

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES**  
**CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

**PEDRO HENRIQUE SILVA**  
**WELINGTON DOS SANTOS DA SILVA**

**RELAÇÕES PÚBLICAS, ESTRATÉGIAS E TÉCNICAS: A IMPORTÂNCIA DA  
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NA GESTÃO DE CRISES DA DEFESA CIVIL DE  
MACEIÓ.**

**Maceió**  
**2024**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES**  
**CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

**PEDRO HENRIQUE SILVA**  
**WELINGTON DOS SANTOS DA SILVA**

**RELAÇÕES PÚBLICAS, ESTRATÉGIAS E TÉCNICAS: A IMPORTÂNCIA DA**  
**COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NA GESTÃO DE CRISES DA DEFESA CIVIL DE**  
**MACEIÓ.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Relações Públicas da Universidade  
Federal de Alagoas como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em Relações  
Públicas

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup> Vanuza Souza Silva

**Maceió**  
**2024**

**Catálogo na Fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**

Bibliotecário: Jone Sidney Alves de Oliveira – CRB-4 – 1485

|       |   |
|-------|---|
| S586r | <p>Silva, Pedro Henrique.<br/>Relações públicas, estratégias e técnicas: a importância da comunicação institucional na gestão de crises da defesa civil de Maceió. / Pedro Henrique Silva, Welington dos Santos da Silva. - 2024.<br/>54 f. : il. color.</p> <p>Orientadora: Vanuza Souza Silva.<br/>Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso em Relações Públicas) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências, História, Comunicação e Artes. Maceió, 2024.</p> <p>Bibliografia: f. 52-54.</p> <p>1. Relações Públicas. 2. Comunicação Organizacional. 3. Crise. 4. Defesa Civil. I. Welington dos Santos da Silva. II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 659.4</p> |
|-------|---|



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)  
Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes  
(ICHCA) Curso de Relações Públicas

**ATA DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

TCC para obtenção do grau de Bacharel em Relações  
Públicas (antigo bacharelado em Comunicação Social hab.  
Relações Públicas) –

Aos 28 dias do mês de novembro do ano de 2024, das 21h00 às 21h45, realizou-se no Curso de Relações Públicas (antigo curso de Comunicação Social), da Universidade Federal de Alagoas (Ufal), na plataforma google meet, a sessão de apresentação do Trabalho de Conclusão de curso (TCC), intitulado "**Relações Públicas, Estratégias e Técnicas: A Importância da Comunicação institucional na Gestão de Crises da Defesa Civil**" dos graduandos Pedro Henrique Silva, matrícula 16210671 e Wellington dos Santos da Silva, matrícula 16113128 do Curso de Relações Públicas (antigo curso de Comunicação Social- habilitação Relações Públicas), como parte dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel. A banca foi composta por Profa. Dra. Mirtes Vittoriano Torres (1º examinadora), Dra. Manuella Rau de Almeida Callou (2º examinadora) e Profa. Dra. Vanuza Souza Silva (orientadora). Após exposição oral sintetizando o TCC, a graduando(a) foi arguido(a) pelos membros da banca e em seguida responderam aos questionamentos levantados. Ao fim da sessão, a banca se reuniu em particular e o TCC foi considerado:

(x ) Aprovado, atribuindo-lhe a nota  
9,5

( ) Reprovado

( x ) Aprovado, condicionado a reformulação, devendo o graduando entregar uma segunda versão de seu trabalho em prazo não superior a 15 dias úteis.

Subscrevemo-nos

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** VANUZA SOUZA SILVA  
Data: 02/12/2024 09:18:09-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(orientador)

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MIRTES VITORIANO TORRES  
Data: 02/12/2024 13:15:57-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(1ºexaminador)

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MANUELA RAU DE ALMEIDA CALLOU  
Data: 02/12/2024 11:45:18-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(2ºexaminador)

---

Universidade Federal de Alagoas - Curso de Relações Públicas  
Campus A. C. Simões - Av. Lourival Melo Mota, s/n, Tabuleiro do Martins - Maceió - AL, CEP: 57072-970  
Fone: (82) 3214 1531

## Como um Grande Homem Deve Ser

**Ed Motta**

Toda força para vencer

E o saber para comandar

Tudo isso um dia vai chegar

Na jornada que começa

Mil perguntas vão surgir

Vai achar suas respostas

Vai saber aonde ir

Só você vai encontrar

Liberdade para viver

E um dia então será

Como um grande homem deve ser

[...]

A busca do saber

Vai mostrar a direção

Mas sempre ouvindo a voz do coração

Ah, e todos os seus sonhos

O que mais desejou

Vai virar realidade

Você já conquistou

Só você vai encontrar

Liberdade para viver

E um dia então será

Como um grande homem deve ser

Vai saber

Como um grande homem deve ser.

## RESUMO

O presente estudo propõe uma reflexão acerca da importância de práticas comunicacionais nas organizações públicas, direcionada à gestão de crise. Pensada no planejamento de relações públicas na comunicação integrada, Kunsch (2003), campo que exige articulações estratégicas, sobretudo, em acontecimentos que envolvem o gerenciamento da identidade e a imagem organizacional. O objeto de estudo escolhido para a elaboração deste trabalho ancorou-se na Defesa Civil de Maceió, a qual lida de maneira intermitente com eventos críticos que demandam uma rápida resposta para assegurar seus públicos envolvidos sobre as ações e medidas a serem implantadas. Além disso, destacamos o papel do profissional de Relações Públicas frente à comunicação organizacional na instituição a desempenhar suas atividades e novas formas de construir e preservar a memória institucional, gerando valores e fortalecendo vínculos.

**Palavras-chaves:** Comunicação organizacional; Crise; Defesa Civil; Relações Públicas.

## **ABSTRACT**

*This study proposes a reflection on the importance of communication practices in public organizations, aimed at crisis management. Considering the planning of Public Relations in integrated communication, Kunsch (2003), a field that requires strategic articulations, especially in events that involve the management of organizational identity and image. The object of study chosen for the preparation of this work was anchored in the Civil Defense of Maceió. It deals intermittently with critical events that demand a quick response to ensure its stakeholders are aware of the actions and measures to be implemented. In addition, we highlight the role of Public Relations in organizational communication in the institution to perform forms of construction and preservation of institutional memory, generating and strengthening bonds and values.*

**Keywords:** *Organizational communication; Crisis; Civil Defense; Public Relations.*

## **LISTA DE FIGURAS E QUADROS**

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1: LOGOMARCA DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ.....                         | 12 |
| FIGURA 2: LOGOMARCA DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ.....                         | 15 |
| FIGURA 3: ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA INTERNA DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ ..... | 23 |
| QUADRO 1: EVOLUÇÃO DA DEFESA CIVIL NO BRASIL.....                          | 18 |
| QUADRO 2: VISÃO ESTRUTURAL ENTENDIDA PARA CAPACITAÇÃO INTERNA .....        | 44 |
| QUADRO 3: VISÃO DA ESTRUTURAÇÃO INTERNA DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ .....    | 45 |
| QUADRO 4: VISÃO SOBRE A GOVERNANÇA DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ .....         | 46 |

## LISTA DE IMAGENS

|  |    |
|--|----|
| IMAGEM 1: CENTRO DE MONITORAMENTO E ALERTA DA DEFESA CIVIL.....        | 26 |
| IMAGEM 2: DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, PREVENÇÃO E REDUÇÃO DE RISCO..... | 26 |
| IMAGEM 3: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO .....                              | 27 |
| IMAGEM 5: SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....                      | 28 |
| IMAGEM 4: NÚCLEO ADMINISTRATIVO.....                                   | 28 |
| IMAGEM 6: CENTRAL DE ATENDIMENTO .....                                 | 29 |
| IMAGEM 7: DIRETORIA DE OPERAÇÕES .....                                 | 30 |
| IMAGEM 8: DIRETORIA SOCIAL.....  | 31 |
| IMAGEM 9: FACHADA DA SEDE DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ.....               | 32 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**ONU** - Organização das Nações Unidas

