



COMUNICAÇÃO MIDIÁTICA.

ISSN: 2236-8000
v. 19, n. 1, p. 35-53, jan-jun, 2024

Comunicação pública e desinformação: mitigação de danos à democracia diante de eventos climáticos extremos

Comunicación pública y desinformación: mitigar el daño a la democracia ante eventos climáticos extremos

Public communication and disinformation: mitigating damage to democracy in the face of extreme climate events

Sara FEITOSA

Pós-doutoranda no Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Professora na Universidade Federal do Pampa (Unipampa). E-mail: sarafeitosa@unipampa.edu.br

Enviado em: 03/07/2024

Aceito em: 23/07/2024

RESUMO

Este artigo analisa a crise de desinformação durante eventos climáticos extremos no Brasil, com foco nas enchentes no Rio Grande do Sul em maio de 2024. A crise socioambiental é acompanhada por uma crise de desinformação, exacerbada pela circulação de conteúdos falsos durante emergências, como aconteceu durante a pandemia de Covid19, em 2020. O texto argumenta que a desinformação faz parte do confronto político contemporâneo e propõe ações de Comunicação Pública para mitigar seus efeitos durante e após crises climáticas. A partir de dados primários (observação em perfis de agências de checagem) e dados secundários coletados pelo NetLab/UFRJ e Instituto Democracia em Xequê, o artigo contextualiza a calamidade pública das enchentes no RS, apresenta dados e narrativas de desinformação durante o evento das enchentes, mapeia problemas na Comunicação Pública durante o desastre e sugere sete boas práticas de CP para combater a desinformação em crises climáticas.

Palavras-chave: *Crise do clima; Enchentes no RS; Desinformação; Comunicação Pública.*

RESUMEN

Este artículo analiza la crisis de desinformación durante fenómenos meteorológicos extremos en Brasil, con especial atención a las inundaciones en Rio Grande do Sul en mayo de 2024. La crisis socioambiental va acompañada de una crisis de desinformación, exacerbada por la circulación de contenidos falsos durante las emergencias, como ocurrió durante la pandemia de Covid-19 en 2020. El texto sostiene que la desinformación forma parte de la confrontación política contemporánea y propone acciones de Comunicación Pública para mitigar sus efectos durante y después de las crisis climáticas. A partir de datos primarios (observación de los perfiles de las agencias de noticias) y secundarios recogidos por NetLab/UFRJ y el Instituto Democracia en Xque, el artículo contextualiza la calamidad pública de las inundaciones en Rio Grande do Sul, presenta datos y narrativas de la desinformación durante el evento de las inundaciones, mapea los problemas en la Comunicación Pública durante el desastre y sugiere siete buenas prácticas de PC para combatir la desinformación en las crisis climáticas.

Palabras-clave: *Crisis climática; Inundaciones en Rio Grande do Sul; Desinformación; Comunicación Pública.*

ABSTRACT

This article analyzes the disinformation crisis during extreme weather events in Brazil, with a focus on the floods in Rio Grande do Sul in May 2024. The socio-environmental crisis is accompanied by a disinformation crisis, exacerbated by the circulation of false content during emergencies, as happened during the Covid-19 pandemic in 2020. The text argues that disinformation is part of the contemporary political confrontation and proposes Public Communication actions to mitigate its effects during and after climate crises. Based on primary data (observation on the profiles of news agencies) and secondary data collected by NetLab/UFRJ and the Instituto Democracia em Xequê, the article contextualizes the public calamity of the floods in Rio Grande do Sul, presents data and narratives of disinformation during the flood event, maps problems in Public Communication during the disaster and suggests seven good PC practices to combat disinformation in climate crises.

Keywords: *Climate crisis; Floods in Rio Grande do Sul; Disinformation; Public communication.*

Introdução

Eventos climáticos extremos têm sido mais frequentes e com maior poder de destruição nas últimas décadas. Em 2022 mais de 100 pessoas morreram em Pernambuco em consequência das fortes chuvas, a maior tragédia no estado em 50 anos. No mesmo ano, chuvas extremas em São Sebastião (SP), e em Petrópolis (RJ), causaram mortes e deixaram a população sobrevivente com danos materiais e emocionais. Em 2023, a Amazônia sofreu com seca histórica, enquanto o Rio Grande do Sul teve duas cheias expressivas no Vale do Taquari em setembro e novembro.

Entre o final de abril e maio de 2024, os gaúchos viram mais de 60% do seu território devastado por enchentes. Vale lembrar que o estado também passou por estiagem em parte do seu território por três anos seguidos, em 2021, 2022 e 2023. Na esteira destes fenômenos que evidenciam as mudanças no clima, não se pode deixar de citar as ondas de calor que atingiram o Brasil e que, só em 2023, somaram nove, segundo o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET). Em maio de 2024, enquanto o RS sofreu com enchentes extremas, o restante do Brasil viveu a quarta onda de calor. 2023 foi o ano mais quente da história, conforme a Organização Meteorológica Mundial (OMM), com a temperatura média global 0,70°C acima da média de 1991-2020 e 1,58°C acima da média pré-industrial, segundo o observatório europeu Copernicus.

