

A COMUNICAÇÃO DOS RISCOS NA PREPARAÇÃO PARA EMERGÊNCIAS AMBIENTAIS: REFERÊNCIAS CONCEITUAIS

Icaro Cunha¹
Raquel Dalledone Siqueira da Cunha²

Introdução

Comunicação é o processo de tornar uma ideia comum a diversas pessoas, seja através da linguagem escrita, falada ou visual. A comunicação é fundamental para nossa convivência, já que é através dela que se expressa o que é importante e se procura chegar a consensos. Tal processo implica em certo grau de cooperação. (RABACA e BARBOSA, 1978).

Quando acontece uma comunicação, entende-se que existe interação, troca de mensagens através de signos, o compartilhamento de ideias e sentimentos. A comunicação se dá por relações interpessoais ou por meio de grandes mídias como a imprensa escrita, o rádio, a televisão, a publicidade ou a internet. Essas mídias fazem o que se denomina comunicação de massa, que se utiliza de maquinários, conseguindo atingir grande público e precisando de relativo poder econômico para acontecer. (RABACA e BARBOSA, 1978).

A capacidade de comunicação é necessária para se viver em sociedade. Uma maior atenção aos problemas ambientais tem levado indústrias e agências reguladoras governamentais a perceber que o gerenciamento de riscos funciona de maneira mais eficiente se houver um processo de comunicação. (SANTOS e FOLWARKOW, 1991).

Alguns autores apontam o papel da comunicação nas questões ambientais. “A comunicação de massa é responsável tanto pela omissão quanto pela difusão indiscriminada de mensagens ambientais”. (RAMOS, 1996). “O que sabem os cidadãos sobre um desastre, seus efeitos e problemas depende muito do teor das

notícias divulgadas pelos meios de comunicação de massa”. (QUARANTELLI, 2000).

No entanto, quando se trata de comunicação de riscos, o meio de comunicação de massa é apenas um canal. A mensagem a ser transmitida não deve ser elaborada ou selecionada pelos profissionais responsáveis pelas mídias. Na comunicação de riscos, a mensagem é fruto de uma necessidade de informar associada ao desejo de receber informação. O que comunicar depende muito mais do que o receptor dessa mensagem quer conhecer.

A Comunicação como Atividade Integrante do Gerenciamento dos Riscos

Planos de emergência buscam diminuir as consequências de um acidente. Um dos pontos para a redução do impacto causado por um evento indesejável é a conscientização da população, principalmente aquela que reside, estuda ou trabalha próximo à instalação de risco.

O gerenciamento dos riscos ambientais é um conjunto de atividades orientadas a partir do estudo e dimensionamento dos riscos, com base na equação a seguir apresentada em sua forma mais simples:

$$R = f \times c$$

O risco é o resultado de uma multiplicação dos fatores de frequência (f) dos eventos acidentais, pelas consequências (c). Normalmente, a frequência se traduz num índice de probabilidade de uma ocorrência, probabilidade essa que deve ser multiplicada pelas consequências que podem ser antevistas. Programas de gerenciamento dos riscos ambientais trabalham em busca da redução do risco, o que implica em desenvolver ações de redução das probabilidades, e/ou de redução das consequências. (SERPA, 2000). A preparação dos grupos humanos potencialmente afetados por possíveis acidentes é uma das condições para contar

com eficazes planos de resposta, de forma a reduzir quantidade de vítimas e o nível de dano. Uma população exposta ao risco fica menos vulnerável se tiver informação e orientação sobre as reações mais adequadas. (CUNHA, NASCIMENTO e PENNAS, 2011).

A conscientização depende da informação e a comunicação de riscos é assim uma base para a preparação das respostas a acidentes. A população depende da comunicação para saber os tipos de acidentes que podem ocorrer numa instalação perigosa, suas consequências e que atitudes tomar no caso de uma emergência. A comunicação prévia estabelece parâmetros para o caso de uma emergência. A comunicação no momento da crise orienta a população sobre as medidas a serem tomadas para sua proteção.

Comunicação de riscos é o processo de comunicar sobre riscos à saúde, ao meio ambiente natural e urbano e à segurança da população. (CUNHA, R., 2008). No caso de uma instalação perigosa, vários procedimentos de segurança são exigidos para que seja autorizado o seu funcionamento. No entanto, em caso de acidentes que especialistas buscam evitar, mas admitem poder acontecer, a população que reside no entorno e os trabalhadores da instalação podem ficar expostos a produtos que causem danos. Quanto mais informações e conhecimentos tiverem essas pessoas, mais possibilidade de se proteger elas terão.

Para o Conselho Nacional de Pesquisa, dos Estados Unidos da América (*National Research Council – NRC*), comunicação de riscos pode ser definida como um processo interativo de troca de informações e opiniões entre indivíduos, grupos e instituições a respeito de um risco ou um risco em potencial para a saúde humana ou o meio ambiente. (LUNDGREN e MCKIN, 2004). Essa comunicação implica em transmitir dados técnicos e informações cifradas como tabelas, estatísticas e gráficos, de maneira clara, facilitando a compreensão dessas informações pelo público. Para isso, é preciso conhecer o público ao qual essa comunicação está direcionada, quem ele é, quais são seus temores e quais informações demanda. (SANTOS e FOLWARKOW, 1991).

Para Comunicar, é Essencial Escutar

Comunicar riscos é uma via de mão dupla, envolve escuta ativa, não só o discurso. Para existir e ser eficaz, a comunicação envolve cooperação e ações conjuntas. Se o comunicador se coloca como sujeito da ação e encara o público como objeto dessa ação, determinando o que ele deve saber e como deve proceder, a comunicação dos riscos pode não acontecer. (SANTOS, 1990).