**UNDRR** - Nações Unidas para Assistência em Casos de Desastres

**SMCCU** - Secretaria Municipal de Controle e Convívio Urbano

**COMPDEC** - Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil

**SGB** - Serviço Geológico do Brasil

**CPRM** - Companhia de Pesquisa e Recursos Minerais

**CIMADEC** - Centro de Monitoramento Integrado da Defesa Civil

**DPR** - Diretoria de Planejamento, Prevenção e Redução de Risco

**DOP** - Diretoria de Operações

**TI** - Departamento de Tecnologia da Informação

**ASCOM** - Assessoria de Comunicação

**NUPDEC's** - Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil

**DOP** - Diretoria de Operações

**VOIPs** - Voice Over Internet Protocol

**PCG** - Plano de Compensação Financeira

**PNPDEC** - Política Nacional de Proteção e Defesa Civil

**INSAR** - Interferometria de Radar por Abertura Sintética

**DGNSS** - Sistema Diferencial de Navegação Global por Satélite

**SINPDEC** - Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil

## SUMÁRIO

|   |  |
|---|--|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| <b>2. APRESENTANDO A ORGANIZAÇÃO: DEFESA CIVIL DE MACEIÓ .....</b>  | <b>Erro!<br/>Indicador não definido.</b>             |
| 2.1 Dados organizacionais: Secretaria Adjunta Especial de Defesa Civil ..   | <b>Erro! Indicador<br/>não definido.</b>             |
| 2.2 Identidade e conceito visual da marca ....  | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| 2.3 Proteção E Defesa Civil: Reflexão Histórica .....   | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao<br/>indicador.</b>  |
| 2.3.1 No Mundo.....   | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| 2.3.2 No Brasil.....  | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| 2.3.3 Em Maceió.....  | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| 2.4 Programas, Projetos, Produtos E Eventos Da Defesa Civil De Maceió ..  | <b>Erro! Nenhum<br/>nome foi dado ao indicador.</b>  |
| 2.4.1 Relatório de Ilhamento Socioeconômico dos Flexais ....  | <b>Erro! Nenhum nome foi<br/>dado ao indicador.</b>  |
| 2.4.2 Plano de enfrentamento ao período chuvoso - PREVINE Maceió.....   | 24   |
| 2.4.3 Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil (NUPDEC's).....   | 25   |
| 2.5 Estrutura física.....   | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.</b>      |
| <b>3. AS RELAÇÕES PÚBLICA EM FOCO .....</b>   | <b>34</b>  |
| 3.1 Comunicação e crise .....   | <b>Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.6</b>     |
| 3.1.1 A Importância de um Sistema Integrado de Ações na Gestão de Crise .....   | 39   |
| 3.1.2 Falhas nos Recursos Humanos e Recursos Financeiros (COMPDEC) .....  | 40   |
| 3.1.3 A Comunicação Dirigida (ASOM / COMPDEC) .....   | 41   |
| 3.1.4 A Comunicação da Defesa Civil de Maceió nas mídias sociais.....   | 42   |
| 3.1.5 Storytelling: as narrativas das memórias na estratégia da comunicação .....                                     | <b>Erro!<br/>Nenhum nome foi dado ao indicador.3</b> |
| <b>4. AÇÕES ESTRATÉGICAS PROJETADAS A DEFESA CIVIL DE MACEIÓ: DA<br/>MEMÓRIA INSTITUCIONAL AS REDES SOCIAIS .....</b> | <b>46</b>  |
| 4.1. Capacitação dos Agentes e Operadores da Defesa Civil.....  | 47   |
| 4.1.1. Objetivo .....   | 47   |
| 4.1.2. Público-alvo.....  | 47   |
| 4.1.3. Justificativa.....   | 47   |
| 4.2. Classificação Estrutural Da Defesa Civil De Maceió.....  | 48   |
| 4.2.1 Objetivo .....  | 48   |
| 4.2.2. Público-alvo.....  | 48   |
| 4.2.3. Justificativa.....   | 48   |
| 4.3. Boas Práticas De Governança.....   | 48   |
| 4.3.1. Objetivo .....   | 49   |
| 4.3.2. Público-alvo.....  | 49   |
| 4.3.3 Justificativa.....  | 49   |

- 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.5**
- 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.6**

## 1. INTRODUÇÃO

Em fevereiro de 2018, após sentirem vários tremores e notarem rachaduras nas residências, moradores dos bairros Bebedouro, Bom Parto, Flexais, Mutange e Pinheiro começaram a pedir explicações juntos aos órgãos competentes do município, em busca de respostas sobre as contantes, ocorrências de tremores e o afundamento do solo na região. Até ganhar notoriedade em cenário nacional, foram inúmeras manifestações dos moradores das localidades afetadas que sofriam com os tremores, temendo que o pior pudesse acontecer a qualquer momento. Ainda não se sabia ao certo o que poderia estar ocorrendo com o solo da região, embora diversos depoimentos dos moradores apontavam para uma única causa. A empresa de mineração e extração de recursos naturais, Braskem, que opera nas localidades mais de 34 poços extraindo do subsolo sal-gema, que é um tipo de cloreto de sódio utilizado na produção de soda cáustica. Tendo assim, o surgimento do maior crime ambiental da história de Alagoas.

Ao abordarmos tal acontecimento, abrimos espaço para tratar sobre a temática envolvendo a comunicação na gestão de riscos e crises colocando a Defesa Civil de Maceió como foco deste estudo. Buscando compreender como a organização se apresentava diante das ocorrências e quais as estratégias de comunicação eram utilizadas aos diversos tipos de públicos envolvidos na problematização. O objetivo central deste trabalho veio por meio da inquietação de membros que compõe o quadro de assessoria de comunicação da Defesa Civil de Maceió, ao discutirem sobre os retornos indesejáveis das aplicações nas estratégias empregadas na organização desde os informes internos até as mensagens direcionadas aos stakeholders. Diante dessa complexidade, esta produção destaca as Relações-Públicas no campo da comunicação social como peça de extrema necessidade nas articulações dentro de qualquer esfera organizacional. Conforme afirma Kunsch (2018, p.14). Sobre o poder da comunicação “em suas mais variadas vertentes e tipologias, bem como os meios massivos tradicionais e as mídias sociais da era digital, exercem na sociedade contemporânea uma realidade incontestável”.

A metodologia aplicada aqui é de caráter exploratório, tendo como referência falas espontâneas e documentos abertos, os quais ajudam sobre a visão e necessidade de se construir um espaço no qual seja preservada a memória da instituição, bem como criar vínculos. A estrutura deste estudo está organizada em três capítulos.

O primeiro capítulo começamos pela apresentação do nosso objeto de análise chamando a uma reflexão histórica acerca do surgimento da instituição no mundo como também no Brasil,

sobretudo em Maceió onde o atual cenário implica sua relevância em contextos sociais e políticos. Propondo também um entendimento visto dentro da semiótica sobre a criação e conceito de marca e sua identidade visual.

No segundo capítulo, protagonizamos o papel das Relações Públicas no âmbito dos negócios, sejam eles públicos ou privados frente a comunicação e o planejamento estratégico sobre situações críticas que necessitam uma rápida resposta, incluindo todos os cenários possíveis para mitigar o clima trazendo um posicionamento conciso e atuante no gerenciamento de crises visto por Moura (2008) onde as relações de aproximação entre as organizações e seus públicos são extremamente importantes na tomada de decisões futuras. alinhado a visão de Fombrun (1996) sobre a importância de manter uma boa reputação de imagem podendo gerar uma conexão ou desconexões se não bem empregadas.

E Por sua vez, o terceiro capítulo apresentamos um desenho do cenário real sobre as falhas observadas no início do estudo, reforçando mais uma vez a relevante contribuição das relações públicas junto a gestão de negócios da organização, dispoendo algumas preposições estratégicas desenvolvidas para o melhor funcionamento da comunicação na organização. Percebido por Cezar (2019). Ao afirmar que “Muitos sabem o papel da prefeitura municipal, das sedes de governo e de suas principais secretarias, no entanto, muitos órgãos públicos, ministérios, autarquias, fundações públicas e empresas estatais, ainda representam uma incógnita para certos grupos sociais”.

Posto isso, acreditamos que este trabalho possa contribuir ainda mais efetiva na atuação e habilidades do profissional de relações públicas no tratamento da comunicação integrada, pois quando bem formulada as articulações estratégicas apontam diversos caminhos para fazer fluir as ações e projetos, sempre visando o melhor dos resultados. Da mesma forma que a presente produção possa servir como referência para outras organizações que buscam maiores resultados e fortalecimento com seus diferentes público

## 2. APRESENTANDO A ORGANIZAÇÃO: DEFESA CIVIL DE MACEIÓ

### 2.1 Dados organizacionais: Secretaria Adjunta Especial de Defesa Civil<sup>1</sup>

“Implementa e elabora as políticas públicas de defesa civil e, ainda, coordena e adotam as medidas de prevenção, preparação, mitigação, resposta e recuperação, necessárias à redução dos riscos de desastre no Município de Maceió, dando prioridade às ações nas comunidades vulneráveis”.

Para iniciarmos a confecção deste estudo, vamos tratar como objetivo neste capítulo a compreensão dentro da semiótica sobre os conceitos empregados na criação da marca que identificar identifica a Defesa Civil de Maceió e quais suas simbologias, conforme é visto na figura (1) abaixo que traz a marca da Defesa Civil de Maceió.

A secretaria Adjunta Especial de Defesa Civil de Maceió é o órgão da esfera pública municipal que trata dos assuntos de gestão de desastres que envolvem riscos à vida, criada em de 15 de setembro de 2004. Sendo no ano seguinte alterada pela Lei Municipal nº 5.436, de 15 de maio de 2005, e regulamentada pelo Decreto nº 6.599, de 1º de dezembro de 2005. Onde, com base nas regulamentações, foi criada a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC) e foi oficializada, estabelecendo-se como o órgão responsável por gerenciar, coordenar, mobilizar e executar todos os trabalhos de defesa civil no município.