Mas a crise não é só no clima. Pelo menos desde 2016¹, o planeta tem observado um ciclo crescente de desinformação (Delmazo, Valente, 2018). Durante os episódios de enchentes no RS em 2024 observou-se ampla circulação de conteúdos desinformativos (Salles; Santini, et al, 2024). Informação de qualidade é fundamental na vida das sociedades; em situações de emergência, como durante a pandemia de Covid-19 e em eventos da crise climática, a informação pode significar salvar vidas. Deste modo, entende-se estar diante de crises conexas e que parte da responsabilidade da avalanche de desinformação que caracteriza o contemporâneo está na infraestrutura técnica das plataformas de interação digitais (Cesarino, 2022) e uma alteração no estatuto da verdade no mundo (Mendonça *et al*, 2023). Além disso, somam-se as teorias conspiratórias, o negacionismo climático e erros na comunicação de governos, configurando um grande desafio para a Comunicação Pública

¹ A bibliografia sobre o tema tem apontado dois eventos como marco do fenômeno da desinformação contemporânea: o referendo sobre a permanência do Reino Unido na União Europeia e as eleições presidenciais nos Estados Unidos, ambos em 2016. (Bennet; Livingston, 2018).

(CP) e para a governança em contextos de crise causadas por eventos climáticos, como os ocorridos em maio de 2024 no Rio Grande do Sul.

O texto se propõe a contextualizar os efeitos da desinformação durante uma crise de eventos extremos do clima, como as enchentes no RS, e, a partir do argumento de que a desinformação pode ser pensada "como parte do repertório de confronto político contemporâneo" (Mendonça, *et al*, 2023, p. 236) propor ações de Comunicação Pública na mitigação dos efeitos da desinformação durante e pós eventos extremos do clima. A desinformação é compreendida aqui como resultante de práticas sociais que fazem parte de um fenômeno cultural maior, onde os significados são disputados para atender a interesses próprios (Oliveira, 2020).

Estruturado em tópicos, nas duas seções iniciais apresenta-se uma contextualização da calamidade pública a partir das enchentes no RS em maio de 2024, com ênfase na disseminação de desinformação. Para isso, utiliza-se levantamento realizado pelo Laboratório de Estudos de Internet e Redes Sociais da Universidade Federal do Rio de Janeiro (NetLab/UFRJ), coordenado por Débora Salles e R. Marie Santini (2024), e do Instituto Democracia em Xeque. Além de observação de material distribuído nas redes sociais para identificar os diferentes tipos de desinformação em circulação durante as enchentes no RS. Na terceira seção, utiliza-se a bibliografia consolidada na área e o mapeamento de exemplos empíricos da Comunicação Pública dos entes municipais, estadual e federal durante maio de 2024 sobre o desastre climático no RS, observando especialmente aspectos ligados ao que Weber e Locatelli (2023) denominam de "ordem estratégica" da comunicação governamental e as tipologias de CP propostas por Miola e Marques (2017). Por fim, elencam-se sugestões de boas práticas de Comunicação Pública e mitigação dos efeitos da desinformação diante de eventos de crise climática.

Desinformação em massa. Um caminho sem volta?

"Não há dúvida de que o estatuto dos fatos na vida pública está hoje em dia ameaçado²", sentencia Noortje Marres (2018) no artigo "Por que não podemos ter nossos fatos de volta". A autora defende que não se deve querer os "nossos fatos de volta", mas desenvolver estratégias para assegurar um papel central para o conhecimento na vida pública. Para Marres (2018), tais estratégias devem ser guiadas pela percepção de que, nas sociedades digitais de hoje, houve uma reconfiguração da categoria "fato público". No texto "*Fake News* e o

² There is no doubt that the status of facts in public life is under threat today. (do original).

repertório contemporâneo de ação política”, Ricardo Mendonça, Viviane Freitas, Camilo Aggio e Nina Santos, argumentam que o fenômeno da desinformação³ deve ser pensado "como parte do repertório contemporâneo de confronto político" (2023, p. 236). O argumento dos autores orienta este artigo, que toma como estudo empírico o desastre climático no RS, de maio de 2024, e a proliferação de desinformação⁴ simultânea ao evento socioambiental.

O tema *Fake News* e Desinformação é amplamente estudado na atualidade, embora não seja uma novidade na vida em sociedade (Burke, 2016; 2018; Darnton, 2017). Muitas das análises partem de um viés funcionalista, no qual "um produtor emite uma mensagem, a partir de uma estrutura textual própria, que vai ser decodificado pelos sujeitos, como uma ordem natural do processo comunicativo" (Oliveira, 2020, p.4). Outros autores (Albuquerque, 2021; Moretzsohn, 2019) problematizam a ideia que considera existir uma linha divisória na qual o jornalismo profissional seria a exclusiva fonte para a informação confiável. Moretzsohn (2019) argumenta que o jornalismo foi e continua a ser a origem de muita informação inverídica ou deturpada. Vale ressaltar que, em anos recentes, houve uma alteração no estatuto da verdade a partir do que se convencionou chamar de "pós-verdade"⁵, associado a uma infraestrutura técnica, motivações individuais (Gobarch, 2018), interesses de grupos políticos - com prevalência do espectro de extrema direita, mas não exclusivamente - e interesses econômicos de *big techs* que impulsionam a disseminação de material desinformativo (Cesarino, 2022; D'Andrea, 2023).

Desse modo, observa-se uma conexão que envolve os campos da produção, recepção e circulação de desinformação, articulada com interesses econômicos e ideológicos. Como já apontado na literatura, há indivíduos e organizações sem qualquer objetivo político, mas com interesses econômicos que produzem e disseminam desinformação (Bennett; Livingston, 2018; Mendonça, *et al*, 2023). No levantamento realizado por pesquisadores do NetLab/UFRJ, foram identificados, entre 06 a 08 de maio de 2024, 351 anúncios

³ Os autores utilizam o termo Fake News, no entanto, para o presente trabalho utiliza-se "desinformação" para designar ações de produção e disseminação de informação errada proposital ou não.