Na comunicação de riscos, trabalha-se com o princípio do direito à informação, que Oswaldo Sevá defende como uma forma de minimizar a violência das tragédias e catástrofes de origem industrial. A democratização nos processos de decisão permite reduzir os riscos de acidentes. Os trabalhadores que manipulam as máquinas e percebem a necessidade de substituição de peças ou o momento de interromper a produção e onde intervir, são os que detêm o saber. Entretanto, não são eles que detêm o poder de tomar tais decisões. (SEVÁ, 1985).

Democracia é, também, a possibilidade de, direta ou indiretamente, as pessoas participarem das decisões de assuntos de interesse comum. E para isso, o direito à informação, como parte do processo de formação de conhecimentos e opiniões, é um dos elementos essenciais. (FERRARI, 2000). A falta de informação, o despreparo da população que vive no entorno de uma instalação industrial, é também um fator que aumenta o risco de acidentes e piora as condições de atendimento em casos de tragédias. Saber o que acontece e ter o poder de participar das decisões é, para Sevá (1985), uma maneira da população manter o controle de suas vidas.

Alguns autores trabalham com divisões da comunicação dos riscos por linhas funcionais. (LUNDGREN e MCMAKIN, 2004):

Comunicação de atenção – aquelas ações que buscam melhoria da qualidade de vida da população, como campanhas de vacinação ou campanhas de segurança no trabalho. É a comunicação sobre riscos que pesquisas científicas já detalharam, quanto aos perigos e a maneira de gerenciá-los;

Comunicação de consenso – aquela abordada no trabalho como comunicação dos riscos em si. Busca informar e estimular a decisão conjunta para a prevenção e mitigação desses riscos. No caso desse estudo, o gerenciamento dos riscos é realizado pela indústria, poder público e população;

Comunicação de crise – a comunicação feita em situação extrema, que acontece durante ou após uma emergência. Em alguns momentos, a comunicação de crise pode se confundir como comunicação de atenção ou comunicação de consenso, pela similaridade dos princípios da comunicação, estratégias e táticas em emergências. A única característica própria da comunicação de crise é lidar com o inesperado.

A Importância da Comunicação de Riscos

Cada vez mais, agências governamentais e sociedade civil têm exigido das indústrias o direito de opinar sobre os riscos impostos por suas atividades, à saúde e ao meio ambiente.

Na maioria das vezes, a indústria reluta sobre essa possibilidade, argumentando que a população não tem como decidir porque não conhece substâncias químicas e procedimentos especializados, e a divulgação de qualquer informação técnica seria improdutiva em razão desse desconhecimento.

O Estudo de Análise de Riscos é a ferramenta pela qual se conhecem os riscos disponíveis em uma instalação perigosa. Apresentar e interpretar as informações sobre esses riscos de maneira compreensível é responsabilidade tanto das indústrias quanto dos órgãos reguladores.

A comunicação de riscos é um recurso para divulgar essas informações para o público leigo, fornecendo conteúdo suficiente para que as pessoas compreendam os aspectos técnicos dos riscos a que estão expostas e possam decidir sobre esses riscos.

Essa comunicação não está focada apenas na mensagem, ela envolve a atenção aos valores, atitudes, opiniões e temores do público a quem se destina. Por isso, ser ativo e ter compromisso com o diálogo são pontos importantes para quem vai realizar essa tarefa. “Aprender a ouvir melhor é muito mais central para a comunicação de riscos que aprender a explicar melhor”. (SANDMAN, 1997).

O público ao qual a comunicação de riscos se dirige pode ser homogêneo, mas na maioria das vezes é heterogêneo, podendo ser um grupo com enorme variedade de tipos de pessoas, com preocupações e demandas diferenciadas. O propósito da comunicação de riscos também pode ser diversificado, como seu público. Em determinadas situações é preciso alertar o público apático, motivá-lo à ação. Em outras, é preciso acalmar o público alarmado, informando e buscando a construção de um consenso, mostrando a ele que não há razão para preocupação. (SANDMAN, 1997).

A estratégia para cada uma dessas metas deve ser variada. No entanto, a situação ideal é aquela em que o público compreende as questões técnicas e as informações de risco, e a indústria entende que é preciso considerar as preocupações, os medos e os valores do público.

O estado natural da humanidade com um risco visível é a apatia. A maioria das pessoas, na maioria do tempo, é apática sobre a maioria dos riscos, e é muito difícil deixá-las contrariadas. Mas muitas indústrias e governos sabem por experiência própria que, uma vez que as pessoas estejam contrariadas é difícil torná-las apáticas outra vez. (SANDMAN, 1997, p.2).

Em um trabalho desenvolvido em Marghera, complexo industrial na Itália, próximo a Veneza, Bruna De Marchi e Silvio Funtowicz, exemplificam a importância de ouvir a comunidade para a elaboração de um plano de emergência:

Entre as pessoas com as quais conversamos, houve gerentes de discoteca, por exemplo. O motivo é que em uma discoteca você tem, nos horários em que funciona, muitas pessoas que podem estar em risco caso haja um grande acidente nas indústrias químicas locais. Neste caso, o que se deve fazer é mantê-las dentro da discoteca, por

exemplo. A questão é que os dispositivos que a municipalidade de Veneza decidiu para alertar sobre emergências foram sirenes. O gerente da discoteca diz que esse dispositivo de alerta é bobagem, pois as pessoas dentro da discoteca não podem escutar a sirene, já que a música é muito alta. Embora pareça trivial, ninguém, nenhum especialista havia pensado nisso antes e o plano de emergência teve que ser modificado para poder incluir esse tipo de problema. Esse é um exemplo muito simples do que queremos demonstrar quando afirmamos que o conhecimento pode vir da população local. (DE MARCHI, 2002, p.56).