Figura 1: Logomarca da Defesa Civil de Maceió



Fonte: ASCOM / Defesa Civil de Maceió

---

<sup>1</sup> Rua Cônego João Barros Pinho, 107 – Pinheiro, Maceió - Alagoas  
CEP 57055-640 // Telefone: (82) 3312-5890 / 199 / 0800 030 6205  
E-mail: defesacivilmaceio@smg.maceio.al.gov.br

Assessoria de comunicação (Ascom): comunicacao.defesacivil@smg.maceio.al.gov.br

## 2.2 Identidade e conceito visual da marca

O homem sempre buscou formas de se comunicar e de se identificar dentro de seus grupos, seja por meio de vestimentas, pinturas nas paredes (Imagens 2 e 3), ferramentas

Imagem 2: Pinturas rupestres do período da Pré-história



Fonte: Pantheon Repositório Institucional da UFRJ

desenvolvidas para proteção ou construções rudimentares que marcaram a história e nos ajudam a contar seus feitos à época. Dentro da perspectiva de que comunicar e identificar-se se classificam como conceitos visuais, podemos entender que o reconhecimento visual e verbal resulta na concretização de uma marca. Partimos, então, da ideia de

que marca é tudo aquilo que representa uma pessoa, empresa ou organização.

A concepção de explicar o comportamento humano por meios de mensagens e/ou imagens também foi abordada no livro *A Revolução em*

Imagem 1: Cidade de Jericó, localizada na Cisjordânia.



*Imagens*, escrito por Ferreira, Cavalcanti e Portugal (et al., 2022), que destaca a importância da imagem no processo intrínseco de comunicação através de inúmeras produções midiáticas. O livro está disponível para consulta na página do Repositório Institucional da Universidade Federal do Rio de Janeiro<sup>2</sup> (URFJ).

Dito isto, as marcas vêm responder a essa necessidade fundamental da comunicação, que é a possibilidade de as pessoas enxergarem as suas marcas nas organizações. Na perspectiva de Kotler (2000), a marca é o nome associado a um ou mais artigos em uma linha de produtos,

---

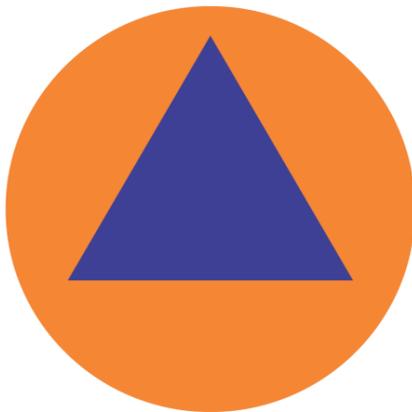
<sup>2</sup> Acesse ao arquivo virtual para consultar ao livro: *A Revolução em Imagens*”. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11422/19218>

utilizado como identificador de sua origem. Nesse sentido, a marca desempenha um papel fundamental na construção da reputação e da percepção do público em relação à qualidade, confiabilidade e autenticidade dos produtos ou serviços oferecidos. “As corporações podem fabricar produtos, mas o que os consumidores compram são marcas” (KLEIN, 2002, p. 31).

Com base nesse conceito, incluímos aqui uma breve apresentação sobre a criação e concepção visual aplicada à identidade visual da Defesa Civil de Maceió, tendo como referência a identidade internacional de Proteção e Defesa Civil.

De acordo com informações extraídas do blog *Brigadas 56 DC*, geralmente, os símbolos das Defesas Civas são compostos por um quadrado e um triângulo equilátero nas cores azul e laranja.

Figura 2: Símbolo Internacional de Proteção e Defesa Civil



Fonte: Blog Brigada 56DC

O símbolo internacional de Defesa Civil adotado pela ONU consiste em um círculo que simboliza o globo terrestre. Já o triângulo representa outros aspectos da Defesa Civil: sua base manifesta a segurança, a estabilidade e o bem-estar social, que são as metas da Defesa Civil, enquanto os outros dois vértices simbolizam a prevenção e a ação, medidas fundamentais para manter a segurança da população. As cores laranja e azul, adotadas como oficiais em quase todo o mundo, também possuem significados: o laranja é a cor oficial da simbologia internacional da Defesa Civil e simboliza o calor humano e a solidariedade. Já o azul representa a tranquilidade, o equilíbrio e a serenidade com que a Defesa Civil atua. Desses símbolos derivam-se inúmeras adaptações ao redor do mundo, conforme mostrado nas (Figuras 3 e 4). Isso ocorre porque cada localidade agrega à simbologia internacional elementos de sua identidade local.

O símbolo da Defesa Civil Nacional (Figura 3) é composto por um quadrilátero branco dentro de outro quadrilátero azul, duas

As cores laranja e azul, adotadas como oficiais em quase todo o mundo, também possuem significados: o laranja é a cor oficial da simbologia internacional da

Figura 3: Logomarca da Defesa Civil Nacional



Fonte: Blog Brigada 56DC

Figura 2: Logomarca da Defesa Civil de Maceió



Fonte: ASCOM / Defesa Civil de Maceió

mãos estilizadas em laranja e um triângulo azul no centro. O azul e o laranja possuem o mesmo significado do símbolo internacional, enquanto o branco simboliza a paz que todos desejamos manter. As mãos estilizadas envolvendo o triângulo representam amparo, carinho, amor e cuidado. O triângulo, por sua vez, simboliza a união de forças e a cooperação de todos, elementos essenciais para a atuação da Defesa Civil.

O símbolo da Defesa Civil de Maceió é um pouco diferente desses dois. Sua composição inclui um quadrilátero branco sobreposto a outro quadrilátero azul, duas formas laranjas que remetem a mãos e, ao centro, o brasão da bandeira de Maceió. As cores azul e laranja mantêm os mesmos significados da composição original. A figura central, que varia bastante entre os órgãos em diferentes localidades, foi adaptada para incluir o brasão de Maceió, composto por elementos que narram a história da cidade. Essa escolha reforça o cuidado da Defesa Civil de Maceió com sua população.

Após essa breve explicação, apresentamos, na sequência, uma visão panorâmica sobre o surgimento da Defesa Civil, com o propósito de destacar o desenvolvimento de políticas que auxiliam sua criação, regulamentação e evolução. Para isso, o conteúdo foi dividido em três partes: a origem e o desenvolvimento da Defesa Civil no mundo; sua implantação e regulamentação no Brasil; e, por fim, as particularidades de sua estruturação em Maceió. Essa análise busca contextualizar o papel da Defesa Civil na mitigação de riscos e na proteção das populações em diferentes cenários que geram crises, sejam elas de natureza ambiental ou humana, às quais estamos sujeitos a qualquer momento.

## **2.3 Proteção E Defesa Civil: Reflexão Histórica**

### **2.3.1 No Mundo**

Antes de tudo, faz-se necessário trazer à luz da razão uma breve reflexão panorâmica acerca do surgimento da defesa civil no mundo, bem como no Brasil. Traremos aqui de maneira sucinta os eventos que ocasionaram a criação da organização à época e, mais adiante, sua importância social e política em tempos atuais.

Registros e artefatos antigos distribuídos em museus e bibliotecas pelo mundo guardam memórias que nos ajudam a contar um pouco sobre as guerras mundiais e suas marcas deixadas ao tempo da civilização contemporânea. Quando buscamos investigar sobre episódios geográficos, sociais e políticos que culminaram na Primeira Guerra Mundial, logo, encontramos uma enorme fonte de informações. Entretanto, o enfoque nesta produção visa destacar o surgimento da Defesa Civil no mundo.

Esteado ao site da Defesa Civil do estado de Sergipe<sup>3</sup>, na aba institucional, onde assenta-se escritos sobre A Primeira Guerra Mundial (1914 – 1918) causou grandes danos em específico aos civis da Grã-Bretanha, quando a marinha imperial alemã direcionou cerca de 200 ataques de bombas, totalizando 2.000 vítimas entre mortos, feridos e prejuízos estruturais. Em alguns recortes jornalísticos, registram-se além do fato já mencionado um outro dano inesperado, atingindo desta vez, as tropas aéreas do império alemão pelo intolerante tempo de bombardeio nos mares do Báltico e do Norte, as ondas de choque criadas pelas explosões alcançaram distâncias não calculadas, destruindo também dezenas de aeronaves alemãs.