⁴ Embora o conceito de desinformação seja utilizado neste estudo, vale ressaltar que se entende - alinhado a outros autores (Oliveira, 2020; Albuquerque, 2021) - a importância de desenvolver novos quadros analíticos que possam abordar as disputas sobre a informação para além do viés da intencionalidade ou desordem informacional.

Pós-verdade refere-se a ideia em que "algo que aparente ser verdade é mais importante que a própria verdade". Para alguns autores, a pós-verdade é simplesmente um eufemismo para mentira, fraude ou falsidade, que ocultaria a tradicional propaganda política.

fraudulentos associados às enchentes no RS (Salles; Santini, *et al* 2024). Os autores consideram anúncios fraudulentos aqueles conteúdos pagos e promovidos que utilizam técnicas de engenharia social para divulgar produtos ou informações falsas, com o objetivo deliberado de obter ganhos financeiros ilícitos e causar prejuízos materiais e morais a outras pessoas. (Salles; Santini, *et al*, 2024). Esses dados só complexificam a compreensão do fenômeno da desinformação, pois não se trata apenas de recursos utilizados por grupos extremistas na disputa política, nem tão pouco uma aversão à perícia e aos especialistas (Marres, 2018) - embora estes sejam elementos constitutivos do problema.

Nos primeiros dias do evento de chuvas extremas no RS, observou-se uma proliferação de material desinformativo, fraudulento ou narrativas conspiratórias que "explicariam" a tragédia, além de refutar a relação das chuvas em excesso com as mudanças no clima. São conteúdos que vão desde "alertas de apagão geral na cidade de Porto Alegre"⁶, "chuva artificial como causa das enchentes, *lockdown* climático, as chuvas como resultado de arma ultrassecreta chamada HAARP", dentre outras⁷. A equipe do NetLab/UFRJ coletou publicações de desinformação em redes sociais veiculadas entre os dias 27 de abril e 10 de maio. O objetivo do estudo, segundo os autores, foi "analisar a desinformação envolvendo a emergência climática no Rio Grande do Sul em publicações nas redes sociais, bem como fraudes e golpes em anúncios do Meta Ads" (Salles; Santini, *et al*, 2024, p.4). As agências de *fact-checking* - Lupa e Aos Fatos - bem como o jornalismo profissional (GZH, Correio do Povo, RBSTV), além de iniciativas de *fact-checking* como verifica RS e Mentira tem preço, dedicaram atenção para desmentir boatos e desinformação em relação às enchentes. Esta prática de desmentir desinformação envolvendo o evento das chuvas também ocupou assessorias de imprensa dos governo⁸ federal, estadual e de municípios atingidos pelas enchentes. Do ponto de vista da informação, como observa D'Angelo (2024), o cenário das enchentes no RS se assemelha aos ataques às escolas, pandemia de Covid-19 e campanhas eleitorais. Isso porque a produção e disseminação de informações falsas, desconstruídas, descontextualizadas provocam danos à vida das pessoas e atrapalham a ação e reação das instituições públicas - constituindo-se, portanto, em um problema para a comunicação pública (Weber; Locatelli, 2023).

⁶ [Postagem da agência Lupa](#) sobre áudio que dava alerta de apagão em Porto Alegre Lupa.

⁷ Entre os dias 3 a 29 de maio era possível contar 46 postagens de verificação sobre as enchentes no Rio Grande do Sul no perfil da Agência Lupa no Instagram.

⁸ Vale observar que as assessorias de imprensa de governos não realizam *fact-checking*, isso porque há uma metodologia específica que orienta a checagem de fatos e um dos critérios é a isenção, que por questões óbvias não cabe quando tratamos de assessoria de imprensa ou comunicação.

Pesquisadores do Instituto Democracia em Xequê realizaram o estudo "Narrativas e desinformação no contexto do desastre" no RS. O relatório apresenta dados de pesquisa de escuta social (*social listening*) em redes abertas; coleta de termos mais utilizados nas redes Facebook, Instagram, YouTube, X/Twitter e TikTok; e, análise das principais narrativas encontradas no Telegram (Chiodi; Capone; Costa; *et al*, 2024). Na semana 07 a 13 de maio de 2024, foi identificado 7,7 milhões de publicações mencionando as enchentes e regiões afetadas, com 71,1 milhões de engajamento destas mesmas postagens nas diferentes redes. Na semana 14 a 21 de maio, foi identificado 3,5 milhões de publicações mencionando as enchentes e regiões afetadas, com 27,8 milhões de contas atingidas. Os números apresentam uma queda na produção de conteúdos entre a primeira e a segunda semana observadas, no entanto, como indicam os autores, "ainda é considerado um alto volume e pauta predominante na agenda política do país". (Chiodi; Capone; Costa; *et al*, 2024, p. 6).

A partir dos estudos do NetLab/UFRJ (Salles; Santini, *et al*, 2024) e Instituto Democracia em Xequê (Chiodi; Capone; Costa; *et al*, 2024), além da observação de perfis de agências de checagem (Verifica RS e Mentira tem preço) e veículos tradicionais do jornalismo, como citado antes, parece não deixar dúvidas de que a desinformação é parte do cotidiano contemporâneo. E mais, a observação das narrativas de desinformação identificadas pelos dois grupos de pesquisadores, serve de sustentação para o argumento de que a compreensão do fenômeno da desinformação "é central para o entendimento da política contemporânea" (Mendonça, *et al* 2023, p. 256). Não cabe aqui um retorno às discussões já feitas sobre o que é *Fake News*, Desinformação e o debate em torno das diversas formas de nomear tal fenômeno (Carlson, 2018; Costa, 2018; Wardle, Derakshan, 2017), tão pouco buscar-se-a identificar os fatores que contribuem para sua profusão e consequências na vida social e política (Wainberg, 2018; Gorbach, 2018; Cesarino, 2022), pois já há bastante literatura que se debruça sobre todos esses aspectos. O caminho aqui vai no sentido de, a partir de exemplos empíricos envolvendo a onda de desinformação durante os eventos do clima no RS, pontuar nuances do fenômeno que parece se estender em uma escala que vai da desinformação típica e suas variações (Oliveira, 2020; Reijnders, 2019), tratadas neste tópico, até erros na Comunicação Pública que, em alguma medida, contribui com a desinformação e gera prejuízo social - aspecto abordado mais adiante.

