

Estratégias digitais em comunicação de crise: O uso das transmissões ao vivo pela Prefeitura Municipal de Pelotas durante as enchentes de 2024 no Rio Grande do Sul ¹

Gabrieli Rehbein de Vasconcelos²

Caroline Casali³

Resumo

Este artigo explora as estratégias digitais de comunicação de crise adotadas pela Prefeitura de Pelotas durante as enchentes de 2024 no Rio Grande do Sul, destacando o uso das lives⁴ como ferramenta central de informação e mobilização da comunidade. Diante de tal cenário, a Prefeitura utilizou essas transmissões ao vivo no Instagram para atualizar a população sobre a situação das cheias, ações de evacuação, medidas preventivas e ações governamentais. A pesquisa revela que a comunicação pública eficiente, representada pela transparência e frequência das lives da prefeita Paula Mascarenhas, ajudou a construir confiança pública e a reduzir a desinformação em um momento crítico. A metodologia qualitativa, exploratória e documental aplicada ao estudo permitiu uma análise detalhada das 40 lives realizadas entre maio e junho de 2024, destacando o papel fundamental da comunicação em emergências. Além disso, a pesquisa evidenciou o impacto positivo das ações governamentais e da liderança comunitária no enfrentamento da crise, refletindo sobre a importância da comunicação estratégica em momentos de desastres naturais e crises.

Palavras-Chave: Comunicação de crise; Estratégias digitais; Gestão de riscos; Transparência governamental; Mobilização comunitária.

1. Introdução

As enchentes ocorridas no mês de maio de 2024 no estado do Rio Grande do Sul tornaram-se tema de grande relevância e um importante tópico de debate no que diz respeito à comunicação pública. Elas não apenas marcaram um dos eventos climáticos mais devastadores da região, como também destacaram a importância da comunicação em momentos de crise, quando a gestão eficaz da comunicação pode fazer a diferença entre o caos e a ordem.

Durante as enchentes, a Prefeitura de Pelotas adotou lives em suas redes sociais como a principal forma de comunicação para manter a população informada e mobilizada. Este artigo

¹ Artigo apresentado no X Encontro Humanístico Multidisciplinar - EHM e IX Congresso Latino-Americano de Estudos Humanísticos Multidisciplinares, na modalidade online, 2024.

² Gabrieli Rehbein de Vasconcelos; Estudante de Graduação do Curso de Gestão Pública da Universidade Federal de Pelotas; Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil; gabrieli.graduacao@gmail.com.

³ Caroline Casali; Doutora em Ciências da Comunicação; Professora Adjunta do Centro de Ciências Sócio-organizacionais da Universidade Federal de Pelotas; Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil; carolcasali@gmail.com.

⁴ Ferramenta do Instagram que permite fazer transmissões ao vivo em tempo real para compartilhar conteúdos com os seguidores.

explora como essas lives foram utilizadas como recurso de comunicação estratégica para minimizar os impactos da crise e assegurar a transparência nas ações governamentais.

É importante contextualizar, inicialmente, os eventos climáticos que desencadearam as enchentes no estado e o impacto das chuvas na região sul do RS, onde se localiza a cidade de Pelotas, que tem pouco mais de 340.000 habitantes. Em 21 de abril de 2024, a MetSul Meteorologia emitiu um alerta que previa grandes volumes de chuva para áreas já fragilizadas por enchentes ocorridas no ano anterior (METSUL METEOROLOGIA, 2024b). As fortes chuvas tiveram início em 27 de abril e, de acordo com o laudo meteorológico da MetSul Meteorologia, o acumulado pluviométrico em sete dias variou entre 500mm e 700mm nas regiões do Centro, Centro-Serra, Vale do Taquari, Soledade e Serra, registros históricos que desencadearam transbordamentos de rios e deslizamentos de terra em inúmeros municípios do Rio Grande do Sul (METSUL METEOROLOGIA, 2024a). Em 7 de maio, devido ao grande volume de chuvas, o Rio Grande do Sul já apresentava cerca de 124 trechos de rodovias bloqueados (G1, 2024b), impossibilitando o trânsito de civis e órgãos oficiais, o que deixou diversas cidades isoladas e sem comunicação.