As Diferentes Percepções do Risco

A busca por alertar a população ou acalmá-la sobre um risco, leva ao entendimento de que a percepção dos riscos nem sempre é compartilhada por especialistas e público leigo. Nesse caso, a tentativa de mudar a percepção do público sem procurar entender o que esse considera importante torna inúteis os esforços da comunicação dos riscos.

Paul Slovic (2004) pondera que diferentemente dos especialistas, que são tecnologicamente sofisticados e empregam a avaliação dos riscos para determinar o perigo, a maioria da população usa apenas sua intuição. É uma percepção imprecisa. São julgamentos feitos com o que conhecem ou já ouviram falar sobre riscos, influenciados pela memória de eventos passados e da imaginação de eventos futuros. São experiências vindas através da mídia, que noticia toda sorte de contratempos e ameaças que ocorrem no planeta.

Para entender quais fatores determinam essas percepções de risco é preciso entender como as pessoas pensam e respondem sobre risco. Riscos com causas dramáticas e com grande número de vítimas tendem a ser superestimados. Por outro lado, riscos sem causas dramáticas, como asma, enfisema ou diabetes, que tiram uma vida por vez ou são comuns em formas não fatais, tendem a ser subestimados. (SLOVIC, 2004).

Para melhor explicar a razão pela qual o risco que assusta o público é considerado irrisório pelos especialistas, Peter Sandman criou a equação onde risco é o resultado da soma de perigo (numa concepção sua muito particular) e revolta:

$$\text{Risco} = \text{Perigo} + \text{Revolta}$$

O conceito correto de risco – para os especialistas – é a multiplicação da probabilidade de ocorrer um evento pela magnitude de suas consequências. No entanto, como o público e os especialistas entendem o risco de maneiras diferentes, Sandman transferiu, em sua equação, esse conceito para Perigo, e chamou de Revolta tudo aquilo com o qual o público se preocupa e os especialistas desprezam. Esse conceito é aceito por outros autores importantes.

Normalmente, o público percebe de forma ‘incorreta’ o perigo tanto quanto os especialistas percebem de forma ‘incorreta’ a revolta. Na verdade, o erro está na pouca importância que o público dá ao perigo e os especialistas dão à revolta. Na comunicação dos riscos, se não houver um enfoque correto a respeito do que o público percebe como risco, ela será ineficaz. Inevitavelmente, o desprezo pelas preocupações do público terá uma influência negativa no processo de comunicação.

Com o intuito de alertar e orientar para um processo de comunicação dos riscos que seja eficaz, Sandman listou doze variáveis que aparecem nos componentes de revolta e que ele acredita serem focos de controvérsias. Susan Santos, especialista em comunicação de riscos, é outra autora que utiliza essas variáveis definidas por Sandman.

Numa controvérsia sobre risco, os especialistas têm a tendência de querer explicar que o perigo é pequeno, sem reconhecer que é necessário entender o porquê da revolta e sem tomar providências para reduzi-la. O problema é agravado pelo fato da revolta justificável normalmente ser considerada uma visão descabida do perigo.

Os especialistas avaliam um risco de acordo com o número de pessoas que podem morrer ou ficar doentes em decorrência de um evento. As pessoas que estão expostas ao risco consideram um espectro mais amplo de fatores, não apenas baseado nos dados técnicos, mas definidos por seus valores, conhecimentos e preocupações.

As considerações de percepção de risco não podem ser ignoradas ou minimizadas como emocionais, irrealis ou irrelevantes. Emoções, sentimentos, valores e atitudes carregam tanto – ou mais – importância para o público que a magnitude tecnicamente determinada da situação de risco.

Quando a Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto (CNAAA – Usinas Nucleares Angra I e II) foi construída em Angra dos Reis, no litoral sul do estado do Rio de Janeiro, na década de 1970, tanto o Poder Público local quanto a população ficaram mais atentos ao fato do empreendimento ser algo fora do contexto da realidade da cidade do que aos riscos que oferecia.

Através de pesquisas realizadas entre os moradores de Angra dos Reis e do município vizinho, Paraty, percebeu-se que além do medo de que a usina explodisse, as pessoas relacionavam qualquer evento atípico na região à instalação nuclear: desde o barulho de um avião supersônico, ou o aparecimento de um peixe cheio de bolhas. Esse medo, certamente, é resultado da falta de informação sobre a central nuclear e o seu funcionamento, além do componente psicológico associado à energia nuclear.

Outro fato apontado pela pesquisa (MAGRINI, 1988) foi a relutância, por parte de algumas pessoas, em se referirem à usina, como se a existência da instalação estivesse condicionada ao seu conhecimento. Por outro lado, membros de grupos sociais atuantes no município reivindicavam mais informações sobre a central e seu funcionamento.

As Causas da Revolta

Trabalhar para reduzir os fatores que geram revolta na população faz parte do gerenciamento dos riscos tanto quanto buscar reduzir a mortalidade decorrente de um acidente. Para reduzir a revolta é necessário conhecer os componentes que as causam. Peter Sandman (HANCE, CHESS e SANDMAN, 1990) identificou 12 variáveis que estão presentes na maioria das controvérsias:

O risco é voluntário ou coercivo? – Se um risco é voluntário, as pessoas tendem a dar a ele menos importância, consideram-no menos perigoso. Mas se o risco for imposto, elas lhe atribuem um nível mais alto.

É natural ou industrial? – Há mais propensão em perdoar uma catástrofe ‘divina’ do que o erro de uma empresa. O risco natural e o risco industrial são julgados de maneiras distintas. Pode não haver diferença em termos de perigo, mas em termos de revolta, há uma diferença crítica.