O estudo do Instituto Democracia em Xequê acompanhou 150 grupos e canais no aplicativo mensageiro Telegram. Nestes, foi identificadas cinco narrativas de desinformação sobre as enchentes: "1) Críticas às medidas do governo federal; 2) Secretaria da reconstrução e Paulo Pimenta; 3) Críticas ao governador e prefeito; 4) Anistia da dívida do RS; 5) O povo

pelo povo (Chiodi; Capone; Costa; *et al*, 2024). Aqui o foco será na *hashtag* #opovopelopovo que aparece também como #civilsalvacivil. A escolha desta narrativa para análise se justifica porque parece ser um aspecto do fenômeno da desinformação que reforça o argumento deste texto, ou seja, a desinformação é parte do repertório da disputa política na sociedade contemporânea e as narrativas de desinformação nem sempre são enredos conspiratórios de fácil identificação.

A narrativa "o povo pelo povo" e a equivalente "civil salva civil" utiliza um fato, ou seja, é verdade que a sociedade civil se mobilizou para o processo de resgate e acolhimento da população atingida pelas cheias, mas é mentira que o Estado (união, estado e municípios) não agiu ou foi ineficiente no quadro de emergência. Como pontua o estudo do Instituto Democracia em Xequê, "A narrativa [o povo pelo povo] pretende contrastar o grande protagonismo de voluntários com uma ideia de ineficiência do Estado para lidar com a questão, reforçando uma mobilização anti sistema" (Chiodi; Capone; Costa; *et al*, 2024, p. 33). Os autores explicam que o mesmo lema é aproveitado em outros temas importantes da agenda política da extrema direita, como a votação do Projeto de Lei "da Globo"⁹ e contra a reforma tributária. Uma postagem do perfil "Mentira tem preço" no Instagram explica onde está a desinformação no uso da *hashtag* "civil salva civil", que espelha a ideia da narrativa "o povo pelo povo" e aponta os responsáveis pela sua disseminação. Na figura 1, há a apresentação de montagens em que houve uso de Inteligência Artificial, evidenciando o heroísmo da ação dos civis. Na figura 2, há a explicação de onde está a desinformação no uso dessa *hashtag*. Nos comentários da postagem, é possível identificar que algumas pessoas entendem que o serviço de checagem feito pelo "Mentira tem preço" é desinformação. Esses comentários parecem cristalizar a perda dos parâmetros de discernimento do que são fatos e do que são convicções, opiniões, pontos de vista.

Figura 1: print de postagem do @mentiratempreco sobre #civilsalvacivil

⁹ O PL 8.889/2017 também conhecido como "PL dos streamings" prevê cotas de conteúdos nacionais nas plataformas de conteúdo audiovisual por demanda (Video on Demand ou VoD). O argumento de quem se opõe ao PL é que ele representa censura às big techs e à produção de conteúdos nas redes sociais.



Fonte: Instagram perfil Mentira tem preço

Figura 2 - print de postagem do @mentiratempreço sobre desinformação



Fonte: Instagram perfil Mentira tem preço

Para Mendonça, *et al* (2023, p. 244), "a ubiquidade da desinformação torna particularmente infrutífero pensar os casos isolados sem levar em conta o contexto mais amplo em que a própria ideia de verdade parece perder força normativa". Segundo os autores, o novo não é a presença da mentira, mas a formação de um cenário em que se aceita socialmente a ideia de que verdades e mentiras não são tão claramente distintas e frequentemente se misturam. Desse modo, desinformação que parte de um fato - a sociedade civil se mobilizou em apoio às vítimas dos eventos extremos do clima no RS - e constrói um enredo e interpretação sobre esse fato de modo a mobilizar argumentos anti sistema e disseminar uma perspectiva enganosa deste fato complexifica o cenário, exigindo das audiências habilidades mais sofisticadas para compreensão do fenômeno.

Ao sugerir que se considere a disseminação de desinformação como parte das táticas atuais de confronto, o objetivo não é legitimar essa prática. Reconhece-se que a crise epistêmica é real e traz consequências desastrosas para a sobrevivência da democracia (Mendonça, *et al* 2023; Bennett; Livingston, 2021). Também não se nega a necessidade de empreendimentos que possam fazer frente a este cenário, como recursos técnicos para constranger a circulação de desinformação; ações de educação midiática; antídotos legais e políticos que passam por uma legislação específica; recursos jornalísticos como os serviços de *fact-checking*. No entanto, todas essas medidas devem ser encaradas como ações de mitigação, posto que parece ilusório um retorno ao contexto anterior em que o estatuto de verdade e a confiança em sistemas peritos prevalecia (Giddens, 2002; Miguel, 2022).

O conceito de repertório diz respeito "ao leque de táticas de ação disponíveis para atores que participam de confrontos em momentos históricos específicos" (Mendonça, *et al* 2023, p. 249). Os autores sugerem que muitos atores no cenário político e social contemporâneo acreditam ser viável como tática de confronto na esfera pública produzir e fazer circular mentiras.