O transbordamento das águas em outras regiões contribuiu para que as enchentes atingissem grandes proporções em Porto Alegre, cidade banhada pelo rio Guaíba, já que os rios que desaguam no Guaíba registraram “ou cheias recordes ou entre as maiores da história com cotas recordes em particular nos dois principais rios contribuintes, Jacuí e Taquari” (METSUL METEOROLOGIA, 2024a, p.12). Bairros da capital gaúcha e da região metropolitana precisaram ser evacuados às pressas. Conforme boletim da Defesa Civil do RS, emitido em 20 de agosto de 2024, dos 497 municípios do estado, 478 foram afetados pelas enchentes, com um total de 2.398.255 milhões de pessoas impactadas, 806 feridos, 27 desaparecidos e 183 óbitos confirmados (RIO GRANDE DO SUL, 2024).

A região de Pelotas, no extremo sul do estado, banhada pelas margens da Laguna dos Patos e do Canal São Gonçalo foi uma das últimas a ser atingida pela tragédia. A área também registrou níveis históricos de cheias, ultrapassando os da popular enchente de 1941, fazendo com que os níveis do Canal São Gonçalo chegassem a 3,06 metros, 18 centímetros acima do registrado na enchente de 1941 (G1, 2024a). Também em Pelotas, bairros tiveram que ser evacuados e algumas localidades da praia do Laranjal⁵ e da Colônia Z3⁶ permaneceram inundadas por mais de um mês.

⁵ Praia de água doce formada pela Laguna dos Patos, localizada no leste da cidade de Pelotas/RS.

⁶ Banhada pela Laguna dos Patos, a Colônia Z3 é uma colônia de pescadores, localizada a cerca de 20 km do centro da cidade de Pelotas/RS.

Nessa conjuntura, podemos observar a importância da comunicação pública na gestão da crise ocasionada pelas enchentes de maio de 2024, em diferentes regiões do RS. Diante da perspectiva de Forni (2019), a forma como uma organização se comunica em momentos de crise é determinante para a sua sobrevivência e, no caso das enchentes, determinante para salvar vidas e bens materiais.

Uma comunicação pública eficaz tem o potencial de não apenas informar, mas também de salvar vidas, especialmente em momentos de crise, como as enchentes ocorridas em maio de 2024 no estado do Rio Grande do Sul. Nesses contextos, a disseminação rápida e clara de informações pode significar a diferença entre a segurança e o perigo para a população afetada. Conforme Florczak ressalta, “comunicar deve se tornar, cada vez mais, sinônimo de cuidado” (2024, p. 32), enfatizando que a comunicação não se limita à transmissão de informações, mas envolve também uma dimensão de responsabilidade social, na qual o ato de comunicar é uma forma de proteção e zelo para com o bem-estar coletivo.

Esta pesquisa se volta à comunicação realizada pela Prefeitura de Pelotas durante as enchentes de maio de 2024, mais precisamente, analisa em que medida as lives realizadas pela então prefeita, Paula Mascarenhas, no perfil oficial da Prefeitura na rede social Instagram foram utilizadas como recurso de comunicação estratégica para minimizar os impactos da crise e assegurar a segurança da população e a transparência nas ações governamentais.

2. Referencial teórico

Quando falamos em crise, diversos conceitos são encontrados na literatura relacionada as ciências administrativas e à comunicação. Cabe, ao abordar as enchentes de 2024, diferenciar especialmente o conceito de crise do conceito de desastre, amplamente utilizado nas abordagens sobre aquele evento.

Crise diz respeito a um evento de caráter surpreendente que se caracteriza pela geração de instabilidade e incertezas nas organizações, cujas consequências têm potencial de gerar impactos humano, financeiro, político, material e de reputação, configurando-se num período de mudanças e de tomada de decisões visando ao equilíbrio (MACHADO, 2024, p. 50).

Podemos compreender que, embora surpreendente, as crises dão sinais de que vão acontecer e governo e organizações devem estar atentos a estes sinais, buscando planejamento para a prevenção. Por outro lado, o conceito de desastre, de acordo com o Glossário de Defesa Civil e Estudos de Riscos e Medicina de Desastres, aponta para o “resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre um ecossistema (vulnerável), causando

danos humanos, materiais e/ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais” (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 2020, p. 57).