É familiar ou exótico? – As pessoas tendem a subestimar o risco familiar. Quando ele está presente no dia-a-dia das pessoas, a revolta é baixa. Os riscos exóticos, no entanto, parecem maiores. Um exemplo dessa situação são os produtos de limpeza usados nas casas. Eles não são assustadores, diferentemente das indústrias que os produzem. Remover alguns dos mistérios que envolvem o risco exótico ajuda a diminuir a revolta.

Esse risco acontece dentro das indústrias também. De tão familiarizados com o processo de produção e com o maquinário, os empregados deixam de adotar procedimentos de segurança com a seriedade necessária, aumentando a possibilidade de causar acidentes.

O risco é não memorável ou memorável? – Não importa se a pessoa já teve alguma experiência envolvendo determinado risco ou se ele foi vivenciado através da mídia, o fato é que incidentes dignos de permanecer na memória aumentam a revolta.

É assustador ou não? – Os riscos assustadores parecem mais sérios. Para efeito de comparação, a mesma taxa de mortalidade se atribuída ao câncer causará

mais impacto, maior repercussão e revolta na população do que se for atribuída à asma ou outra doença menos assustadora.

Crônico ou catastrófico? – A tendência é se aceitar com mais facilidade o risco crônico. O mesmo índice de mortalidade, quando atingido de maneira difusa é mais aceito do que quando numa única catástrofe – isso se dá pelo fato das pessoas acreditarem que uma catástrofe é mais séria do que o risco crônico. Nessa dimensão, a relação das pessoas com o risco individual é diferente da relação com o risco social. Para avaliar risco individual, voluntário, as pessoas estão mais atentas à probabilidade. Por outro lado, quando se trata do risco social, imposto, a atenção está voltada para a magnitude.

Risco conhecido ou desconhecido? – Os riscos conhecidos são mais aceitáveis. Os riscos sobre os quais cientistas não têm muita certeza são considerados mais sérios. A tendência é que as pessoas sejam mais cautelosas e não aceitem um risco sobre o qual pouco se conhece.

Controlado pelo indivíduo ou controlado pelo sistema? – Alguns riscos são controlados pelos indivíduos, outros pela sociedade. Entre uma grande variedade de comportamentos arriscados, se quem age de maneira perigosa está no controle da situação, a tendência é sentir-se mais seguro do que se o controle for de outro alguém. Para aplacar a revolta gerada por um risco controlado pelo sistema, a solução é dividir o controle, ainda que seja muito difícil partilhar poder.

É justo ou injusto? – Mesmo que uma situação ofereça mais benefícios do que riscos, por uma questão socioeconômica, as pessoas que sofrem mais os riscos tendem a usufruir menos os benefícios. Essa situação injusta causa revolta. A orientação é reduzir o risco quando puder, e quando isso não for possível, estabeleça uma compensação apropriada à comunidade. “Negociar compensação é capitalismo na sua mais pura forma, por isso é irônico quando as companhias e as agências governamentais acham isso ofensivo”. (SANDMAN, 1997, p.43).

É moralmente irrelevante ou moralmente relevante? – Riscos que são eticamente ofensivos serão percebidos como mais perigosos. Muitas pessoas acham que poluir é errado, separando o julgamento moral do cálculo instrumental sobre quanto dano isso pode acarretar, e desejam o risco no nível zero.

Reconhecer que a poluição em qualquer nível é errada e se propor a reduzi-la a zero mostra que a indústria leva a sério a relevância moral da poluição. Esse reconhecimento fará com que as pessoas sejam mais tolerantes para a redução desse risco ao nível do que a tecnologia permite.

Confiável ou não confiável? – Esse componente não diz respeito ao risco, mas sim às características das fontes que trazem riscos ou tentam convencer a comunidade a tolerá-los. As indústrias poluidoras não são dotadas de credibilidade, e quando se trata de indústria química, indústria petrolífera ou instalação nuclear, a situação fica pior. Quando não há confiança na indústria, ela se torna perigosa aos olhos das pessoas. Confiança e credibilidade são conquistadas e devem ser nutridas, elas não acontecem simplesmente.

O processo é receptivo ou não? – Esse componente é determinado pelo tipo de relacionamento que a empresa estabelece com a comunidade. A empresa precisa optar por revelar informações desagradáveis, pois pode ser inevitável que sejam conhecidas e ocultá-las pode gerar desconfiança no público.

Assumir os erros do passado também é um passo difícil, mas importante. Outros pontos fundamentais para tornar o processo receptivo é atender e ser cortês com as pessoas da comunidade que demandam informações, ser honesto e partilhar os valores do seu público, mostrar que a empresa se importa com as preocupações levantadas. (SANDMAN, 1997; HANCE, CHESS e SANDMAN, 1990; SANTOS, 1990).

Outros autores seguem linha de pensamento muito próxima a essa. E sugerem procedimentos para lidar com o público que não divergem dos que foram acima apresentados.

Segundo esses autores, a insatisfação do público deve ser enfrentada com a Abordagem de Ganhos Mútuos. “A essência dessa abordagem é encarar a interação com o público como uma negociação entre muitos grupos de interesses diversos”. (SUSSKIND e FIELD, 1997, p.23). Para isso, indústria ou Poder Público devem:

- Reconhecer o interesse de seus interlocutores;
- Propiciar a análise conjunta dos fatos;

. Assumir o compromisso de agir para que as consequências de eventuais acidentes sejam pequenas, e compensar os prejuízos:

- Aceitar responsabilidades, admitir erros, dividir o poder;
- Ter postura confiável;
- Enfatizar a construção de relacionamentos duráveis.