Após o corrido, o governo britânico da época, que era composto por administradores de alto gabarito, representando o soberano poder da coroa britânica que circundava o mundo, começou a estudar metodicamente projetos que diminuísse as consequências dos ataques. Tempos depois, em meados da década 20 e 30, outros acontecimentos do tipo despertaram a atenção dos britânicos, sobre as investidas bélicas da aviação alemã contra a cidade de Guernica em 1937, durante a guerra civil da Espanha. A devastação do ataque a cidade de Guernica trouxe a confirmação sobre os métodos pesquisados pelo governo britânico que temendo o surgimento de mais uma guerra no continente europeu, devido ao clima entre as nações, dirigentes do governo criaram uma organização chamada *ARP – Air Raid Precautions*, em tradução “Preocupação Contra Ataques Aéreos”. Que de maneira planejada iniciou imediatamente atividades como: Realocação dos adultos e crianças das áreas de potencial alvo de ataque para o interior do país; construção de abrigos subterrâneos, construídos pelo governo e iniciativas privadas, distribuição de máscaras contra gases e capacete de aço; treinamento de civis para combater incêndios, atendimento de primeiros socorros, resgates de vítimas de escombros;

---

<sup>3 3</sup> Com base nas produções textuais no site da defesa Civil de Sergipe, elaboramos de maneira sintetizada a contextualização histórica sobre o surgimento da Defesa Civil. Disponível em: <https://defesacivil.se.gov.br/a-defesa-civil-no-mundo/>

como também capacitação e informações em larga escala para todos os civis, a manterem os abrigos limpos e a retirada de matérias inflamáveis que pudessem colocar em risco todo o esquema de proteção e segurança. Também, cobrir as janelas para escurecer as ruas, já que as luzes das cidades seriam apagadas para dificultar a localização e alvos dos ataques aéreos, adesivar vidros para diminuir os estilhaços, treinar líderes para reconhecer sinais sonoros sobre ataques e intervalos.

Todas essas ações implantadas, formaram grupos de voluntários para atuarem em emergências, o número de cidadãos dobrou levando-os a se apresentarem aos exércitos de salvação e a Cruz Vermelha. Quando no ano de 1940, a aviação alemã iniciou um novo ataque de bombas, ficando historicamente conhecido como “A batalha da Inglaterra”. Enquanto os alarmes soavam a população devidamente treinada se direcionava para os lugares de proteção, contra os iminentes ataques aéreos, que mesmo assim ainda ocasionou inúmeros danos e perdas de vidas, surgindo assim à primeira organização identificada como Civil Defense sendo o primeiro órgão de proteção e defesa civil organizado no mundo.

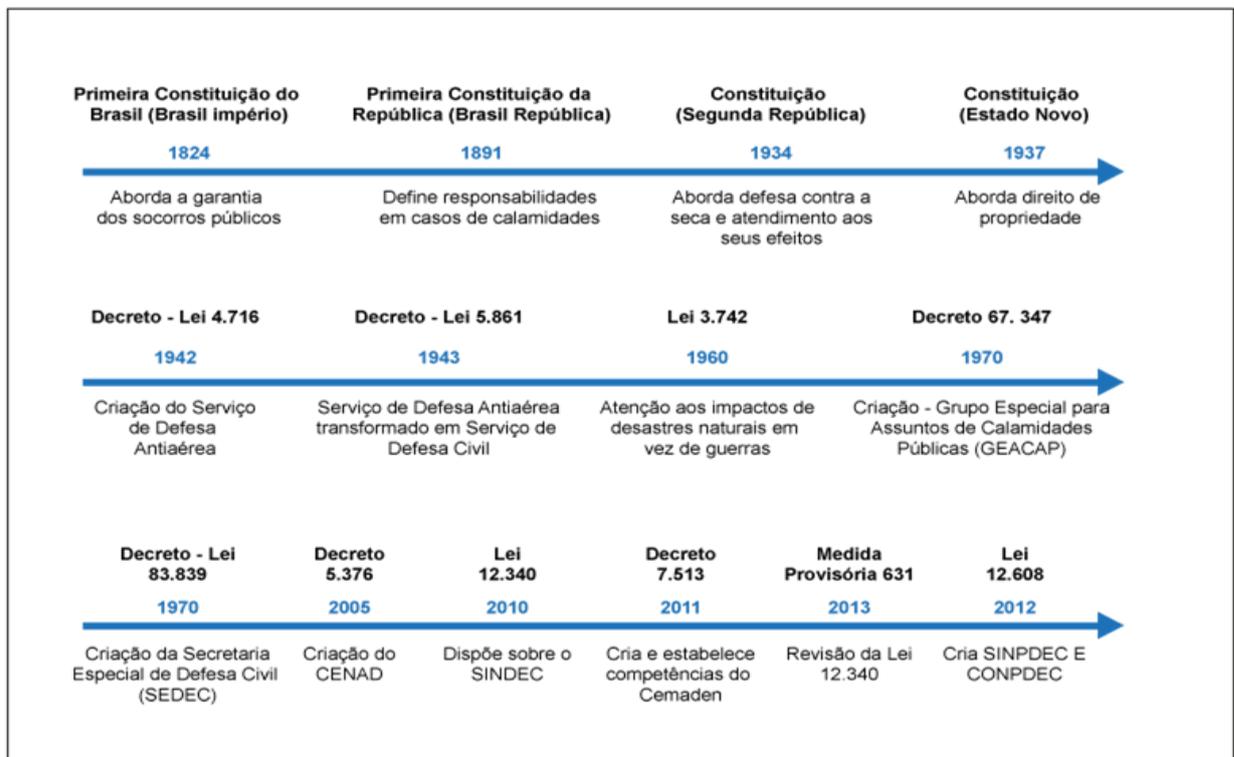
### **2.3.2 No Brasil**

No Brasil, consoante o estudo sobre a “Capacidade das Instituições Municipais de Proteção e Defesa Civil no Brasil: desafios e perspectivas”. Publicado pela Revista de Departamento Geográfico da USP (2015), podemos afirmar que as primeiras ações voltadas a proteção e defesa civil remontam ao período do Brasil Império, em 1824 na criação da primeira constituição, abordando a garantia dos socorros públicos, conforme podemos ver no quadro (1) que mostra a evolução da defesa civil em território nacional.

Seguindo a evolução histórica, após o Brasil participar da Segunda Guerra Mundial, em um evento de guerra na costa brasileira dois navios de passeios foram afundados, conhecidos como Arará e Itagiba, que vitimaram 56 vidas, que o governo brasileiro em 1942 temendo pela segurança, princípio base para tratamento de ações de defesa civil, que foi instituída medidas de contenção referenciadas nas ações do império britânico, sendo aperfeiçoada ao longo dos anos.

Na década de 60 no século XX, ocorreram três acontecimentos no que diz respeito à defesa civil no país. Foi no ano de 1966 que se organizou no Estado da Guanabara a primeira defesa civil estadual do Brasil, logo após a criação do Ministério do Interior com a competência de levar assistência à população afetada por calamidade pública em território nacional. E em 1969, a criação do Ministério do Interior, o fundo especial calamidade pública (FUNCAP) e, no início da década de 1970, a criação do grupo especial de assuntos a calamidade pública – (GAACAP). E no ano de 1988 sendo revista em 1993 a atualizada por mediação segundo o decreto nº 5376 de 17/02/2005, até chegarmos atualmente onde somos apontados dentro da nova estrutura do Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres. – (CNAD), apoiando o fortalecimento dos órgãos de defesa civil locais.

Quadro 1: Evolução da Defesa Civil no Brasil



Fonte: UFSC/CCPED (2013). Organização Luciana R. Londe (2015).

### 2.3.3 Em Maceió

Em junho de 2004, eventos climáticos extremos atingiram o estado de Alagoas, causando grandes estragos, especialmente na capital. Naquele período, Maceió registrou cerca de 20 vítimas fatais, além de um número significativo de desabrigados. Diante da gravidade da situação, a Prefeitura Municipal de Maceió mobilizou técnicos da área de saneamento urbano para realizar uma avaliação detalhada dos danos. O relatório detalhou os impactos das fortes chuvas e as suas consequências, foi encaminhado ao Ministério da Integração Regional e à Secretaria Nacional de Defesa Civil, com o objetivo de solicitar recursos financeiros para a recuperação da cidade.

Liderados pelo então tecnólogo em Saneamento Urbano, o Sr. Adriano Augusto, que fazia parte da Secretaria Municipal de Controle e Convívio Urbano (SMCCU), um grupo composto por um engenheiro civil, dois tecnólogos e uma secretária, foi convidado a criar a Coordenadoria Municipal de Defesa Civil em Maceió.

A Defesa Civil Municipal foi formalmente criada por meio da Lei Municipal nº 5.393, de 15 de setembro de 2004. Posteriormente, sofreu alteração pela Lei Municipal nº 5.436, de 15 de maio de 2005, e foi regulamentada pelo Decreto nº 6.599, de 1º de dezembro de 2005. Com essas regulamentações, a criação da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC) foi oficializada, estabelecendo-se como o órgão responsável por gerenciar, coordenar, mobilizar e executar todos os trabalhos de defesa civil no município.

Inicialmente, a organização da recém-criada Defesa Civil Municipal foi estruturada com Adriano Araújo assumindo o cargo de Coordenador Geral, Dinário Augusto como Diretor Social e Arthur Claudino como Diretor de Operações. A equipe, que antes contava com cinco membros, foi ampliada para sete com essas nomeações. A organização era localizada no prédio anexo à Secretaria Municipal de Controle e Convívio Urbano (SMCCU).

