

A Cultura do Cuidado como Processo para a Gestão de Risco Inclusiva¹

Patrícia M. PERSIGO²

Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen

Resumo

A gestão da comunicação de risco vem há algum tempo consolidando-se dentre os estudos da comunicação organizacional. Sua importância, sobretudo na sociedade de risco (Beck, 2011), é inegável. Entretanto, é preciso avançar, aprimorar processos e atuar efetivamente na prevenção e redução de riscos e danos de forma significativa para os diversos grupos sociais. Este texto trata sobre a comunicação de risco inclusiva, atenta às diferentes necessidades e características dos públicos organizacionais. A partir de pesquisa bibliográfica busca-se refletir sobre a cultura do cuidado (Oliveira, 2024) como processo para a gestão de risco (Nunes, 2025) (Persigo, 2025) inclusiva.

Palavras-chave

Comunicação de risco; Inclusão; Cultura do Cuidado; Pessoa com deficiência; Públicos;

Introdução

A comunicação corporativa está intrinsecamente ligada ao núcleo estratégico dos negócios, estabelecendo e gerenciando relacionamentos organizacionais com uma diversidade de públicos. Em complemento, a elaboração de um diagnóstico de comunicação minucioso em relação ao contexto é igualmente importante. A comunicação, portanto, assume papel de mediação estratégica entre as organizações e seus públicos, contemplando as metamorfoses e nuances da sociedade de risco (Beck, 2011).

Conscientes do cenário mundial marcado por riscos diversos como aquecimento global, conflitos armados, dependência tecnológica, ciberataques, entre outros, torna-se imperativo que a comunicação de crise permeie toda a atuação das organizações.

Ao pesquisar sobre Gestão da Comunicação de Crise, nota-se que a literatura está em desenvolvimento, abrangendo etapas, ações práticas para o antes, durante e depois, além da competência necessária para identificar corretamente uma crise organizacional. No entanto, as pesquisas sobre Comunicação de Risco, e mais especificamente, Comunicação de Risco Acessível e Inclusiva, ainda são incipientes.

Em 2020, a pandemia de Covid-19 evidenciou ainda mais as desigualdades sociais, levando a ONU a alertar sobre a importância de conteúdos acessíveis para a gestão eficaz

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática – Comunicação Intercultural e as transversalidades interseccionais em crises, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Doutora em Comunicação e Professora Associada do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria. Líder do Grupo de Pesquisa EstratO e Pesquisadora Associada do Observatório Brasileiro da Comunicação de Risco e Crise (OBCC). patricia.persigo@ufsm.br

da crise sanitária. “COVID-19: *Who is protecting the people with disabilities?*”³ foi a indagação de Catalina Devandas, relatora especial da ONU sobre direitos das pessoas com deficiência.

Anos depois, em maio de 2024, o estado do Rio Grande do Sul enfrentou sua pior catástrofe climática com enchentes históricas. Dados de agosto daquele ano indicavam 183 mortes, 27 desaparecidos e mais de 600 mil desabrigados. Algumas notícias ilustram o cenário da época em relação ao público de PcDs: “A Perturbadora Invisibilidade das Pessoas com Deficiência nas enchentes do Rio Grande do Sul”⁴ e “Chuva no RS: cadeirantes vivem drama para se salvar em meio a enchentes”⁵.

Apesar do intervalo de tempo entre as crises, a comunicação de risco e de crise para pessoas com deficiência permanece falha. Notícias destacaram a invisibilidade e os desafios enfrentados por essas pessoas durante as enchentes. O cenário dessas crises ressalta a importância de uma gestão de risco adequada e atenta. Garantir a acessibilidade aos conteúdos e a inclusão de diversos públicos é essencial para evitar e/ou reduzir danos. Neste contexto, o presente texto reflete sobre a cultura do cuidado (Oliveira, 2024) como processo para uma comunicação de risco de fato inclusiva.

Comunicação de risco inclusiva

A gestão da comunicação de crise é um processo amplo com diversas etapas. Machado (2025) define-a como um “processo de comunicação planejado e estratégico aplicado a cenários de crise, principalmente nas fases de preparação, resposta, mitigação e recuperação”. Este texto detém-se na etapa de preparação, particularmente na fase pré-crise, que abrange o mapeamento de riscos e a subsequente comunicação de risco.

O Glossário do Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC) auxilia delineando a comunicação de risco como um processo que se materializa em informações, desde o levantamento de riscos iminentes até diretrizes de conduta e

³ Disponível em:

<https://www.ohchr.org/en/press-releases/2020/03/covid-19-who-protecting-people-disabilities-un-rights-expert>

Acesso em: 30 de março de 2020.