Um evento específico nas enchentes no RS é exemplar deste aspecto de que fala os autores. Em 26 de maio, moradores do bairro Mathias Velho, em Canoas, foram orientados por militares a evacuar a área imediatamente por conta do suposto rompimento do dique, o que inundaria a região, no entanto, o alerta mostrou-se falso¹⁰. O que o Exército, em nota, descreveu como um erro de procedimento evidencia o encontro da desinformação e a comunicação pública, tópico tratado a seguir.

Erros na comunicação pública no contexto da catástrofe

Para Maria Helena Weber e Carlos Locatelli (2023) a Comunicação Pública¹¹ (CP) - especificamente aquela produzida pelo Estado republicano - constitui-se em indicador da qualidade da democracia. Sob esta perspectiva observa-se neste tópico a CP empreendida durante os eventos de chuvas extremas no RS, em maio de 2024. O argumento é que em um cenário de crise socioambiental e incidência de grande volume de desinformação - como

¹⁰ [Militares do exército fazem falso alarme de evacuação em Canoas e são afastados](#)

¹¹ Entende-se Comunicação Pública a partir de Duarte (2012), referindo-se à comunicação que ocorre no espaço formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais em temas de interesse público e focada na garantia do direito social, tanto coletivo quanto individual, ao diálogo, à informação e à expressão. Dessa forma, realizar comunicação pública significa adotar uma perspectiva cidadã na comunicação sobre temas de interesse coletivo. No caso deste artigo o foco está na CP realizada pelo Estado/governo (Brandão, 2012; Weber, Locatelli, 2023).

observado neste trabalho - a CP é ainda mais relevante, exigindo clareza, objetividade e assertividade na comunicação de orientação à população. Entende-se que a Comunicação Pública tem um papel normativo e é fundamental para a democracia, pois aumenta a transparência do estado republicano ao criar mediações e relações com a sociedade e o mercado, além de valorizar a opinião pública e diferentes públicos através da circulação de informações de interesse público (Weber, Locatelli, 2023).

Considerando as sete dimensões da democracia (Mendonça, 2018) - a autorização popular, participação, monitoramento do poder, promoção da igualdade, pluralismo, debate de opiniões, e defesa do bem comum - a comunicação pública do estado não apenas reflete essas dimensões, mas também as reforça ao garantir a circulação de informações de interesse público, essencial para a formação de uma opinião pública informada e ativa. Em tempos de crise, essa comunicação deve ser especialmente clara, precisa e acessível, pois dela depende a capacidade da população de responder de maneira adequada e informada.

Durante os momentos mais críticos da catástrofe no RS, a partir de pesquisa de observação e documental, foram identificados problemas e até mesmo erros na CP. Raquel Recuero (2024), no calor dos acontecimentos, delineou em blog no Medium "Recomendações para lidar com a desinformação na mídia social em momentos de crise" (s/p). Este artigo é, em certa medida, devedor das ideias lançadas pela pesquisadora naquele momento. Como observa Recuero, "numa crise, como a das enchentes, onde é preciso tomar decisões rápidas, há medo e urgência no acesso à informação". Nesse cenário, a Comunicação Pública não deveria cometer erros. A seguir aponta-se problemas identificados na CP ao longo de maio no RS e, posteriormente, elenca-se sugestões para mitigar os efeitos da desinformação e colaborar com uma CP mais assertiva.

A demora na comunicação pode agravar a situação ao deixar a população sem informações sobre ações imediatas necessárias para sua segurança, como evacuações e onde se abrigar. Em 06 de maio, um vídeo do prefeito de Porto Alegre, Sebastião Melo, nos perfis de redes sociais oficiais do município, comunicando o desligamento das bombas de drenagem da rótula das cuias e a necessidade de evacuação dos bairros Cidade Baixa, Menino Deus e parte do Centro Histórico¹². A falha se deu em relação ao horário desta comunicação, pois as bombas foram desligadas por volta das 11h30 e o vídeo informando a necessidade de evacuação foi divulgado às 15h. Desde o início da tarde, 13h, já havia relatos de água

¹² Na sexta, 03 de maio, a parte mais baixa e mais próxima do Guaíba do Centro Histórico já havia sido inundada, mas outras partes mais próximas do bairro Cidade Baixa ainda estavam secas.

entrando em ruas do bairro Menino Deus. A falha na comunicação se repetiu em 23 de maio¹³, quando novo evento de fortes chuvas provocou alagamento em bairros da cidade.

A demora na comunicação relatada é consequência de um erro anterior na CP, ou seja, a falta de coordenação e transmissão de informações entre diferentes órgãos do estado e de setores de serviços públicos que estão sob coordenação do setor privado. No caso específico, faltou comunicação entre a CEEE Equatorial - concessionária de energia elétrica que abastece Porto Alegre - e a sala de gestão de crise e órgãos públicos como o DMAE (Departamento Municipal de Água e Esgoto), segundo admitiu o Prefeito em coletiva à imprensa¹⁴.

Eventos assim produzem na sociedade a percepção de ineficiência e falta de transparência na CP, o que pode levar à perda de confiança nas autoridades, dificultando a cooperação durante crises agudas e em etapas posteriores, como na recuperação de desastres e prevenção futura. A divulgação pelo governo do estado de um Pix de entidade privada para doações às vítimas das cheias é outro exemplo de ação que mina a confiança e abre espaço para desinformação, além de ser um problema de transparência, constituindo outro erro de CP. No caso do Pix divulgado pelo governo, gerido por um comitê de órgãos públicos e entidades civis, o erro está na comunicação fragmentada e na falta de esclarecimentos sobre a quem se destinava a arrecadação, as razões de uma entidade privada ser responsável pela conta e quem iria gerir os recursos. Essa falta de transparência gerou boatos e especulações sobre os recursos arrecadados.