Em uma polêmica, principalmente quando se refere à saúde e à segurança, o público quando não é informado ou não consegue compreender o que está acontecendo, acaba ficando descontente ou com raiva. E nesse caso a raiva é uma resposta à dor ou à ameaça de dor, real ou imaginária. Não nos interessa se ela parece ou não racional. Mesmo que não compreendamos (ou não concordemos) com as razões da raiva de outra pessoa, e mesmo estando certos de que não prejudicamos ou ameaçamos prejudicar ninguém, pessoas tomadas pela raiva acreditam que estão sendo, serão ou foram ameaçadas. (SUSSKIND e FIELD, 1997, p.31).

Considerar a raiva nesses termos traz algumas vantagens, como a busca das razões das ameaças, reais ou imaginárias, que estão causando a raiva. Como Peter Sandman fez com os componentes que causam a revolta, Susskind e Field (1997)

também listaram os tipos de raiva que o público apresenta e que, segundo eles, para enfrentá-las, é melhor utilizar a abordagem dos ganhos mútuos. São elas:

Raiva e dor – independentemente da origem da dor, quando são feridas, as pessoas querem saber quem é o responsável pelo seu ferimento, o que será feito para aliviar seu sofrimento, e exigem uma compensação por toda a situação vivida;

Raiva e risco – o modo de vida atual gera uma série de medos em relação aos riscos a que se está exposto e se desconhece. Não saber sobre a qualidade da água, os riscos impostos por determinados tipos de produtos, a certeza de não controlar a situação e, além disso, não compreender as informações disponíveis por estarem descritas em termos técnicos e científicos, toda essa situação gera uma enorme raiva. O que as pessoas querem são informações claras e confiáveis, saber quais são os perigos e como podem ser evitados;

Raiva e fé – quando têm seus valores ameaçados, surge nas pessoas uma raiva indignada;

Raiva e debilidade – a raiva pode surgir se as pessoas sentirem-se impotentes e dominadas;

Raiva e mentiras – perceber que estão sendo enganadas ou traídas desenvolve um sentimento de raiva e indignação nas pessoas;

Raiva e espetáculo – nessa situação, a raiva serve como meio de divulgação e promoção. É quando, por exemplo, políticos brigam por uma causa apenas para ganhar pontos junto à opinião pública porque, na verdade, não se interessam pela causa e sabem que a proposta por qual lutam não será aprovada.

É possível perceber, com essa descrição, que os componentes da revolta são muito parecidos com as causas da raiva. O que o público espera é ser tratado com respeito, oportunidade de diálogo e transparência nas informações: “O público é frequentemente tratado como uma multidão furiosa, em vez de ser encarado como clientes preocupados ou cidadãos com necessidades, interesses e temores legítimos”. (SUSKIND e FIELD, 1997, p.18).

Dizer a verdade é justamente a linha da abordagem de ganhos mútuos. E as orientações para se lidar com a revolta são muito parecidas com as orientações para se lidar com a raiva do público. São elas:

- Compartilhe informações para criar confiança e credibilidade;
- Diga o que você pretende fazer e pretenda fazer o que você disser; Reconheça os interesses dos outros;
- Escolha um porta-voz experiente, informado que fale com clareza e diante do qual o público não se sinta diminuído;
- Procure alguém capaz de defender e promover a credibilidade da empresa a partir de dentro.
- Para o governo: incentive acordos de natureza voluntária, e não sob pressão.

Diferentes Abordagens para Comunicar Riscos

Existem inúmeras abordagens para o processo de comunicação de riscos. Inclui-se nesse rol a maneira como as mensagens são transmitidas e recebidas, como os conflitos são gerenciados e como as decisões são tomadas.

A importância de se conhecer as diferentes abordagens está no fato de cada uma delas enxergar a comunicação de riscos de perspectivas distintas, ainda que essas distinções sejam pequenas.

Para o comunicador de riscos, quanto mais perspectivas ele entender mais possibilidades terá para focar a abordagem de acordo com a necessidade de determinada situação e público. Entender as várias abordagens e suas implicações aumenta o repertório para trabalhar a comunicação de riscos.

Regina Lundgren e Andrea McMakin (2004) descrevem doze abordagens em seu livro *Risk Communication: a handbook for communicating environmental, safety and health risks*:

Abordagem no processo de comunicação. A questão dessa abordagem é saber como considerar cada um dos componentes da comunicação (fonte, mensagem, canais, receptor) para comunicar riscos de maneira eficiente. A fonte precisa ser confiável. A mensagem deve ser clara e compreensível. Os canais devem atingir o público pretendido. O público precisa entender a mensagem.

Abordagem do Conselho Nacional de Pesquisa, dos Estados Unidos da América (National Research Council – NRC). Na década de 1980, o Conselho Nacional de Pesquisa custeou extenso estudo de especialistas sobre comunicação de riscos. Para esses estudiosos, a comunicação de riscos é o processo no qual as organizações científicas tanto disseminam informações técnicas como reúnem informações sobre opiniões e preocupações do público leigo. Um segundo estudo, também custeado pela NRC, foi feito para saber como avaliação, gerenciamento e comunicação de riscos podem ser aperfeiçoados. Esse grupo concluiu que uma avaliação de riscos deveria ser direcionada para informar decisões e solucionar problemas e que a consideração sobre o contexto social do risco deveria começar bem no início da avaliação de riscos e continuar através do gerenciamento e da comunicação. Os especialistas sugerem um envolvimento imediato e interativo com aqueles que estão sob risco. A implicação para aqueles que comunicam riscos é que qualquer forma de comunicação de riscos bem sucedida deve incorporar troca de informações e opiniões e a participação de representantes da comunidade desde o início do processo.

Abordagem de modelos mentais. Essa abordagem é muito próxima da questão da percepção do risco. Uma vez determinado o público para o qual a comunicação de riscos será direcionada, busca-se conhecer a visão que esse público tem do risco. A visão do público é comparada com a dos especialistas.