⁴ Disponível em:

<https://retinabrasil.org.br/a-perturbadora-invisibilidade-das-pessoas-com-deficiencia-nas-enchentes-do-rio-grande-do-sul/#:~:text=Sul%20E2%80%94%20Retina%20Brasil-.A%20Perturbadora%20Invisibilidade%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia.do%20Rio%20Grande%20do%20Sul&text=Enquanto%20as%20manchetes%20ecoam%20as.clama%20por%20visibilidade%20e%20aten%C3%A7%C3%A3o.> Acesso em 10 de

fevereiro de 2025.

⁵ Disponível em:

<https://oglobo.globo.com/brasil/sos-rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/14/chuva-no-rs-cadeirantes-vivem-drama-para-se-salvar-em-meio-a-enchentes.ghtml> Acesso em: 12 de fevereiro de 2025.

reação à ocorrência do risco. Seu objetivo é subsidiar a tomada de decisão de diferentes atores envolvidos, como gestores, autoridades públicas, mídia, funcionários e indivíduos da comunidade em risco (Nunes, 2025; Persigo, 2025).

A comunicação de risco envolve diferentes públicos organizacionais, exigindo não apenas o levantamento de riscos iminentes, mas também a consideração das percepções e experiências dos indivíduos. “O objetivo final é que todos em risco sejam capazes de tomar decisões informadas para mitigar os efeitos da ameaça e tomar medidas de proteção e prevenção” (A FIOCRUZ Brasília⁶).

Em 2023, o Escritório da ONU para Redução de Riscos publicou o relatório de uma pesquisa que investigou como as pessoas com deficiência reagem em situações de risco e desastres. A maioria relatou dificuldades de locomoção, visão, audição, concentração, memória, comunicação e, inclusive, de vestir-se com urgência. Além disso, 84% dos pesquisados não tinham planos pessoais para responder a uma situação de risco e desastre, e 39% relataram dificuldades para sair rapidamente de um espaço físico sem ajuda externa.

O cenário delineado e os dados brevemente apresentados mostram que a comunicação de risco precisa ir além do levantamento de riscos e informações gerais. No caso de pessoas com deficiência, idosos e/ou pessoas com analfabetismo funcional, é essencial prever auxílios específicos que atendam às suas características e necessidades.

Beck (2011) apresenta cinco teses sobre a distribuição do risco na sociedade, duas das quais são particularmente relevantes aqui: a distribuição dos riscos é assimétrica, e a catástrofe tem potencial político, implicando na reorganização do poder e da autoridade. Em situações adversas e, por vezes, inesperadas, alguns grupos sociais tornam-se mais vulneráveis, como crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

Isso porque tais grupos são especialmente vulneráveis em situações de riscos e desastres, não apenas pelas consequências imediatas (riscos de morte, maior exposição a doenças e violência), mas também em curto, médio e longo prazo, com relação ao seu desenvolvimento futuro (atraso escolar, sofrimento psíquico, reabilitação motora, entre outros), no caso das crianças e adolescentes e pelos efeitos pós-traumáticos (reabilitação motora, sofrimento psíquico, fraturas, entre outros), no caso das pessoas com deficiência e idosos (Protocolo Nacional Conjunto para Proteção

⁶ Disponível em: <https://www.fiocruzbrasilia.fiocruz.br/minicurso-comunicacao-de-risco-conceito-e-pratica/>
Acesso em: 13 de fevereiro de 2025.

Integral a Crianças e Adolescentes, Idosos e Pessoas com Deficiência em Situação de Riscos e Desastres - Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2013).

Martins e Spink (2015), analisando casos de crises em São Paulo, sugerem três tecnologias de informação e comunicação para uma comunicação de risco mais eficaz: a elaboração de rascunhos de alertas com base no mapeamento de riscos, a atuação governamental e comunitária planejada e coordenada (com participação de lideranças locais) e o uso de radioamadores para agilizar a disseminação das informações. É fundamental garantir a acessibilidade dos conteúdos por meio da comunicação alternativa e da comunicação acessível, empregando tecnologias assistivas para tornar as mensagens compreensíveis e de fácil acesso.

Cultura do Cuidado como processo

Em uma sociedade de risco que convive diariamente com ameaças de diversas origens, a confiança e a credibilidade das fontes na comunicação de risco adquirem relevância substancial. Nessa perspectiva, e com um olhar atento aos públicos vulneráveis, é imperativo incorporar a cultura do cuidado no processo de comunicação de risco. Esse processo viabiliza a inclusão, atendendo a todos os públicos de maneira equitativa e, assim, evitando crises ou reduzindo danos.

A partir dos estudos da psicologia moral, o cuidado se traduz na atenção e dedicação ao outro (Oliveira, 2024). Assim, a cultura do cuidado é um processo necessário para uma comunicação de risco inclusiva, que busca conhecer o outro, suas características e necessidades específicas, indo além do levantamento de riscos e elaboração de mensagens prévias, colocando os indivíduos no centro do processo por meio da atenção e diálogo ativo.