O governo federal também teve sua cota no que diz respeito a problemas na CP durante as chuvas no RS. A decisão inicial de manter a realização da prova do chamado Enem dos Concursos¹⁵, que seria realizada em 05 de maio, causou apreensão tanto entre candidatos moradores do RS quanto para aqueles espalhados pelas demais unidades da federação. Apenas na sexta (03 de maio) o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), responsável pela prova, decidiu adiar o Concurso Nacional Unificado.

Na esfera pública, entendida como um mercado de ideias e arena de debate não institucionalizada (Gomes, Maia, 2008), a comunicação pública do estado deve identificar e tematizar problemas que afetam a sociedade e direcionar soluções para a esfera do estado. Em situações de catástrofe, essa comunicação tem a função adicional de acalmar a população,

¹³ [Com chuva e estação em capacidade reduzida, bairros voltam a alagar em Porto Alegre](#)

¹⁴ [Melo põe culpa na CEEE Equatorial por falta de água e define situação como “crise humanitária”](#)

¹⁵ [Governo federal mantém prova do concurso nacional unificado no RS no próximo domingo](#). Acesso 02.05.2024.

fornecer instruções claras e promover a solidariedade e a ação coordenada. Quando o estado falha em comunicar eficazmente, não só compromete a resposta imediata à crise, mas também a relação de confiança entre governo e governados, essencial para a governabilidade e a coesão social.

Em maio de 2024, o Rio Grande do Sul enfrentou uma grave catástrofe que evidenciou falhas significativas na comunicação pública. Considerando que, como argumenta este artigo, a produção e disseminação de desinformação é parte das estratégias do confronto político contemporâneo (Mendonça, *et al*, 2023) uma CP com problemas, como os apontados neste texto, favorece o agravamento da crise pois ataca um aspecto fundamental, especialmente em períodos de crise, que é a confiança nas instituições e entes federativos.

Boas práticas de comunicação pública em crises socioambientais

Raquel Recuero, do Instituto de Ciência e Tecnologia em Disputas e Soberanias Informacionais (INCT-DS), publicou sugestões para auxiliar comunicadores públicos para garantir amplo e irrestrito acesso a informações de interesse público, produzidas a partir de ações e serviços dos órgãos de Estado. Segundo Recuero (2024), em situações de crise, é importante evitar o vácuo informacional, terreno fértil para a desinformação. Para isso, as instituições públicas precisam estar em todas as mídias sociais e atualizar seus perfis com informações no mesmo ritmo dos acontecimentos. É necessário também, segundo a pesquisadora, monitorar e responder com agilidade as informações falsas e trabalhar de forma conjunta com o jornalismo e agência de checagens. A seguir, sintetiza-se as sugestões sistematizadas por Raquel Recuero e outras que podem ser planejadas e executadas no pós eventos de crise socioambientais.

1. Sala de comunicação de crise - a instituição de uma sala de comunicação de crise, "levando em conta todos os elementos de comunicação de crise que já foram apresentados" na bibliografia da área (Recuero, 2024, s/p);
2. Canais oficiais de comunicação - além de sites, Recuero (2024) recomenda a presença de perfis oficiais em todas as plataformas de redes sociais. Instituir canais de informação de urgência no Whatsapp - ambiente em que a desinformação é de difícil monitoramento - e até mesmo SMS. As rádios de abrangência estadual, além das emissoras de rádio locais são fundamentais na distribuição de comunicados oficiais, programetes com esclarecimento de dúvidas mais frequentes. Tais informações

devem ser pensadas para toda a população, incluindo pessoas com deficiência (PCDs).

3. Preencher o vácuo informativo - Raquel Recuero (2024) argumenta que em contextos de crise as pessoas estão desesperadas por informações e deixar um vácuo informativo oficial contribui para a proliferação de desinformação. Vale observar que a abundância de informações pode ser prejudicial - como aponta a pesquisa "Digital News Report", do Reuters Institute e Universidade de Oxfam - afastando as pessoas de informações fundamentais. Portanto, é importante uma comunicação assertiva, clara e sem excessos, para evitar a exaustão mental.
4. Centralizar e organizar as informações importantes - É importante organizar e agendar o que será informado, fornecendo atualizações frequentes e em horários pré-estabelecidos. As pessoas precisam saber, várias vezes ao dia, por exemplo, dependendo do contexto, sobre a progressão da enchente, a disponibilidade de alimentos, a localização de seus animais de estimação, e o status das infraestruturas e estradas. É necessário responder às demandas urgentes com frequência, pois mais informação reduz o espaço para a desinformação e sempre atentos para não ocorrer exageros, como mencionado no item anterior.
5. Fazer monitoramento da desinformação - É fundamental monitorar quais desinformações estão circulando, verificando canais públicos de conteúdo e incentivando as pessoas a buscarem informações oficiais ao receberem possíveis desinformações. Não é função dos órgãos de CP dos governos fazer checagem de fatos, como mencionado antes, mas a atuação colaborativa com agências de checagem e com o jornalismo, como aponta Recuero, é importante e relevante como auxílio no combate à desinformação.
6. Dar informações completas e usar o tom certo - Em situações de emergência, é comum devido à pressa a divulgação de informações incompletas. Segundo Recuero (2024), esse "vácuo" de informação facilita a circulação de desinformação. Portanto, é fundamental apresentar o conteúdo de forma completa, incluindo instruções sobre como acessá-lo e compartilhá-lo. Agir dessa maneira poderia ter evitado o ruído na comunicação em relação ao Pix de arrecadação de doações, já mencionado. Além disso, é essencial disponibilizar canais e espaços para ajudar com dúvidas específicas. Recuero (2024) chama atenção para o tom das autoridades durante entrevistas e comunicações oficiais. Segundo a autora, quando o tom é sensacionalista, irônico ou de escárnio, ele pode causar pânico, levando as pessoas a compartilhar informações

"alternativas", que "não foram ditas" ou que "estão escondendo". Esse tipo de comunicação pode ser desastroso, pois diminui a confiança nas autoridades.