A partir desse conhecimento e comparação, desenvolve-se uma mensagem para trabalhar as falhas ou inconsistências do conhecimento do público. “A proposta não é convencer o público a pensar como os especialistas, mas identificar a informação que o público precisa para tomar uma decisão mais elaborada.”

Mais uma vez, é sugerido que para estabelecer comunicação adequada com o público alvo é preciso entender o que o público percebe como risco.

Abordagem na comunicação de crise. Essa abordagem parte do princípio de que quem comunica o risco deve passar uma ordem, o público obedece sem receber explicações. A informação passada é mínima. No entanto, só deve ser empregada em situação de emergência para a qual o público não está preparado. Assim mesmo, numa crise, a demanda do público por informação é maior do que essa abordagem pode suprir. Para esse trabalho, essa abordagem é irrelevante, uma vez que a proposta é estabelecer a troca de informações com a comunidade antes da ocorrência de um evento indesejado.

Abordagem da comunicação de convergência. Essa abordagem reforça a proposta de uma comunicação de mão dupla. A organização interessada em informar riscos deve estabelecer um diálogo com o seu público.

Abordagem dos três desafios. Essa abordagem interpreta a comunicação de riscos como uma série de três desafios. Desafio do conhecimento: o público precisa compreender as informações técnicas relativas ao risco que lhe é imposto. Para enfrentar esse desafio, as informações devem ser apresentadas ao público de várias formas, considerando o perfil de cada grupo.

Desafio do processo: O público precisa se sentir envolvido no processo de gerenciamento de riscos. Nesse desafio, quanto mais o público tiver oportunidade de decidir sobre os procedimentos para gerenciar riscos, mais ele estará propenso a chegar ao consenso e a ajudar na implantação dessas ações.

Desafio das habilidades de comunicações: Tanto o público como as organizações precisam ser capazes de se comunicar de maneira eficaz. Ajudar o público a focar suas preocupações através de entrevistas e reuniões de grupo podem facilitar na superação desse desafio.

Abordagem social construtivista. Essa abordagem sugere que tanto os especialistas quanto o público estão sujeitos a influências de valores, crenças e emoções em suas avaliações sobre riscos. Aceitar essa ideia e promover a troca de informações, valores e percepções em ambas as direções – dos especialistas para o público e deste para os especialistas – pode ajudar na tomada de melhores decisões sobre riscos.

Abordagem do perigo mais revolta. Essa abordagem é baseada nos estudos de Peter Sandman. Como já foi citado, o fato do público receber informações técnicas não significa que seus medos e preocupações foram respondidos. É preciso entender o sentimento do público, entender como ele percebe o risco, e se certificar que informações relacionadas aos seus temores estão incluídas na mensagem de risco.

Abordagem do barulho mental. Essa abordagem considera que ao se sentirem ameaçadas, as pessoas perdem a capacidade de ouvir e processar informações. Essa situação é particularmente verdadeira em crises repentinas e inesperadas. Nesse caso, a informação de risco deve ser cuidadosamente apresentada e parecer importante. Sugere-se que devam ser utilizadas, no máximo, três mensagens chaves.

Abordagem da rede social contagiante. Essa abordagem se baseia em estudos organizacionais e considera que, quando enfrentam um risco, as pessoas repetem o comportamento e as atitudes de outros em sua rede social como resposta ao risco. Por esse enfoque, os comunicadores de risco devem, então, visar a comunidade, além dos indivíduos, quando informarem riscos.

Abordagem da amplificação social do risco. Essa abordagem considera que, quando existe um risco, as ações da mídia são responsáveis por amplificarem as consequências dos riscos. E a falta de habilidade das organizações para lidarem com essa repercussão torna o risco maior em número e revolta. Para evitar essa

situação, comunicadores de risco devem planejar e responder prontamente a esses murmúrios, incorporando as necessidades da audiência em suas mensagens.

Abordagem da confiança social. Essa abordagem é pautada pela confiança que a pessoa tem na empresa. Acreditar que o gerenciamento de riscos feito pela empresa está de acordo com os seus valores resultará no estabelecimento de uma relação de confiança. Pesquisas mostram que quanto mais alta a confiança, menor a estimativa de riscos e maior a estimativa de benefícios. Outro dado mostrado é que ganhar ou criar confiança é mais difícil do que destruí-la. Outro aspecto dessa abordagem, conhecido como 'princípio assimétrico' é baseado em estudos que mostram que quando a pessoa não confia na organização tende a desprezar informações positivas sobre ela e as informações negativas reforçam a desconfiança já existente. O contrário também acontece. Se a pessoa confia na organização, as informações positivas reforçam a confiança enquanto as negativas são desconsideradas. A tendência, também demonstrada por estudos, é que quando estão em situação de risco, as pessoas dão atenção às mensagens e seguem as orientações das fontes que confiam. Por isso, a mensagem de risco, ainda que bem elaborada, não terá o efeito desejado se não for estabelecido, primeiramente, uma relação de confiança e credibilidade entre a organização e o público.

Os Passos Básicos para a Comunicação de Riscos

Para ser efetiva, a comunicação dos riscos não pode partir da premissa de que o público fica descontente porque não entende o que acontece, o que o público necessita é ser ouvido e seus temores e anseios serem respondidos. (SANTOS, 1990; LUNDGREN e MCKIN, 2004).

Para serem eficazes, comunicadores de riscos devem reconhecer e superar inúmeros obstáculos que têm suas raízes nas limitações da avaliação científica dos riscos e nas idiosincrasias da mente humana. Fazer um trabalho adequado de comunicação significa encontrar maneiras compreensíveis de apresentar complexos

materiais técnicos que estão cobertos de incertezas e são inerentemente difíceis de entender. Consciência das dificuldades deve melhorar as chances de elaborar um programa de informação de sucesso. (SLOVIC, 2004, p.182).