Em 2009, Maceió, Recife e Salvador foram selecionadas pela Defesa Civil Nacional para sediar o primeiro simulado de evacuação de áreas de risco no Brasil. Na época, a COMPDEC estava sob a gestão do Coronel Almeida, Oficial do Corpo de Bombeiros de Alagoas, enquanto as ações de planejamento e execução do simulado foram lideradas pelo tecnólogo Paulo Noronha. Esse exercício representou um marco importante na história das práticas de Defesa Civil em Maceió, contando com a participação ativa de líderes e moradores da comunidade do Vale do Reginaldo. A participação no simulado trouxe para a Defesa Civil de Maceió uma maior visibilidade abrindo espaço para construir maiores vínculos entre a organização e seus públicos assistidos, como no seguinte caso de desocupação dos bairros afetados pela Braskem.

**Caso Pinheiro/Braskem:** O caso ganhou notoriedade após um tremor de terra, sentido por moradores de alguns bairros de Maceió em março de 2018. No bairro do Pinheiro, além dos tremores, começaram a surgir rachaduras em imóveis, fendas nas ruas, afundamentos de solo e crateras sem causa aparente. Moradores relataram que após um forte temporal em fevereiro daquele ano, os danos estruturais que já eram comuns na região, passaram a se agravar, culminando no tremor sentido semanas depois. Inicialmente, surgiram hipóteses de que a acomodação do solo ou problemas na antiga estrutura de esgotamento sanitário poderiam ser a causa dos danos.

Ainda em 2018, danos semelhantes foram observados em imóveis e ruas no bairro do Mutange, localizado abaixo do Pinheiro e à margem da Lagoa Mundaú, além do bairro do Bebedouro, também vizinho aos outros dois. Já em 2019, moradores do bairro do Bom Parto, próximo ao Mutange, relataram problemas graves em suas residências.

Em busca de respostas, o Serviço Geológico do Brasil (SGB/CPRM) iniciou estudos no solo das áreas atingidas. À medida que as pesquisas avançavam, os pesquisadores descartaram causas geológicas naturais e, após um ano de investigações, chegaram à conclusão de que a extração de sal-gema pela empresa Braskem era a responsável pelos danos. A atividade mineradora praticada na região da Lagoa Mundaú desde 1970, foi apontada como a causa da subsidência, ou seja, o rebaixamento da superfície do solo devido às alterações no suporte subterrâneo.

Desde o início do fenômeno, a Defesa Civil de Maceió, sob a gestão do então coordenador e engenheiro civil Dinário Lemos, desempenhou um papel crucial no monitoramento da situação, realizando vistorias constantes e identificando imóveis que precisavam ser desocupados com urgência. Em parceria com o SGB/CPRM e, posteriormente, com a Defesa Civil Nacional, foi possível mapear as áreas mais afetadas e iniciar a evacuação do Pinheiro, seguida pelo Mutange e as outras regiões.

Após a confirmação de que a extração de sal-gema pela Braskem era a causa dos danos nos bairros afetados, à mineradora assinou o primeiro termo de acordo de cooperação com entidades do poder público. O acordo abarcou não apenas a reparação de toda a infraestrutura nos bairros atingidos como a adoção de equipamentos e uma estrutura de monitoramento para a defesa civil municipal, além disto, deu início ao Plano de Compensação Financeira (PCG) que visava à reparação financeira aos moradores das regiões atingidas.

**A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC)** atualmente é liderada por Abelardo Nobre, geógrafo, com cerca de 130 colaboradores e possui uma das

mais avançadas redes de tecnologia de monitoramento do Brasil. Essa Infraestrutura conta com uma rede de sensores sismológicos em que, 14 desses sensores são instalados na superfície e 12 em profundidade. Um sistema de interferometria através de dados coletados por satélite. 76 (DGNSS) aparelhos com sistema de navegação global e 4 inclinômetros<sup>4</sup>, 13 tiltímetros<sup>5</sup> e 3 pluviômetros<sup>6</sup> instalados na região afetada.

O **Centro Integrado de Monitoramento e Alerta da Defesa Civil (CIMADEC)**, estrutura criada também a partir do termo de acordo com o objetivo de reforçar o monitoramento e composto por um corpo técnico multidisciplinar, com mestre, doutores e especialista trabalhando de forma conjunta na operação, coleta e tratamento dos dados captados pelos instrumentos técnicos.

A **Coordenadoria Municipal de Defesa Civil (COMPDEC)** que faz parte do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil (SINPEDEC), que, fundamentado pela Política Nacional de Proteção e Defesa Civil nas esferas, federal, estadual e municipal no que diz respeito à gestão de riscos e desastres. Compete a essas estruturas municipais executar as práticas de esfera civil que se dividem em quatro etapas fundamentais.

- **Prevenção:** Compreende ações iniciais de planejamento de mitigação de riscos, mapeamento e capacitações da sociedade.
- **Preparação:** Etapa em que os órgãos do SINPEDEC realizam reuniões e ações que preparam a sociedade contra os possíveis desastres que podem ocorrer. Como obras de engenharia definitivas de proteção e contenção de encostas além de ações paliativas como, a aplicação de lonas plásticas em encostas.
- **Resposta:** Envolvem ações imediatas as consequências do desastre. Ações como resgate, prestação de primeiros socorros, provisão de mantimentos e abrigo são realizadas nesta etapa.
- **Recuperação:** Nesta etapa são realizadas ações que visam reestabelecer a normalidade definitiva na região de incidência do desastre, reconstruindo estruturas danificadas, auxiliando as vítimas e familiares no retorno às suas

---

<sup>4</sup> **Inclinômetros** é um instrumento utilizado para medir ângulos de elevação e inclinação. Estes medidores de inclinação ou de nível determinam o ângulo de inclinação e/ou de rolamento e produzem estes valores através da interface elétrica apropriada.

<sup>5</sup> **Tiltímetros** elétrico é um dispositivo utilizado para medir inclinações e variações de ângulo em estruturas e terrenos

<sup>6</sup> **Pluviômetro** é um dispositivo empregado para coletar e mensurar a quantidade de chuva que cai em uma área específica durante um período determinado

condições normais de suas vidas e demais atitudes que eliminem completamente o risco.

Deste modo, as coordenadorias municipais possuem o dever de prover a segurança e o bem-estar da população a partir desta estrutura normativa e de boas práticas que integram ações de curto e médio prazo no âmbito da gestão de desastres.

**A Diretoria de Planejamento, Prevenção e redução de Risco (DPR)** É responsável por coordenar ações preventivas e de redução de riscos. Dentre essas ações, o mapeamento das áreas de maior suscetibilidade a desastres, como as regiões de encostas e pontos de alagamento, além da sugestão e encaminhamento aos órgãos executores para realização de obras definitivas de contenção e proteção. A DPR também promove simulados, eventos e treinamentos que capacitam à população acerca dos riscos aos quais estão expostos e quais medidas devem ser tomadas para reduzir os riscos.

**A Diretoria de Operações (DOP)** atua em mais de uma etapa na gestão de risco e desastre. Isso inclui ações de preparação e recuperação. Vistorias técnicas em áreas e edificações que apresentam risco, medidas emergenciais como, evacuações e interdições, e a fiscalização das ações de reestabelecimento das áreas afetadas. A DOP também é responsável pelos planos de contingências e no acionamento do Sistema de Defesa Civil.

**O Centro de Monitoramento e Alerta da Defesa Civil (CIMADEC)** Criado inicialmente para monitorar a subsidência do solo em Maceió, também se tornou responsável por monitorar e emitir alertas precoces para toda a capital alagoana, sobretudo, o monitoramento meteorológico, auxiliando os demais setores da coordenadoria e órgãos da gestão municipal na tomada de decisões.