Tendo em vista os conceitos de crise e desastre, algumas inferências podem ser realizadas em relação aos eventos ocorridos em maio de 2024 no Rio Grande do Sul. O fator natural está relacionado ao conceito de desastre, sendo, portanto, aplicável às enchentes no Vale do Taquari e aos deslizamentos ocorridos na serra, considerando os volumes de chuva nunca antes registrados.

No momento em que alertas foram emitidos (ou não), e continuaram a ser reforçados sobre os volumes de chuva e o aumento do nível das águas no Rio Guaíba, que desencadeou enchentes na região metropolitana apenas vistas em 1941, observam-se consequências que derivam de ações governamentais ou de sua ausência. Assim, o excessivo volume de chuvas em outras regiões do estado operou para evidenciar uma crise na região metropolitana, ocasionada especialmente pelo despreparo de organizações e governos diante das mudanças climáticas.

À medida que esses alertas se voltaram para a região sul do estado, um grande movimento foi observado no município de Pelotas, envolvendo autoridades de todas as esferas, secretarias municipais, corpo de bombeiros, defesa civil, meteorologistas e pesquisadores da Universidade Federal de Pelotas. Com um conjunto de ações concentradas na sala de situação do município, buscou-se minimizar os impactos da chegada das águas do Guaíba à Lagoa dos Patos, que banha Pelotas.

Em momentos de crise, o papel do gestor se torna ainda mais evidente na comunidade, destacando-se pelo comprometimento em solucionar ou reduzir os impactos das adversidades enfrentadas.

Líderes fortes e corajosos focam no que é melhor para o país ou para a organização, não para obter ganho político ou pessoal. Eles enfrentam a realidade. São aqueles aptos a enxergar o quadro geral, os que desenvolvem um conhecimento acurado do cenário internacional ou da organização e, com isso, têm melhor capacidade de ver os problemas de maneira realista. (FORNI, 2019, p. 112).

Ao enfrentar a realidade transmitindo confiança e tranquilidade diante de cenários críticos, o líder não apenas informa a população, mas também pode reduzir o impacto emocional do caos, promovendo uma sensação de segurança e ordem. Esse tipo de liderança ajuda a minimizar a desorientação, favorecendo respostas mais coordenadas e eficazes durante a crise.

Diante de eventos tão adversos como as enchentes, comitês de crise são geralmente acionados. Como observa Forni (2019), infelizmente, são acionados somente quando a crise já está instaurada, o que de fato acaba desencadeando novas crises. Para o autor, “a principal

missão do comitê de crise é estar preparado para a eventualidade de um fato que leve à crise e comandar a operação de reação” (FORNI, 2019, p.121) reforçando a ideia de uma mobilização antes da crise ocorrer.

Formado por pessoas de diversas áreas, conforme a demanda por profissionais especializados, a composição desse comitê, em se tratando de estado, geralmente é coordenada pelo governador, que atua como porta-voz das decisões tomadas pelo comitê junto à mídia. Além disso, o comitê conta com “um representante direto da área afetada pela crise, assessor de imprensa e serviços jurídicos” (FORNI, 2019, p. 122).

Em Pelotas, o comitê de crise foi instaurado no dia 08 de maio de 2024, quando a prefeita Paula Mascarenhas, como líder do comitê, assumiu sua coordenação. De acordo com o secretário de comunicação da Prefeitura de Pelotas, Gustavo Azevedo, o comitê emitia três boletins diários, enquanto a prefeita realizava uma live diária para resumir o que havia sido debatido⁷.

O presente trabalho analisa essas lives realizadas pela então Prefeita de Pelotas, buscando evidenciar em que medida foram esforços de comunicação estratégica para mitigar os efeitos da crise na região.

3. Procedimentos metodológicos

Devido ao avanço das águas do Rio Guaíba em direção ao sul do estado, em 02 de maio de 2024, a prefeita Paula Mascarenhas realizou uma live pelo Instagram oficial da Prefeitura Municipal de Pelotas, demonstrando sua preocupação e anunciando sua preparação para a descida das águas, enfatizando a necessidade de ações de prevenção. A partir daquele dia, a Prefeita realizou ao menos uma live diária pelo perfil da Prefeitura no Instagram.

Este estudo analisa como a Prefeitura Municipal de Pelotas utilizou as lives como ferramenta de comunicação durante as enchentes, explorando a relevância dessa abordagem digital para a gestão de crises.