Para que a comunicação de riscos tenha bons resultados, as preocupações do público devem ser conhecidas antes que se passe qualquer informação a ele. Essa etapa pode ser pensada como uma coleta de dados. Faz parte da escuta ativa, já mencionada, além de determinar quem precisa ser informado. O desafio é descobrir o que esse público teme, com o que ele se preocupa.

De um grupo para outro, de uma situação para outra, os medos e preocupações variam, mas alguns pontos são sempre recorrentes. Para Susan Santos (1990), são válidas as quatro categorias gerais de preocupação desenvolvidas por Sandman:

Saúde e estilo de vida – é inevitável que as pessoas queiram saber como e quanto uma atividade ou substância podem afetar a saúde de sua família;

Dados e informações – dúvidas sobre a precisão e credibilidade dos dados levantados são comuns;

Processo – essas dúvidas dizem respeito às decisões tomadas por indústria e poder público. A credibilidade e a confiança no processo são decisivas para acalmar as pessoas;

Gerenciamento de risco – esse tópico diz respeito à maneira como o risco será lidado, se será reduzido, se será evitado. Nessa situação, é comum as pessoas analisarem o histórico da empresa no que se refere a tomar decisões e responder à situação de risco.

Desenvolver um programa de comunicação de riscos envolve alguns passos específicos, como:

- Determinar as metas e os objetivos da comunicação;
- Identificar o público ao qual será direcionada e quais são as suas preocupações;
- Entender questões da percepção de riscos que pode influenciar o público;

- Criar mensagens de comunicação de riscos e testar essas mensagens;
- Selecionar os canais de comunicação apropriados;
- Implementar o plano de comunicação;
- Avaliar o programa de comunicação de riscos.

A meta ideal da comunicação de riscos é fazer com que o público tenha um entendimento melhor sobre questões técnicas e informações de risco, enquanto indústrias e poder público compreendam as preocupações, os medos e os valores da comunidade. Não é uma tarefa possível atingir todos na comunidade, por isso, o trabalho deve ser direcionado para identificar indivíduos ou grupos que têm interesse ou participação no assunto e criar e fornecer oportunidade para essas pessoas se envolverem no processo. (SANTOS, 1990).

Tanto quanto responder às preocupações das pessoas da comunidade, a mensagem da comunicação de riscos inclui informações que a indústria quer transmitir sobre as suas instalações e operações já existentes ou sobre um novo empreendimento a ser implementado. Essas informações podem ser sobre:

- A organização e sua credibilidade;
- O projeto em questão (quando se tratar de um);
- As razões para se empreender esse projeto;
- Os riscos ou impactos decorrentes, tanto do projeto como das instalações já existentes, se for o caso;
- As preocupações que foram tomadas no plano;
- O desconhecido e como a organização pretende prestar contas dessas incertezas;
- O envolvimento do público. (SANTOS, 1990).

Estabelecido quem será informado e sobre o que será informado, a mensagem a ser criada deve explicar, de maneira simples e direta, questões como

estimativa de riscos, fatores de exposição e comparações de riscos. Uma vez que as diferentes audiências têm diferentes preocupações e níveis de entendimento, a mensagem não será apenas uma, mas uma série com o mesmo tópico. (SANTOS, 1990).

Selecionar o canal de comunicação é outro ponto. Um mesmo canal pode não ser apropriado para todos os grupos a que a comunicação de riscos se dirige. Esses canais podem ser encontros públicos, folhetos, programas de rádio ou televisão, palestras, jornais. O importante é que o público seja atingido e sinta-se satisfeito com a informação recebida.

A avaliação final do processo é o último passo, e envolve desde uma avaliação prévia do material utilizado nas atividades de apoio como avaliação dos encontros públicos, dos panfletos e cartilhas, da interação com a mídia e da cobertura jornalística. Essa avaliação deve ser constante para que os ajustes sejam feitos quando necessários. Isso implica em um compromisso com um programa de comunicação de riscos que seja ativo e constante. (SANTOS, 1990).

Considerações Finais

O artigo apresenta uma revisão dos principais trabalhos resultantes de pesquisas sobre a comunicação dos riscos com a orientação de que o acesso do público à informação sobre os perigos e os planos de segurança ambiental é um direito e uma necessidade. (ABIQUIM, 1990). Essa revisão dá suporte a uma compreensão da comunicação de riscos como um processo de duas mãos, em que é igualmente relevante conhecer as percepções do público e as dúvidas mais importantes a respeito das atividades que encerram riscos, e oferecer informações confiáveis, utilizando-se meios e linguagens adequadas.

O gerenciamento dos riscos tem na comunicação uma dimensão fundamental, como base para que os planos de resposta a eventuais emergências

sejam eficazes, evitando ou reduzindo danos e vítimas. Relações de confiança, importantes para conquistar a adesão dos diferentes grupos aos planos de ação, dependem da qualidade dos processos de comunicação. Diferenças de visão e de valoração dos fenômenos envolvidos nas situações concretas devem ser reconhecidas e respeitadas, para que a comunicação efetivamente aconteça.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA QUÍMICA E DE PRODUTOS DERIVADOS (ABIQUIM). **Manual APELL: alerta e preparação de comunidades para emergências locais**. São Paulo: ABIQUIM, 1990.

CUNHA, I; NASCIMENTO, M.; PENNAS, F. Risco e sustentabilidade: a redução da vulnerabilidade socioambiental como orientação para governança sustentável do território. In: VII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTÃO, 2011, Rio de Janeiro, ISSN 1984.9354.