7. Visibilidade para o uso dos recursos e ações de mitigação - Após eventos extremos do clima, a CP deve observar a necessidade de manter canais de informação sobre todos os aspectos relacionados ao uso e destino dos recursos públicos para recuperação de infraestrutura, bem-estar dos cidadãos, socorro financeiro a cidadãos e setores empresariais, garantindo assim fácil e transparente acesso à informação.

Em um contexto em que a desinformação é um fenômeno integrado à paisagem social e cada vez mais utilizada no confronto político (Mendonça, *et al*, 2023) e considerando que eventos extremos do clima tendem a ser mais frequentes, é necessário planejar e executar ações de mitigação para o médio prazo que preparem o campo da comunicação pública e a sociedade para os desafios de tal realidade. Nesse sentido, parece necessário a inclusão nos currículos dos cursos de comunicação - Relações Públicas, Publicidade e Propaganda - e Jornalismo formação orientada para como comunicar em contextos de catástrofes do clima. Além disso, parece urgente a incorporação dos estudos sobre desinformação e educação midiática nos currículos da educação básica a pós-graduação.

Considerações para seguir pensando...

A comunicação pública eficaz é um pilar fundamental da qualidade da democracia (Weber; Locatelli, 2023), especialmente em momentos de crise. O caso do Rio Grande do Sul destaca a importância de uma comunicação clara, precisa e coordenada. Erros nessa área não apenas comprometem a resposta imediata a desastres, mas também minam a confiança pública no governo, essencial para a manutenção de uma sociedade democrática e coesa. Portanto, investir na melhoria da CP é investir na resiliência e na qualidade democrática da sociedade.

Como observado por Recuero (2024), a desinformação é um fenômeno dinâmico e sistêmico que se adapta e se transforma rapidamente, exigindo monitoramento constante e sistematização para a criação de soluções cada vez mais específicas. Segundo a autora, durante a pandemia de Covid-19, a desinformação nas redes sociais se comportava de forma bastante distinta em comparação com o que foi observado durante a catástrofe do clima no RS. As estratégias desenvolvidas naquela época, argumenta Recuero, não consideravam, por exemplo, a necessidade urgente de desmentir certos conteúdos, como ocorreu no pico dos eventos extremos em maio de 2024. Portanto, é essencial que universidades, pesquisadores

e instituições pensem em abordagens coletivas, cooperativas e sistêmicas para enfrentar a desinformação e melhorar a comunicação pública.

Neste texto buscou-se observar a importância da Comunicação Pública em contexto de catástrofe climática e a avalanche de desinformação verificada no RS de modo simultâneo. A concomitância de dois grandes problemas - as enchentes e a onda de desinformação - parece ter sido uma amostra dos desafios a serem enfrentados por governos e sociedade. Sem pretensão de esgotar a temática, elencou-se algumas contribuições à lista de sugestões apontadas por Raquel Recuero em relação à desinformação e ao evento "enchentes no Rio Grande do Sul", um olhar atento à comunicação do estado direcionada à sociedade parece fundamental em contextos de crise pela qual os gaúchos passaram ou seguem passando no pós eventos extremos do clima.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. As Fake News e o Ministério da Verdade Corporativa. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura**, 23(1), 124–141, 2021. disponível em <https://periodicos.ufs.br/eptic/article/view/14670> acesso 05.mai.2022.
- BENNETT, W. Lance; LIVINGSTON, Steven. The Disinformation order: disruptive communication and the decline of democratic institutions. **European Journal of Communication**, v. 33, n. 2, p. 122-139, 2018. disponível em <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0267323118760317> acesso 03.mar.2020.
- BENNETT, W. Lance; LIVINGSTON, Steven. **The disinformation age**. Nova York: Cambridge, 2021.
- BRANDAÑO, Elizabeth P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3a ed. São Paulo, Atlas, 2012.
- BURKE, Peter. **O que é história do conhecimento?**. São Paulo: Editora UNESP, 2016.
- BURKE, Peter. Manipulating the media: a historian's view. **Revista Brasileira de História da Mídia**, v. 7, n.1, jan-jun. 2018. disponível em <https://ojs.ufpi.br/index.php/rbhm/article/view/7073/4274> acesso em 20.08.2018.

CARLSON, Matt. Fake News as an Informational Moral Panic: the symbolic deviancy of social media during the 2016 US Presidential Election. **Information, Communication & Society**, v. 23, n.3, p. 374-388, 2018.

CESARINO, Letícia. **O mundo do avesso** – verdade e política na era digital. São Paulo: Ubu Editora, 2022.

CHIODI, Alexander; et al. Narrativa e desinformação no contexto da crise climática do Rio Grande do Sul #2. 22/05/2024. **Instituto Democracia em Xequê**, 2024. disponível em [Instituto Democracia em Xequê](#) acesso 22.mai.2024.

COSTA, Caio Túlio. **Verdade e mentiras no ecossistema digital**. Revista USP, n. 116, p.7-18, 2018.