A metodologia adotada para este estudo é qualitativa, exploratória e documental. A análise de conteúdo, conforme Bardin (2016), é o método principal para a coleta e interpretação dos dados, permitindo a identificação de categorias e temas emergentes nas lives analisadas. Foram examinadas 40 lives realizadas pela Prefeitura Municipal de Pelotas, entre 02 de maio e 13 de junho de 2024.

⁷ A declaração do assessor de comunicação da Prefeitura de Pelotas está presente em vídeo no Youtube, disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=uBH82v7NANw>.

A escolha das lives como corpus de análise se justifica pela sua relevância na disseminação de informações públicas em tempo real e pela oportunidade de avaliar a eficácia das estratégias de comunicação em um cenário de crise.

4. Resultados

Em Porto Alegre, a falta de uma estratégia de comunicação coordenada exacerbou a crise, com a cidade enfrentando desafios significativos devido à desinformação e à dificuldade em disseminar informações corretas. A exemplo disso, Rocha (2024, s/p) observa:

Um exemplo é o da ordem para os moradores deixarem os bairros Cidade Baixa e Menino Deus. Apenas quando a energia das bombas foi desligada que houve a ordem de evacuação. Uma comunicação confusa em redes sociais, calcada na exposição da imagem do prefeito que também direciona mensagens sem objetividade em seu perfil pessoal, é a marca de outro desastre dentro do desastre.

Em contraste, Pelotas implementou uma abordagem proativa ao utilizar as lives para comunicar-se diretamente com a população, antes mesmo do nível das águas aumentarem na região. Essas transmissões ajudaram a construir confiança pública e a oferecer informações de maneira clara e oportuna.

Das 40 lives realizadas entre 02 de maio e 13 de junho de 2024, 19 tiveram como tema central a demanda por mobilização comunitária (necessidade de ação por parte da população), outras 19 focaram no anúncio de ações governamentais (especialmente da Prefeitura, mas também de outros níveis de governo) e duas lives estiveram centradas na correção de desinformação que circulava na sociedade, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Categorização das lives realizadas pela Prefeitura de Pelotas durante as enchentes de 2024.

	Data da transmissão	Conteúdo central da transmissão	Destaque
1	02 de maio	Ações de prevenção e suspensão de aulas.	Mobilização comunitária
2	04 de maio	Alerta sobre áreas de risco e evacuação preventiva.	Mobilização comunitária
3	04 de maio	Mobilização do Exército e reforço de contenções.	Ações governamentais
4	04 de maio	Alerta sobre mudanças nos ventos e evacuação.	Mobilização comunitária
5	05 de maio	Anúncio de abrigos públicos e corte de energia.	Ações governamentais
6	06 de maio	Urgência na evacuação de áreas críticas.	Mobilização comunitária
7	07 de maio	Esclarecimento de fake news e reforço da evacuação.	Combate à desinformação
8	08 de maio	Atualização do mapa de risco e evacuação.	Mobilização comunitária