Para uma comunicação de risco inclusiva e eficaz é essencial buscar conhecimento amplo sobre as deficiências dos públicos em risco, suas localizações, condições de habitação e preferências de comunicação. Identificar possíveis líderes de comunicação de risco entre esses públicos também é crucial. Essas ações ajudam a construir relacionamentos de confiança com diferentes indivíduos, o que na comunicação de risco “é vista de modo vinculado à percepção de precisão, conhecimento e preocupação com o bem estar público” (Rangel, 2007, p. 1378).

Nesse cenário, organizações e governos devem ser vistos como agentes de cuidado, interessados e comprometidos com seus diferentes públicos. A pesquisa da ONU para Redução de Riscos (2023) apontou que 86% das pessoas com deficiência não participam da tomada de decisão local e/ou comunitária em relação aos planos de redução de riscos e desastres, mas 57% estariam dispostas a participar. A ONU recomenda integrar abordagens centradas na pessoa e baseadas na comunidade para aprimorar a preparação de pessoas com deficiência, criando oportunidades de participação e construção conjunta da comunicação de risco. Assim,

comunicar, na perspectiva do cuidado, é manter um diálogo contínuo que investe na autonomia do ser humano, na corresponsabilidade e na capacidade de enfrentar e sobreviver às adversidades do tempo e da história, ou seja, às crises de todos os tipos e tamanhos. Comunicar deve se tornar, cada vez mais, sinônimo de cuidado (Oliveira, 2023, OBCC).

A perspectiva do cuidado na comunicação vai além de promover a acessibilidade; trata-se de um compromisso com a inclusão efetiva e a corresponsabilidade social. É fomentar a autonomia, fortalecer redes de apoio, viabilizar abrigos de socorro acessíveis e inclusivos, permitindo que indivíduos e comunidades enfrentem desafios com resiliência. A comunicação de risco, sob essa ótica, não deve ser vista como uma ferramenta técnica, mas como um processo que integra escuta ativa, adaptação às necessidades diversas e valorização da participação coletiva. Ao incorporar a cultura do cuidado, a comunicação de risco se torna mais equitativa, promovendo não só a disseminação de alertas, mas também a construção de uma sociedade mais preparada e inclusiva.

Referências

BECK, Ulrich. Sociedade de Risco: Rumo a uma outra modernidade. 2. Ed. São Paulo: 34, 2011.

GLOSSÁRIO DE CRISE. Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise. Disponível em: <https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/glossario-de-crise> Acesso em 06 de fevereiro de 2025.

MACHADO, Jones. Comunicação de Crise. Glossário de Crise. Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise. Disponível em: <https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/glossario-de-crise> Acesso em 06 de fevereiro de 2025.

MARTINS, Mário Henrique da Mata; SPINK Mary Jane Paris. O uso das tecnologias de comunicação de risco de desastres como prática preventiva em saúde. Interface (Botucatu). 2015.

NUNES, Ana Karin. Comunicação de risco. Glossário de Crise. Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise. Disponível em:
<https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/glossario-de-crise> Acesso em 06 de fevereiro de 2025.

OLIVEIRA, Rosângela Florczak. Comunicação efetiva como marca da cultura do cuidado na gestão das crises. 2023. Disponível em:
<https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/2023/08/28/artigo-comunicacao-efetiva-c-omo-marca-da-cultura-do-cuidado-na-gestao-das-crises> Acesso em: 10 de fevereiro, 2025.

OLIVEIRA, Rosângela Florczak. Comunicação Organizacional em tempos de metamorfoses: crises e cultura do cuidado. In: SCROFERNEKER, Cleusa; PELLANDA, Eduardo; SILVA, Juremir Machado da. (Orgs.) Metamorfoses Sociais: tecnologias, práticas, identidades, imaginários. Porto Alegre: Sulina, 2024.

PERSIGO, Patricia M. Comunicação de risco. Glossário de Crise. Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise. Disponível em:
<https://www.ufsm.br/projetos/institucional/observatorio-crise/glossario-de-crise> Acesso em 06 de fevereiro de 2025.

RANGEL, Maria Lígia. Comunicação no controle de risco à saúde e segurança na sociedade contemporânea: uma abordagem interdisciplinar. Revista Ciência e Saúde Coletiva. 12 (5), 2007.

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Protocolo Nacional Conjunto para Proteção Integral a Crianças e Adolescentes, Idosos e Pessoas com Deficiência em Situação de Riscos e Desastres - 2013. Disponível em:
https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/crianca-e-adolescente/acoes-e-programas-de-gestoes-anteriores/PROTOCOLONACIONALDESASTRES_final.pdf Acesso em: 10 de fevereiro de 2025.

UNITED NATIONS OFFICE FOR DISASTER RISK REDUCTION. Global Survey Report on Persons With Disabilities and Disasters. 2023. Disponível em:
<https://www.undrr.org/report/2023-gobal-survey-report-on-persons-with-disabilities-and-disasters> Acesso em: 10 de fevereiro de 2025.