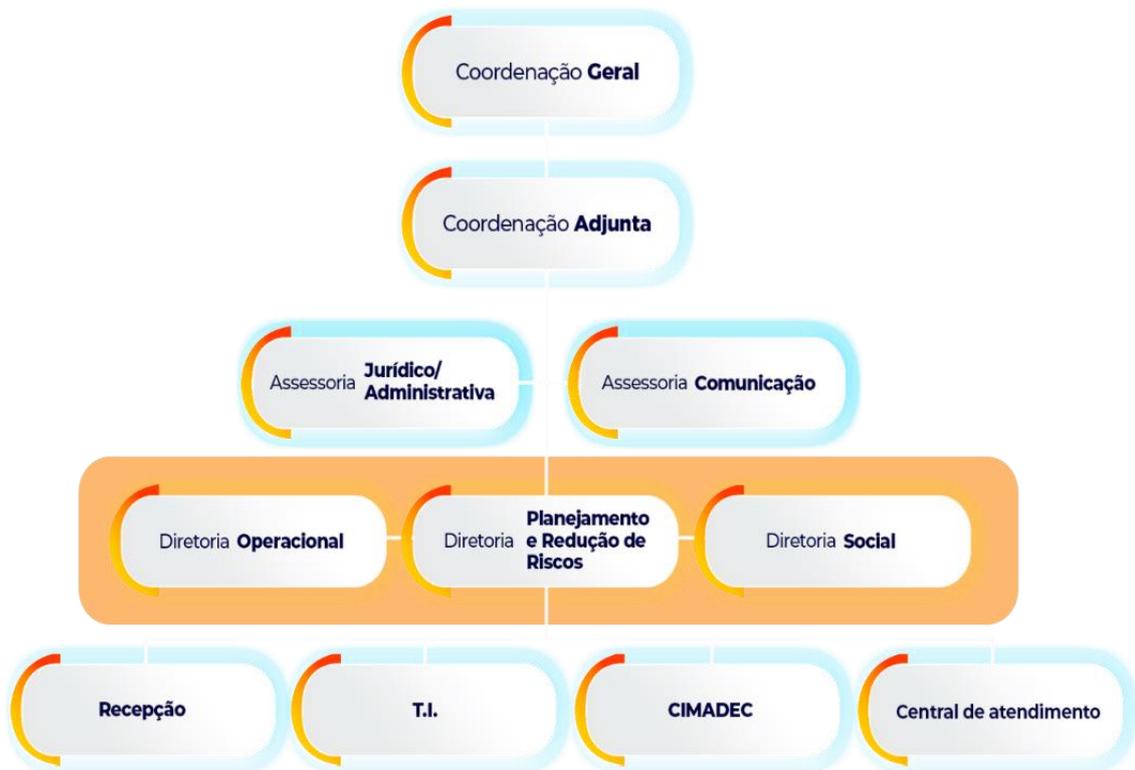
**O Departamento de Tecnologia da Informação (TI)** gerencia e mantém as plataformas tecnológicas e sistema de dados da COMPDEC e oferece suporte técnico necessário para o pleno funcionamento da estrutura.

**A Diretoria Social (Social)** realiza o atendimento aos residentes de áreas de risco em todas as etapas da gestão de desastre. Dentre as principais ações estão, o apoio psicossocial, assistência humanitária e os encaminhamentos necessários para inclusão destas famílias nos programas e benefícios socioassistenciais necessários.

**A Assessoria de Comunicação (ASCOM)** é responsável pela comunicação institucional, gerenciando a produção e disseminação de informações oficiais. A ASCOM utiliza-se de diversos canais disponíveis para combater a desinformação e fortalecer a imagem da instituição. Além disto, promove eventos, campanhas e ações que auxiliem nestes processos.

A figura abaixo (6) traz o organograma e mostra como se organiza a estrutura interna dentro da Defesa Civil de Maceió.

Figura 3: Organograma da estrutura interna da Defesa Civil de Maceió



Fonte: ASCOM / Defesa Civil de Maceió

## **2.4 Programas, Projetos, Produtos E Eventos Da Defesa Civil De Maceió**

A Defesa Civil de Maceió desenvolve uma série de programas, projetos e produtos que visam aprimorar a gestão de riscos e fortalecer a resiliência da comunidade frente a desastres. Dentre os produtos estão relatórios de impacto ambiental e socioeconômico, com destaque para o Relatório do Ilhamento Socioeconômico que foi um marco fundamental para a decisão judicial que reconheceu as áreas dos Flexais como afetadas pelas consequências indiretas do processo de subsidência do solo causado pela mineradora Braskem. Antes deste relatório não havia perspectiva de atenção à situação.

### ***2.4.1 Relatório de Ilhamento Socioeconômico dos Flexais***

No documento, o setor social da Defesa Civil catalogou que, apesar dos equipamentos não identificarem afundamento de solo na região — fator considerado pela justiça e pela Agência Nacional de Mineração para definir uma área como atingida —, a localidade sofreu consequências indiretas significativas. Entre elas, a perda completa de equipamentos públicos de serviços essenciais, áreas circunvizinhas de convívio social e comercial, além do isolamento socioeconômico da região, que perdeu sua única via de acesso e saída, tornando-se uma "ilha".

Essas evidências foram reconhecidas por órgãos de controle, pela gestão municipal, pela empresa responsável e demais entes envolvidos, levando à fundamentação de um acordo específico para a região, atualmente em execução. Esse acordo inclui a obrigatoriedade de ações de revitalização e reconstrução de equipamentos, do comércio, reestruturação das vias, concessão de benefícios específicos para os moradores, indenizações financeiras e a instalação de novos equipamentos, escolhidos pela população em audiências públicas.

### ***2.4.2 Plano de enfrentamento ao período chuvoso - PREVINE Maceió***

Um dos produtos científicos de destaque é o plano de enfrentamento ao período chuvoso, intitulado de PREVINE Maceió. Este plano, que já está em sua terceira edição, é o primeiro estruturado de sua natureza criado e executado em termos de Defesa Civil na cidade. Diferente dos demais planos de contingência, o PREVINE Maceió atua antes, durante e depois do desastre, incorporando ações, mapeamentos e perspectivas que abrangem todo o ano, com medidas de preparação, prevenção, resposta e restabelecimento. Anualmente, a organização reúne todos os titulares das pastas e o próprio prefeito para apresentar as atualizações do plano,

o cronograma e as ações integradas que envolvem todas as secretarias da gestão municipal que fazem parte do sistema local de Defesa Civil.

#### ***2.4.3 Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil (NUPDEC's)***

Outro destaque é o projeto de Voluntários em Defesa Civil, previsto e praticado em âmbito nacional e global através dos Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil (NUPDEC's). Este projeto envolve moradores, líderes comunitários e demais atores que se inscrevem para participar, recebendo treinamentos e equipamentos, além de serem aprovados pela gestão municipal mediante edital que indica atribuições, legislação e informações sobre o serviço de voluntariado. Esses voluntários atuam como extensão da Defesa Civil em suas comunidades, possuindo acesso facilitado a informações de monitoramento e práticas de Defesa Civil. Isso permite que atuem de forma mais rápida, identificando riscos que anteriormente poderiam passar despercebidos pelos agentes e reportando novos problemas assim que surgem, acionando as equipes que se dirigem prioritariamente à localidade.

Além destes destaques, a Defesa Civil realiza estudos de caso e protocolos de segurança, além de eventos de treinamento e campanhas de conscientização voltadas ao público interno e à população em geral. Através dessas iniciativas, a organização busca aliar conhecimento técnico-científico e ação prática em prol da segurança e bem-estar social. Além disso, alguns produtos científicos também contribuem para a melhoria da compreensão e tomadas de decisão sobre as práticas de Defesa Civil em níveis local, regional e nacional.

### **2.5 Estrutura física**

Dentre os setores, destacamos o Centro de Monitoramento e Alerta da Defesa Civil (CIMADEC), por possuir o maior número de equipamentos de alta tecnologia da organização. Entre os equipamentos estão os diversos monitores que transmitem em tempo real os dados recebidos pelos diversos sensores instalados na área afetada pelo afundamento e áreas adjacentes.

Imagem 1: Centro de Monitoramento e Alerta da Defesa Civil



A **Diretoria de Planejamento, Prevenção e Redução de Risco (DPR)** é composta por uma equipe técnica formada por profissionais das geociências, engenharias, tecnólogos e agentes de prevenção. Dentre suas principais atividades, destacam-se o aerolevantamento e o mapeamento de áreas de risco, realizados por meio do uso de drones<sup>7</sup> de alta tecnologia. Esses

Imagem 2: Diretoria de Planejamento, Prevenção e Redução de Risco



<sup>7</sup> Em português, o dispositivo pode ser chamado também de VANT, acrônimo para veículo aéreo não tripulado, ou VARP, sigla para veículo aéreo remotamente pilotado — “drone” é uma palavra em inglês, que significa zangão. Fonte: <https://tecnoblog.net/responde/tudo-sobre-drones/>

levantamentos em campo permitem a geração de ortofotos<sup>8</sup> e mapas detalhados, além de relatórios propositivos que são encaminhados tanto para setores internos quanto, em alguns casos, para outras pastas da gestão municipal. Esses documentos contêm recomendações sobre ações paliativas ou definitivas voltadas à eliminação dos riscos identificados.

A **Assessoria de Comunicação (ASCOM)** dispõe de uma sala própria, localizada ao lado da sala de coordenação. Essa proximidade facilita o diálogo ágil com a gestão, permitindo a participação constante dos profissionais da ASCOM nas reuniões e discussões deliberativas.

Imagem 3: Assessoria de Comunicação



Próximo à Assessoria de Comunicação e à Coordenação, encontra-se o **Núcleo Administrativo**, composto por profissionais responsáveis por funções burocráticas e jurídicas essenciais ao funcionamento da Defesa Civil. Esse núcleo inclui advogados que, em conformidade com a Procuradoria Municipal, oferecem suporte nas decisões de cunho jurídico. Essas atividades são intensificadas pela excepcionalidade do Caso Braskem, exigindo um constante diálogo com os órgãos de justiça.