9	09 de maio	Evacuação de áreas de risco e controle de desinformação.	Mobilização comunitária
10	10 de maio	Reforço dos diques e redução de transporte coletivo.	Ações governamentais
11	10 de maio	Esclarecimento de fake news sobre bombas.	Combate à desinformação
12	10 de maio	Relatos de resgates e evacuação de moradores.	Mobilização comunitária
13	11 de maio	Atualização do mapa de risco e evacuação.	Mobilização comunitária
14	12 de maio	Alerta de urgência para evacuação.	Mobilização comunitária
15	13 de maio	Mobilização de equipes de resgate e evacuação.	Ações governamentais
16	14 de maio	Explicação técnica sobre escoamento de água.	Ações governamentais
17	15 de maio	Situação controlada com ventos e maré favoráveis.	Ações governamentais
18	15 de maio	Alerta sobre elevação inesperada das águas e evacuação.	Mobilização comunitária
19	16 de maio	Apelo à evacuação imediata.	Mobilização comunitária
20	17 de maio	Investigação de desvio ilegal de água.	Ações governamentais
21	18 de maio	Adiamento do retorno às aulas por precaução.	Ações governamentais
22	19 de maio	Apelo por doações e logística de distribuição.	Mobilização comunitária
23	20 de maio	Alerta para ventos e chuvas intensas.	Mobilização comunitária
24	21 de maio	Cadastramento para auxílios e apoio a empreendedores.	Ações governamentais
25	22 de maio	Preparativos para o retorno às aulas.	Ações governamentais
26	23 de maio	Cadastramento para auxílios federais.	Ações governamentais
27	24 de maio	Expansão das áreas vermelhas no mapa de risco.	Mobilização comunitária
28	24 de maio	Expansão das áreas vermelhas devido às chuvas intensas.	Mobilização comunitária
29	25 de maio	Redução temporária dos níveis de água.	Mobilização comunitária
30	26 de maio	Alerta para aumento dos níveis de água e evacuação.	Mobilização comunitária
31	27 de maio	Agravamento dos níveis de água e evacuação.	Mobilização comunitária
32	28 de maio	Pico histórico de nível de água e evacuação.	Mobilização comunitária
33	29 de maio	Anúncio de pacote de isenções e apoio financeiro.	Ações governamentais
34	29 de maio	Relato da visita do governador Eduardo Leite.	Ações governamentais
35	31 de maio	Retorno das aulas na maioria das escolas.	Ações governamentais
36	02 de junho	Medidas de recuperação.	Ações governamentais
37	03 de junho	Atualização sobre o recuo das águas.	Ações governamentais
38	04 de junho	Cadastros para o auxílio reconstrução.	Ações governamentais
39	06 de junho	Encerramento da Sala de Situação.	Ações governamentais

40	13 de junho	Esforços contínuos de limpeza e recuperação no Laranjal.	Ações governamentais
----	-------------	--	----------------------

Fonte: Elaborada pelas autoras (2025)

Cabe destacar que todas as lives realizadas, independentemente de seu conteúdo central, traziam a atualização dos níveis de água do Canal São Gonçalo e da Lagoa dos Patos, buscando dar transparência e referenciar a tomada de decisão dos agentes públicos.

Em relação à **Mobilização comunitária**, as lives apresentavam especialmente a necessidade de evacuação por bairros da cidade e reforçavam o compromisso da Prefeitura com a comunidade em manter os dados atualizados, com base em evidências científicas fornecidas pelos meteorologistas, hidrólogos e pesquisadores envolvidos no monitoramento e medição dos níveis das águas. Além disso, a regularidade das transmissões e a necessidade de prestar esclarecimentos à população com mais de uma live por dia quando se fez necessário, manteve os cidadãos informados sobre as demandas.

Evidenciamos, nesse sentido, a quarta live, realizada na noite de 04 de maio, que alertava sobre a gravidade da situação:

Estamos recebendo a orientação da defesa civil estadual, de que as pessoas que foram atingidas na última enchente de setembro do ano passado, que elas devem sair, elas devem ser levadas para locais mais seguros. Não é uma correria porque [...] os ventos estão sob controle neste momento. Então, com os ventos sob controle fazendo fluir o mar para água a gente tem o nível da água não está subindo muito. Teremos tempo de fazer a remoção dessas pessoas das áreas de risco.

Ao longo das transmissões, a prefeita repetidamente pediu que os cidadãos seguissem as orientações de evacuação e procurassem abrigos públicos ou casas de familiares em áreas seguras, informando sempre o endereço dos locais que disponibilizavam vagas, especialmente os abrigos organizados pela Prefeitura. Em 06 de maio, este era o tom da fala da Prefeita:

E nós teremos, quero dizer, aquelas pessoas que não têm para onde ir. Nós temos abrigos, os nossos abrigos estão funcionando, estão em condições. Em todos esses abrigos nós temos as famílias. O abrigo Laranjal nós estamos monitorando. Se for necessário, nós vamos alterar a localização, levar aquelas famílias, não são muitas famílias ainda que estão lá.

Nas transmissões finais, apesar da estabilização gradual dos níveis das águas, a prefeita continuou reforçando a importância de se manter vigilante e seguir as orientações de evacuação quando necessário. Ela também detalhou os esforços da prefeitura para assegurar que todos tivessem acesso a abrigo e apoio adequado.