D'ANDREA, C. Plataformas infraestruturais e dinâmicas desinformativas: apontamentos e desafios de pesquisa. In PRATA, N.; Andre, H.; MATOS, S. S. (orgs.). **Ciências da Comunicação contra a desinformação**. São Paulo: Intercom, 2023. Pp. 51-75.

D'ANGELO, Ana. Iniciativas contra desinformação sobre o Sul buscam driblar o caos informacional. **Desinformante**. 28 de maio de 2024. Disponível em [Desinformante](#) acesso 28.mai.2024.

DARNTON, Robert. A verdadeira história das notícias falsas. **El País**, s/p, 2017. Disponível em https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/28/cultura/1493389536_863123.html acesso 30.04.2017.

DELMAZO, C.; VALENTE, J. C. L. Fake News nas Redes Sociais Online: Propagação e Reações à Desinformação em Busca de Cliques. **Media e jornalismo**, v. 18, n. 32, p. 155-169,2018. Disponível em https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/2183-5462_32_11 acesso em 10.11.2023.

DUARTE, Jorge. Instituições científicas: da divulgação à comunicação. In **Revista Universitas/Comunicação**; Ano I, vol. 1. Brasília: UNICEUB, novembro de 2003. p.47-67.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Unesp, 2002.

GOMES, Wilson; MAIA, R. C. M. **Comunicação e democracia**: problemas e perspectivas. São Paulo: Paulus, 2008.

GORBACH, Julien. Not your Grandpa's Hoax: a comparative history of fake news. **American Journalism**, v. 35, n. 2, p. 236-249, 2018.

MARRES, Noortje. Why we can't have our facts back. **Engaging Science, Technology, and Society**, v. 4, p. 423-443, 2018. disponível em <https://estsjournal.org/index.php/ests/article/view/188> acesso 10.03.2020.

MENDONÇA, Ricardo F. et al. Fake news e o repertório contemporâneo de ação política. In: MENDONÇA, Ricardo. F.; SARMENTO, Rayza (orgs.). **Crises da democracia e esfera pública: debates contemporâneos**. Belo Horizonte: Incipit, 2023. p. 235-262.

MENDONÇA, Ricardo F. Dimensões democráticas nas jornadas de junho: Reflexões sobre a compreensão de democracia entre manifestantes de 2013. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 33, n. 98, p. 1-24, 2018.

Miguel, L. F. O jornalismo no novo ambiente comunicacional: uma reavaliação da noção do “jornalismo como sistema perito”. **Tempo Social**, 34(2), 2022, 195-216. disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/195368>. acesso 03.mar.2023.

MIOLA, Edna; MARQUES, Francisco P. J. POR UMA DEFINIÇÃO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA: Tipologias e experiências brasileiras. In: **Anais Congresso da Associação Nacional de Pesquisadores em Comunicação Política**, 7. Porto Alegre: Fabico/UFRGS, 2017. Disponível em http://compolitica.org/novo/anais/2017_MIOLA-MARQUES.pdf acesso 20.07.2023.

MORETZSOHN, Sylvia Debossan. O joio, o trigo, os filtros e as bolhas: uma discussão sobre fake news, jornalismo, credibilidade e afetos no tempo das redes. **Brazilian Journalism Research**, v. 15, n. 3, p. 574-597, dez. 2019.

NEWMAN, N. et al. Reuters institute digital news report 2024. **Reuters Institute for the Study of Journalism**, 2024. Disponível em [Digital news report 2024](https://www.reutersinstitute.org/digital-news-report-2024) acesso 20.jun.2024.

OLIVEIRA, Thaianie. Como enfrentar a desinformação científica? Desafios sociais, políticos e jurídicos intensificados no contexto da pandemia. **Liinc em Revista**, [S. l.], v. 16, n. 2, p. e5374, 2020. Disponível em <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5374> acesso em 03.abr.2021.

RECUERO, Raquel. Recomendações para lidar com a desinformação na mídia social em momentos de crise. **Medium**, s/p, 2024. Disponível em <https://medium.com/recuero> acesso 11.05.2024.

RIETJENS, Sebastiaan. Unraveling disinformation: the case of Malaysia Airlines Flight MH17. **The International Journal of Intelligence, Security, and Public Affairs**, v. 21, n. 3, p. 195-218, 2019.

SALLES, Débora; SANTINI, R. Marie, et al. **Enchentes no Rio Grande do Sul: Uma análise da desinformação multiplataforma sobre o desastre climático**. Rio de Janeiro: Laboratório de Estudos de Internet e Redes Sociais (NetLab/UFRJ), 2024.

WAINBERG, Jacques A. Mensagens fakes, as emoções coletivas e as teorias conspiratórias. **Galaxia**, n. 39, p. 150-164, 2018. Disponível em

<https://www.scielo.br/j/gal/a/yhnpNZWbxsdYFprjryJcghz/?lang=pt> acesso 10.03.2020.

WARDLE, Claire; DERAKSHAN, H. **Information disorder**: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. RM. Retrieved from, 2017. Disponível em <https://rm.coe.int/information--disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-researc/168076277c> Acesso em 20 de janeiro de 2022.

WEBER, Maria Helena; LOCATELLI, Carlos. A Comunicação Pública e a qualidade da democracia. In: MENDONÇA, Ricardo. F.; SARMENTO, Rayza (orgs.). **Crises da democracia e esfera pública**: debates contemporâneos. Belo Horizonte: Incipit, 2023. p. 211-233.

BIOGRAFIA DA AUTORA

SARA FEITOSA

Professora na Universidade Federal do Pampa (Unipampa), Doutora em Comunicação e Informação (PPGCOM/UFRGS), atualmente realizando pesquisa de pós-doutoramento no Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

E-mail de contato: sarafeitosa@unipampa.edu.br