CUNHA, R. D. S. **Avaliação da estratégia da comunicação de riscos ambientais na preparação do público para acidentes de grande porte: estudo de caso do Plano APELL em São Sebastião, SP**. Dissertação (Mestrado em Comunicação, Educação e Administração). Universidade São Marcos, São Paulo, 2008. 167 p.

DE MARCHI, B. Comunicação e Informação de riscos: a experiência da Comunidade Européia com os grandes acidentes industriais. In: PORTO, M. F. S.; FREITAS, C .M.; CESTEJ. **Problemas ambientais e vulnerabilidade: abordagens integradoras para o campo da Saúde Pública**. Rio de Janeiro: CESTEJ/ ENSP/ FIOCRUZ, 2002. p. 40-56.

FERRARI, V. Democracia e informação no final do século XX. In: CRUZ, R. P. et al. **Informação e Democracia**. Rio de Janeiro: Editora UERJ, 2000. p.163-209.

HANCE, B. J.; CHESS, C. e SANDMAN, P. M. **Industry risk communication manual: improving dialogue with communities**. Boca Raton, FL: Lewis Publishers, 1990.

LUNDGREN, R.; MCKIN, A. **Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety and health risks**. 3 ed. Columbus: Battelle Press, 2004.

MAGRINI, A. et al. Os impactos da Central Nuclear de Angra dos Reis sobre a população local: a percepção do risco e os movimentos sociais. In: ROSA, L. P.; SIGAUD, L.; MIELNIK, O (Coord.). **Impactos de grandes projetos hidrelétricos e**

nucleares: aspectos econômicos, tecnológicos, ambientais e sociais. São Paulo: Marco Zero, AIE/ COPPE e CNPq, 1988. p. 167-178.

QUARANTELLI, E. L. Principais critérios para julgamento da gestão de desastre e aplicação nas sociedades em desenvolvimento. In: FREITAS, C. M.; PORTO, M. F. S.; MACHADO, J. M. H. (Org.) **Acidentes Industriais Ampliados**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000. p.199-219.

RABACA, C. A. R; BARBOSA, G. **Dicionário de Comunicação**, Rio de Janeiro: Codecri, 1978.

RAMOS, L. F. A. **Meio ambiente e meios de comunicação**. São Paulo: Annablume, 1996.

SANDMAN, P. M. 4 ed. **Responding to community outrage: strategies for effective risk communication**. Fairfax, VA: American Industrial Hygiene Association, 1997.

SANTOS, S. L. Developing a Risk Communication Strategy. **Journal AWWA**, Denver, CO, vol.82 Iss. 11, p. 45-49, November, 1990.

SANTOS, S.L. e FOLWARKOW, S. Are you at risk? **Petroleum Today**, v.2, Cairo, Egypt, November,1991.

SERPA, R. R. As metodologias de análises de riscos e seu papel no Licenciamento de Indústrias e Atividades Perigosas. In: FREITAS, C. M.; PORTO, M. F. S.; MACHADO, J. M. H. (Org.). **Acidentes industriais ampliados**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2000. p.253-265.

SEVÁ, O. Tragédias industriais, uma questão política. **Lua Nova - Cultura e Política**, v.2, n.1, p.42-47, abril-junho, 1985. ISSN 0102-6445.

SLOVIC, P. **The perception of risk**. 4 ed. London: Earthscan Publications Ltd., 2004.

SUSSKIND, L. e FIELD, P. **Em crise com a opinião pública**. São Paulo: Editora Futura, 1997.

RESUMO

Esse artigo é uma revisão bibliográfica sobre Comunicação dos Riscos, mostrando a importância dessa ação como parte do gerenciamento dos riscos. A comunicação dos riscos garante o direito à informação para as pessoas que moram ou trabalham em áreas de risco e minimiza as consequências de um acidente industrial ampliado. Através da troca de informações entre público e indústria é possível atender às reais demandas das pessoas quanto ao que elas entendem como risco e obter resposta favorável em caso de acidente.

Palavras-chave: Comunicação dos Riscos. Gerenciamento dos Riscos. Acidente Industrial. Percepção de risco.

ABSTRACT

This article presents a bibliographic review on Risk Communication showing its importance as part of the Risk Management process. Risk Communication guarantees to people who live or work near areas of risk the right to information in order to minimize the consequences of an extended industrial accident. Through the exchange of information between population and industry, it is possible to meet the real demands of people concerning their understanding about risk as well as obtaining reasonable responses in case of an accident.

Keywords: Risk Communication. Risk Management Process. Industrial Accident. Risk Perception.

RESUMEN

El trabajo presenta una revisión conceptual sobre Comunicación de los Riesgos, poniendo en tela ese tipo de acción como una parte de la administración de los riesgos. La comunicación de los riesgos garantiza el derecho a la información para las personas que viven o trabajan en locales de riesgo; además, reduce las consecuencias de un accidente industrial de grandes proporciones. El cambio de informaciones entre el público y la industria hace posible una respuesta mas organizada en casos de accidentes, una vez que se ha podido conocer mejor las necesidades y la comprensión del público sobre el riesgo.

Palavras clave: Comunicación de los Riesgos. Administración de los Riesgos. Accidente Industrial. Percepción de lo riesgo.

Informações sobre os autores:

¹Icaro Cunha – <http://lattes.cnpq.br/8621746337669888>

Doutor em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo e Professor titular da Universidade Católica de Santos.

Contato: icarocunha@unisantos.br

²Raquel Dalledone Siqueira da Cunha – <http://lattes.cnpq.br/6666157510450466> Mestre em Comunicação, Educação e Administração pela Universidade São Marcos.

Contato: raqueldalledonesiqueira@gmail.com