Mesmo com o recuo das águas, ainda precisamos de atenção redobrada. Pedimos que as pessoas em áreas mais vulneráveis, especialmente aquelas que já sofreram alagamentos, procurem os abrigos. Continuaremos oferecendo todo o suporte para que ninguém precise enfrentar essa situação sozinho (29 de maio).

Sobre os **Anúncios de ações governamentais** (da Prefeitura ou governo do estado), em todas as suas transmissões, a chefe do poder executivo enfatizou o privilégio da região sul em poder se precaver diante aos eventos tão críticos vivenciados na região metropolitana e em outros municípios afetados. Em 07 de maio, por exemplo, enunciou: "A vida de todos nós depende da nossa responsabilidade apenas. Olhem que privilégio nós estamos tendo. Não vamos deixar de usar esse privilégio que a natureza nos deu".

As ações preventivas, como a criação de mapas de risco e a mobilização de equipes de resgate, eram citadas sempre como posturas proativas da Prefeitura. As constantes referências ao princípio da precaução nas transmissões reforçam a visão de Forni (2019), de que a comunicação de crise deve ir além da simples transmissão de informações. Ela precisa preparar os públicos para tomar ações que minimizem os impactos da crise. A prefeita afirmou, na live de 12 de maio: "Estamos atualizando constantemente nosso mapa de risco para que todos saibam onde estão as áreas mais vulneráveis e possam se preparar". Além disso, ela destacou a importância da ação coletiva.

Por isso, gente, recuperando o que a gente disse, nós estamos pedindo uma evacuação imediata dessas áreas que vêm lá da Z3, passando pelo Laranjal e por toda essa zona, que costeia o Canal São Gonçalo, que as pessoas saiam de casa. Quem precisar de ajuda, reitero, temos equipes mobilizadas, temos abrigos para acolher (12 de maio).

Frequentemente, a Prefeita expressou preocupação com a assistência direta para aqueles que perderam suas casas, mencionando: "Temos equipes prontas para ajudar as famílias a se instalarem nos abrigos e estamos cuidando dos animais que também foram impactados por essa situação". Esse cuidado com todas as formas de vida, inclusive animais domésticos e de grande porte, era destacado como compromisso da Prefeitura.

Em relação ao **Combate à desinformação**, na transmissão do dia 08 de maio, as abordagens referentes ao combate às fake news começam aparecer. A Prefeita reforçou a importância de seguir apenas as informações oficiais. Ela salienta: "Não se deixem levar por fake news, olhem nas redes sociais oficiais o que está dizendo nas redes da Prefeitura e nas minhas", destacando que as redes sociais da Prefeitura e suas redes sociais pessoais seriam os meios oficiais de informação. Pondera-se, nesse sentido, que a menção das redes pessoais da Prefeita como meio de comunicação oficial no município não condiz com os princípios da comunicação pública. Duarte (2011) discute a importância de uma comunicação pública que

priorize o interesse coletivo, colocando o cidadão como protagonista e evitando que as informações sirvam ao fortalecimento da imagem pessoal do gestor. Segundo o autor, a comunicação pública deve "assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo, alterando seu eixo, tradicionalmente centrado no atendimento dos interesses da instituição e de seus gestores" (DUARTE, 2011, p. 6). Uma vez que as redes sociais da Prefeitura estavam operando normalmente na informação da sociedade, a indicação de acesso às redes pessoais da Prefeita corrobora com o reforço de sua publicidade pessoal, o que se distancia da concepção de comunicação pública.

Ainda em outras lives, a Prefeita desmentiu fake news que circulavam sobre desabastecimentos de água, energia e outros serviços. Ao insistir na importância de que a população confiasse apenas nos canais oficiais, a Prefeitura reforçou a confiança pública em suas ações e preveniu que informações erradas interferissem no sucesso das medidas preventivas.

Um dos destaques ao combate a fake news ocorreu na décima primeira live, no dia 10 de maio, quando a transmissão realizada foi unicamente para desmentir um boato que alegava que bombas instaladas pela Prefeitura estavam sendo utilizadas para redirecionar água de bairros nobres para regiões de mais vulnerabilidade. A Prefeita refutou a acusação com firmeza, explicando que havia cinco bombas instaladas em pontos estratégicos para reforçar o sistema de contenção e não para beneficiar uma parte da cidade em detrimento de outra.

