de risco e crise no âmbito da comunicação organizacional. Do mesmo modo, vislumbra que o conhecimento disponível se multiplique e se amplifique através da atuação de professores e estudantes de graduação e pós-graduação em sala de aula. E, nesse sentido, também almeja dar visibilidade para a área de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, contribuindo para a sua legitimação enquanto um campo de estudo sólido e robusto.

Em face do exposto, é mister um observatório que se dedique a acompanhar situações de risco e crise no contexto das organizações e observar como a comunicação é acionada, perpassando o processo de gestão empreendido nas e pelas organizações, pessoas, campos sociais, marcas e figuras públicas.

Para isso, metodologicamente, o período delimitado foi de 2010 até hoje para busca e coleta de documentos/arquivos/textos, abrangendo mais de 15 anos. No entanto, trabalhos que não faziam parte da amostragem (publicados antes de 2010), mas que apareceram nas buscas, foram incluídos na catalogação, visto que também contribuem para o objetivo do mapeamento. A busca concentrou-se em repositórios

como a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos Capes, anais dos dois principais eventos brasileiros – Intercom e Abrapcorp – que contemplam a área de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, Google Acadêmico, sites de periódicos científicos e de programas de pós-graduação em Ciências da Comunicação e/ou Informação. Ressalta-se que a pesquisa bibliográfica e documental bem como o estado da arte realizados pela equipe do portal não esgotam a totalidade da produção acadêmica e do conhecimento científico produzido sobre os temas de interesse do OBCC no Brasil e no mundo, uma vez que há pesquisas em andamento assim como publicações indisponíveis para acesso online ou não encontradas em repositórios.

Para disponibilizar as informações e o conhecimento, o portal do OBCC está organizado em três seções principais: Materiais para consulta (produção bibliográfica e acadêmico-científica, eventos, cursos, textos em sites/revistas/jornais, entrevistas, filmes, séries e documentários, relatórios internacionais, links relacionados), Notícias (acontecimentos atuais envolvendo situações de risco e crise, divulgação de pesquisas e lançamentos de livros da área), e Outros (artigos de opinião, análises de casos, orientações para a sociedade, prevenção de crise, glossário de crise). Pensado de modo a oferecer conteúdo de qualidade e atualizado, a Equipe do OBCC, composta por pesquisadores da UFSM, UFRGS, USP, Fiocruz e PUCRS, espera que a iniciativa inspire pesquisas acadêmicas, práticas profissionais e atividades em aula.

Referências

BECK, U. **La sociedad del riesgo**: hacia una nueva modernidad. Barcelona: Paidós, 2002.

NUNES, A. K.; OLIVEIRA, R. F. **Crise, risco e comunicação: revisão da literatura e abordagens brasileiras de um campo em legitimação**. In: XV Congresso Abrapcorp, 2021, São Paulo. Anais do XV Congresso Abrapcorp. São Paulo: Abrapcorp, 2021.

OBCC. **Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise**. Santa Maria, RS: UFSM, 2025. Disponível em: <https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise> Acesso em: 24 fev. 2025.