---

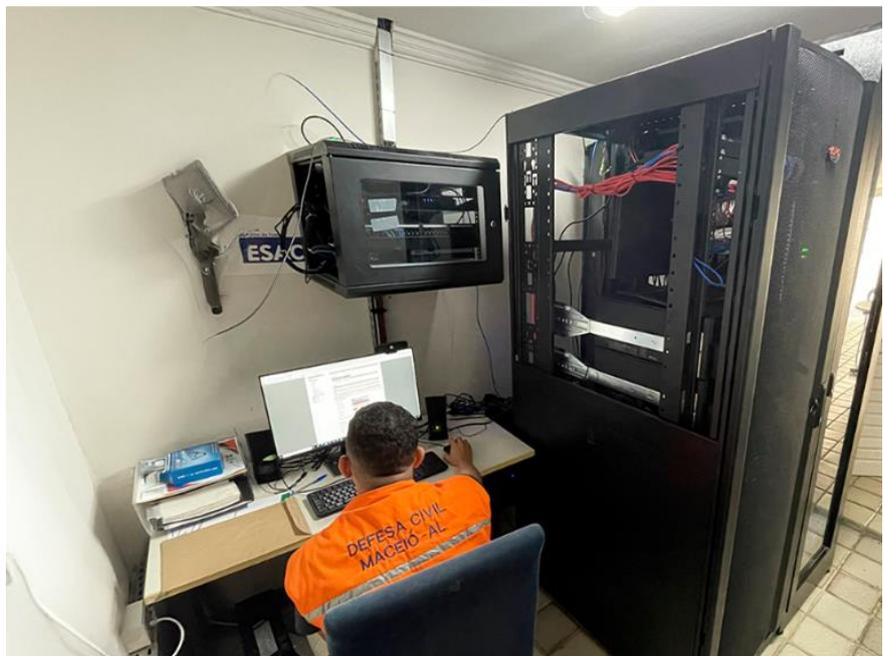
<sup>8</sup> A ortofotografia é uma imagem aérea ou terrestre corrigida geometricamente para representar a superfície da Terra de forma precisa. Fonte: [https://www.significadosdepalavras.com/ortofotografia#google\\_vignette](https://www.significadosdepalavras.com/ortofotografia#google_vignette)

Imagem 5: Núcleo Administrativo



O Setor de Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel fundamental no gerenciamento e manutenção de sistemas e dados, assegurando a eficácia e a segurança das operações diárias. Além disso, o setor é responsável pelo monitoramento do servidor interno, cuja alta capacidade de armazenamento e processamento é essencial para lidar com o grande volume de dados gerados 24 horas por dia. Os técnicos também garantem que as condições ideais de temperatura sejam mantidas nas salas onde esses equipamentos estão instalados.

Imagem 4: Setor de Tecnologia da Informação



O setor desenvolveu ainda um sistema de intranet que facilita a troca de informações entre os setores, permitindo a formulação de documentos e o registro eficiente de ocorrências, ligações e outras ações, aprimorando a integração e o fluxo de dados dentro da instituição.

A **Diretoria de Operações (DOP)**, o maior setor da organização, conta com amplo espaço de trabalho e diversos equipamentos, móveis e fixos, como celulares, tablets<sup>9</sup>, computadores e laptops. Operando em regime de plantão e de forma híbrida, a equipe é dividida em funções externas e internas. Enquanto algumas equipes atuam em campo, outras permanecem na sede, onde produzem relatórios fotográficos e registros de ocorrências, com padrões e especificações técnicas. Esses documentos são fundamentais para embasar decisões da organização e de outros órgãos.

A DOP também gerencia a maior parte das equipes internas e externas, garantindo operações contínuas em regime de 24 horas. Adicionalmente, é responsável pela gestão da frota de veículos, manutenção da sede e ações que demandam suporte operacional.

Imagem 6: Central de Atendimento



A **Central de Atendimento**, parte integrante da Diretoria de Operações (DOP), atua como ponte essencial entre a Defesa Civil e a população por meio do canal oficial de registro

---

<sup>9</sup> Em livre definição *tablet* e *laptop* são computadores portáteis, compactos com tela sensível ao toque, projetado para proporcionar uma experiência prática e versátil. Que combinam a funcionalidade de um desktop, permitindo que os usuários os transportem facilmente.

de ocorrências, o telefone público 199 — modelo padronizado nacionalmente para atendimento à defesa civil. Esse serviço exigiu o desenvolvimento de uma equipe dedicada para atender as ligações, facilitando o trabalho dos agentes de campo ao fornecer informações precisas sobre a localização e a natureza das ocorrências relatadas pelo público.

A central opera 24 horas, equipada com telefones VOIPs e computadores para garantir comunicação contínua e eficiente entre a equipe interna e as demandas externas.

Imagem 7: Diretoria de Operações



A **Diretoria Social (SOCIAL)** é composta majoritariamente por mulheres, profissionais de assistência social e psicologia, sendo uma estrutura essencial para a atuação da Defesa Civil. As áreas com maior risco à vida da população em Maceió coincidem com as de alta vulnerabilidade social, o que destaca a importância de uma abordagem que integre ações operacionais e de acolhimento. Desde sua criação, a organização identificou a necessidade de uma atuação em parceria com a Secretaria de Assistência Social, com o objetivo de assegurar que os desalojados, ao serem removidos das áreas de risco, pudessem contar com um suporte social e acesso prioritário aos programas municipais. Para isso, a equipe dispõe de salas e espaços adequados para receber o público, mantendo também registros documentais detalhados de todos os processos.

Imagem 8: Diretoria Social



Adicionalmente, essas profissionais desempenharam um papel fundamental na condução de discussões e na implementação de mudanças efetivas na legislação e nas práticas sociais em Defesa Civil, com impacto não apenas em Maceió, mas também em âmbito nacional.

A sede da Defesa Civil de Maceió está localizada no bairro do Pinheiro, nas proximidades dos principais locais afetados pelo desastre associado ao caso Braskem. A Prefeitura de Maceió adaptou o imóvel, anteriormente uma residência com ampla área construída, para comportar as atividades da Defesa Civil. Modificações estruturais foram realizadas, permitindo a organização dos setores e acomodação dos equipamentos necessários. Além das salas internas, o local conta com áreas externas que servem como depósitos para materiais e um gerador de energia que garante a operação contínua dos equipamentos em caso de interrupção no fornecimento de eletricidade.

A sede também dispõe de um estacionamento interno, destinado às viaturas e veículos institucionais para otimizar o atendimento e deslocamento das equipes. Por conta de sua localização estratégica e da relevância das operações realizadas, a sede recebe visitas constantes de diversos públicos, incluindo moradores das áreas de risco, representantes de

instituições públicas e privadas, além de outros grupos interessados em conhecer o trabalho da organização. Para assegurar a acessibilidade e o direcionamento apropriado, a sede é equipada



Imagem 9: Fachada da sede da Defesa Civil de Maceió

com letreiros, placas informativas e sinalizações de segurança, todas devidamente identificadas com os logos da Defesa Civil e da Prefeitura, além das denominações dos setores e demais orientações de uso comum.

Todo este trabalho de reestruturação conforme destaca Kunsch (2003), é essencial para que as organizações compreendam a sua estrutura e dinâmica, antes de implementar práticas comunicacionais, nesse sentido, não se pode fazer planejamento estratégico sem incluir todos os cenários possíveis em que a organização atua. No caso da Defesa Civil de Maceió, embora se tenha uma excelente estrutura, durante esta confecção foram identificadas falhas técnicas que serve como objeto de estudo para este trabalho, o qual propõe uma revisão da maneira como a comunicação vem sendo trabalhada dentro do órgão, bem como a criação de novas estratégias voltadas para uma maior aproximação da organização com seus públicos envolvidos. Desta maneira as ações de comunicação integrada implementadas na organização precisam e devem, periodicamente, passar por avaliação, de modo a verificar se os resultados estão alinhados com os objetivos desejados dentro do planejamento estratégico.

### **3. AS RELAÇÕES PÚBLICA EM FOCO**

Neste capítulo vamos tratar sobre o conceito de Relações Públicas e sua participação no campo da comunicação organizacional atrelada às técnicas de posicionamento de imagem, gestão de crise e construção da identidade institucional. Reconhecendo suas habilidades dentro de suas sustentações corporativas, sejam em empresas ou organizações, trataremos aqui as problemáticas que circundam as estruturas organizacionais da Defesa Civil de Maceió. O embasamento teórico acerca das Relações Públicas nos traz reflexões importantes sobre sua participação no mundo dos negócios, desenhados dentro do planejamento estratégico até a execução de suas ações. Dada sua extensão ao tema, o foco aqui se apresenta de modo sucinto, destacando visões mais pertinentes para elucidação dos questionamentos que envolvem o caso em questão.