Tem gente dizendo que são 17 bombas, e são cinco. Que bom que fosse! Mas estão dizendo que é para tirar lá do Parque Una do Condomínio Lagos de São Gonçalo para jogar dentro da cidade, para tirar dos ricos e colocar nos pobres. Isso é um absurdo! Estamos aqui para proteger a população sem olhar CPF ou conta bancária. (10 de maio).

Essas ações evidenciam a importância do combate à desinformação em momentos de crise, destacando o papel que a comunicação oficial e transparente desempenha para preservar a confiança da população. A análise das lives permite inferir, ainda, que a comunicação com regularidade, referenciada pela ciência, com transparência e ênfase na prevenção pode ter corroborado para a mitigação da crise na região de Pelotas.

5. Considerações finais

Este estudo revela que a comunicação digital, especialmente através de transmissões ao vivo, foi uma ferramenta essencial para a gestão de crises durante as enchentes de 2024 em Pelotas/RS. Através das lives, a Prefeitura conseguiu não apenas informar a população com

regularidade, mas também construir confiança e mobilizar ações comunitárias. A regularidade e a transparência das atualizações contribuíram para mitigar a desinformação, reforçando o papel da comunicação pública como elemento central na resposta a desastres.

Os dados sugerem que, em cenários de crise, o uso estratégico de redes sociais pode facilitar a rápida disseminação de informações, promover ações preventivas e minimizar impactos emocionais e materiais sobre a população. Contudo, é necessário ponderar sobre o equilíbrio entre o uso de canais institucionais e pessoais, para garantir que a comunicação pública permaneça focada no interesse coletivo, evitando a promoção individual de gestores.

Por fim, os resultados evidenciam que a comunicação de crise deve estar embasada em princípios de transparência e responsabilidade social, valorizando a acessibilidade da informação e a participação cidadã.

Referências

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

DUARTE, J. Sobre a emergência do conceito de comunicação pública. *ABCPública*. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Sobre-a-Emerg%C3%Aancia-do-conceito-de-Comun>. Acesso em: 13 out. 2024

FLORCZAK, R. Comunicação efetiva como marca da cultura do cuidado na gestão das crises. In: MACHADO, Jones (org.). *Risco e crise no contexto da comunicação organizacional: artigos e entrevistas de especialistas*. Santa Maria: Ed. dos Autores, 2024.

FORNI, J. J. *Gestão de crises e comunicação: o que gestores e profissionais de comunicação precisam saber para enfrentar crises corporativas*. Rio de Janeiro: Atlas, 2019.

G1. *Nível do Canal São Gonçalo bate recorde histórico e novas áreas são alagadas em Pelotas*. 2024a. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/27/nivel-do-canal-sao-goncalo-bate-recorde-historico-e-novas-areas-sao-alagadas-em-pelotas.ghtml>. Acesso em: 08 set. 2024.

G1. *Temporais no RS: confira situação das estradas, energia elétrica, água e serviços no estado*. 2024b. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/07/temporais-no-rs-confira-situacao-das-estradas-energia-eletrica-agua-e-servicos-no-estado.ghtml>. Acesso em: 08 set. 2024.

MACHADO, J. (org.). *Risco e crise no contexto da comunicação organizacional: artigos e entrevistas de especialistas*. Santa Maria: Ed. dos Autores, 2024.

METSUL METEOROLOGIA. *Laudo meteorológico*. 2024a. Disponível em: https://metsul.com/wp-content/uploads/2024/06/metsul-laudo_V4_assinado.pdf. Acesso em: 08 set. 2024.

METSUL METEOROLOGIA. *Previsão do tempo: tendência de chuva para dez dias - 21/05/2024*. 2024b. Disponível em: <https://metsul.com/previsao-do-tempo-tendencia-de-chuva-para-dez-dias-21-05-2024/>. Acesso em: 08 set. 2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL. *Glossário de Defesa Civil: estudos de riscos e medicina de desastres*. 2020. Disponível em: <https://antigo.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosDefesaCivil/ArquivosPDF/publicacoes/glossario.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. *Defesa Civil atualiza balanço das enchentes no RS*. 2024. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/defesa-civil-atualiza-balanco-das-enchentes-no-rs-20-8>. Acesso em: 17 set. 2024.

ROCHA, Carlos. RS: a falta da comunicação em um evento climático extremo. *Observatório de Comunicação Pública*, UFRGS. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/obcomp/br/carlos-rocha-rs-a-falta-da-comunicacao-em-um-evento-climatico-extremo>. Acesso em: 11 out. 2024.

Estrategias digitales en comunicación de crisis: el uso de transmisiones en vivo por parte del Ayuntamiento de Pelotas durante las inundaciones de 2024 en Rio Grande do Sul

Resumen

Este artículo explora las estrategias de comunicación digital de crisis adoptadas por el Ayuntamiento de Pelotas durante las inundaciones de 2024 en Rio Grande do Sul, destacando el uso de transmisiones en directo como herramienta central para informar y movilizar a la comunidad. Ante el caótico escenario, el Ayuntamiento utilizó estas retransmisiones en directo en Instagram para poner al día a la población sobre la situación de la inundación, las acciones de evacuación y las medidas preventivas. La investigación revela que una comunicación pública eficaz, representada por la transparencia y la frecuencia de los directos de la alcaldesa Paula Mascarenhas, ayudó a generar confianza en la población y a reducir la desinformación en un momento crítico. La metodología cualitativa, exploratoria y documental aplicada al estudio permitió un análisis detallado de 40 transmisiones en directo realizados entre mayo y junio de 2024, destacando el papel fundamental de la comunicación en situaciones de emergencia. Además, la investigación destacó el impacto positivo de las acciones gubernamentales y el liderazgo de la comunidad a la hora de afrontar la crisis, reflexionando sobre la importancia de la comunicación estratégica en tiempos de catástrofes naturales y crisis.

Palabras-clave: Comunicación de crisis; estrategias digitales; gestión de riesgos; transparencia gubernamental; movilización de la comunidad.

Stratégies numériques dans la communication de crise: utilisation des retransmissions en direct par la mairie de Pelotas lors des inondations de 2024 dans le Rio Grande do Sul

Résumé

Cet article explore les stratégies de communication numérique de crise adoptées par la mairie de Pelotas lors de la Inondations de 2024 dans le Rio Grande do Sul, mettant en évidence l'utilisation de diffusion en direct sur Instagram comme outil d'information central et mobilisation communautaire. Face à un tel scénario, la Mairie a utilisé ces retransmissions en direct sur Instagram informer la population de la situation des inondations, des actions d'évacuation, des mesures et actions préventives gouvernemental. La recherche révèle qu'une communication publique efficace, représentée par la transparence et fréquence de la vie de la maire Paula Mascarenhas, a contribué à renforcer la confiance du public et à réduire désinformation à un moment critique. La méthodologie qualitative, exploratoire et documentaire appliquée à l'étude a permis une analyse détaillée des 40 diffusions en direct sur Instagram détenues entre mai et juin 2024, mettant en évidence le rôle aspect fondamental de la communication en situation d'urgence. De plus, la recherche a mis en évidence l'impact positif des actions

le leadership du gouvernement et des communautés face à la crise, en réfléchissant à l'importance de communication stratégique en période de catastrophes naturelles et de crises.

Mots-clés: Communication de crise; Stratégies numériques; Gestion des risques; Transparence du gouvernement; Mobilisation communautaire.

Digital strategies in crisis communication: The use of live broadcasts by Pelotas City Hall during the 2024 floods in Rio Grande do Sul

Abstract

This article explores the digital communication strategies adopted by Pelotas City Hall during the 2024 floods in Rio Grande do Sul, highlighting the use of live streams as a central tool for informing and mobilizing the community. Faced with the chaotic scenario, the City Council used these live streams on Instagram to update the population on the flood situation, evacuation actions, and preventive measures. The research reveals that efficient public communication, represented by the transparency and frequency of Mayor Paula Mascarenhas' live streams, helped to build public trust and reduce misinformation at a critical time. The qualitative, exploratory and documentary methodology applied to the study allowed for a detailed analysis of the 40 live streams made between May and June 2024, highlighting the fundamental role of communication in emergencies. In addition, the research highlighted the positive impact of government actions and community leadership in dealing with the crisis, reflecting on the importance of strategic communication in times of natural disasters and crisis.

Keywords: Crisis communication; Digital strategies; Risk management; Government transparency; Community mobilization.