Sendo as Relações Públicas a profissão de visão multidisciplinar no campo da comunicação estratégica sua participação no ambiente corporativo a coloca em destaque, pois suas tratativas em determinadas situações são essenciais. Gerando uma aproximação e considerando relações de valores entre seus envolvidos. De acordo com Moura (2008), essa relação de aproximação entres organizações e seus públicos, acontece dentro da comunicação estratégica, que precisa e deve ser cuidadosamente imaginada no entendimento dos stakeholders<sup>10</sup> conduzindo suas ações sobre posicionamentos dentro e fora das estruturas.

A exemplo do que é descrito, atualmente, vivemos na era da pós-modernidade, onde tudo está conectado, nossas relações pessoais e profissionais encontram-se em sua maior parte dentro dessa ambientação, da qual em questões de segundos podemos está em linha com lugares, marcas e pessoas. O mundo digital se apresenta como a versão paralela da vida real, e nesse cenário tudo está acontecendo de modo estrategicamente pensando. Nesse contexto, somos postos como antagonistas, onde necessariamente precisamos nos dispor das próprias condições. De maneira mais clara, quando ocorre um evento de proporções conflitantes logo, temos a notícia sobre o ocorrido nos veículos de comunicação e na internet<sup>11</sup>, onde automaticamente surgirão diversos tipos de “comentários” indicando entendimentos muitas vezes infundados. Nesse ambiente, comentários negativos podem ser geradores de possíveis crises de imagem, que podem trazer prejuízos financeiros a uma empresa ou organização.

Destacando mais uma vez o papel das Relações Públicas, formação indiscutivelmente necessária para gerir tal acontecimento. E sobre sua relevância, temos na história registros que

---

<sup>10</sup> *Stakeholders*, refere-se a identificação dos grupos de pessoas ou organizações que podem ter ligação por interesse por uma determinada organização

<sup>11</sup> *Internet*, em livre tradução é o conjunto global de sistema de redes de computadores

apontam sua contribuição no que tange a gestão de crise. De acordo com Marconi (2009, p.3), “o marco oficial de criação da profissão de Relações Públicas ocorreu com a criação do primeiro escritório destinado a essa atividade, em 1906, na cidade de Nova York, por Ivy Lee”. Neste recorte histórico, o jornalista Ivy Lee havia sido contratado pelo empresário John Rockefeller com a missão de melhorar a sua imagem perante o público. As ações empregadas por Ivy Lee, foram bem-sucedidas, e logo a atividade ganhou destaque sendo reconhecida no ambiente corporativo como uma ferramenta estratégica para as organizações. Vale destacar também que este registro não é acordado entre os inúmeros autores, sobretudo, entendesse que a atividade profissional surgiu nos Estados Unidos, onde edificou o conjunto de ações estratégicas, modelando-se “processo de Relações Públicas” (Gurgel,1985). As Relações Públicas, tem participação em períodos ainda mais antigos como os feitos pelas grandes civilizações a.C.

Sobretudo, foi somente no período do pós-guerra mundial que as atividades de Relações Públicas ganharam uma nova vista, com a criação das agências especializadas e a crescente onda à procura de seu profissional.

Atrelado a essa devolutiva, Kunsch, apresenta um olhar mais abrangente e aprofundado das Relações Públicas sobre a evolução e sua importância. Enfatizando a necessidade de compreender as raízes da profissão pois sempre encontraremos as devidas respostas sobre sua complexidade em desenvolver e aplicar estratégias. Devemos sempre voltar a raiz do problema, e nesse sentido, a autora afirma que essas transformações sociais ao longo da história trazem suas particularidades nas organizações, propondo ainda, um modelo participativo no planejamento das ações estratégicas separado em cinco fases. Que se conectam sendo elas: análise situacional, definição de objetivos, elaboração de estratégias, implementação e avaliação. Salva-guarda, para a necessidade da pesquisa e da análise dos públicos, confirmando que seus resultados oferecem dados base para tratamentos.

Segundo, dito, anteriormente, essa breve revisão conceitual desenha-se na comunicação organizacional e gestão de crise. Áreas que são o foco deste estudo. Conforme já identificado pelos meios alternativos de abordagem, constatou-se que a estrutura organizacional da Defesa Civil de Maceió, apresenta falhas significativas que causam barreiras entre os públicos e a organização municipal por não existir uma comunicação assertiva, adaptável e concisa. Contudo, antes de explorarmos as falhas na comunicação da estrutura da Coordenação Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC), abordaremos a própria comunicação aplicada a cenários críticos e como seus condutores devem agir.

### 3.1 Comunicação e crise

Crises são eventos inesperados, chegam causando impactos, embora apresentem sinais de que algo possa ocorrer fora do planejado, quando acontece é um verdadeiro tormento, em questão de segundos, nos deparamos com inúmeras situações das quais se exige um posicionamento. Seguindo o que dita a regra da boa reputação, a imagem que os funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, concorrência e demais públicos de interesse pode ser facilmente desfeita. Nesse sentido, a comunicação na gestão de crise apresenta-se como uma ferramenta que auxiliar no tratamento dessas ocorrências.

A comunicação voltada a gestão de crise ganhou mais evidência a pouco mais de duas décadas, sendo reconhecida por suas aplicações assertivas e direcionais na contenção e minimização dos impactos negativos gerados durante a crise que afetam a sociedade e as organizações. Sabemos que crises são inevitáveis, e se não houver uma boa gestão de comunicação na condução de tal evento a construção da reputação da organização implica-se em danos de difícil reversão.

Segundo Charles Fombrun (1996, p.57), “para obter uma reputação positiva, permanente e resiliente se requer investimentos pesados para construir e manter bons relacionamentos com os constituintes ou públicos prioritários da companhia”.

Nesse sentido, emprega-se uma expressão popular que diz: “uma vez perdida a reputação, é muito difícil recuperá-la novamente”. Um evento de grande prejuízo é capaz de gerar repercussão na imprensa, ligando diretamente a impressão (imagem) que a sociedade produz sobre o fato negativo. Ainda mais em tempos atuais onde vivemos sobre a chamada “cultura do cancelamento” que surge de maneira potencializadora na internet e ganha espaço nos ambientes físicos onde não se permitem falhas. Se as ações não representam de maneira consciente os discursos éticos e legais, o erro pode levar ao colapso da organização. Entretanto, a evidência do condicionamento traz o sentido que precisamos assumir as fraquezas e reconstruir os valores que aproximam o negócio entre seus envolvidos.

Segundo Wilson Bueno (2009):

As crises existem, sempre existiram, mas não apanham as organizações do mesmo jeito porque há formas e formas de combater a crise. A melhor delas é exatamente. Ter consciência dos riscos, disposição, planejamento. Competência para enfrentá-los e uma comunicação estratégica para dar conta de seus impactos sobre a imagem e a reputação. Transparência, profissionalismo e ética são palavras-chave no combate à crise. (BUENO, 2009, p.1)

Alinhado essa definição, a proposta aqui no primeiro momento é trazer à luz do conhecimento sobre a importância da comunicação aplicada a gestão de crise, conforme já

apresentado durante a elaboração deste estudo, reforçando ainda a visão de Forni (2013) onde o mesmo reitera que crises não surgem do nada e não são pequenos conflitos mal entendidos por segmentos ou grupos. Afirmando que o melhor caminho é sempre desenvolver mecanismos de prevenção, solucionar os empasses e reaproximar-se dos seus envolvidos e a partir daí, criar maneiras de contingenciar as variáveis condições geradoras de conflitos.

Mas afinal o que é uma crise?

Um estudo apresentado por Mateus Furlanetto<sup>12</sup> (2007), na revista online *Organicom*<sup>13</sup> com o tema: “O papel essencial das relações públicas no gerenciamento de crises”. Traz uma visão conceitual bastante pertinente sobre o que seria a crise e suas formas, apresentado aqui de maneira complementar ao sobre o tratamento da comunicação na gestão de crises.

Furlanetto (2007, p. 165).

Entende-se por crise neste artigo o conceito elaborado por Otto Lerbinger (1997, p.4) em seu livro *The crisis manager*, que a define como “um evento que traz ou tem potencial para trazer à organização uma futura ruptura em sua lucratividade, seu crescimento e possivelmente, sua própria existência”. Lerbinger se apoia na definição de crise dada por Charles F. Hermann (apud LERBINGER, 1997, PP.6-7).

“para que exista uma crise, é preciso que haja essas três características: os administradores devem reconhecer a ameaça (ou risco) e acreditar que ela possa impedir (retardar ou atribuir) as metas prioritárias da organização, devem reconhecer a degeneração e irreparabilidade de uma situação se eles não tomarem nenhuma ação e devem ser pegos de surpresa. Essas três características da crise refletem estas descrições: subitaneidade, incerteza e falta de tempo”. (LERBINGER, 1997, PP.6-7 apud Furlanetto 2007, p. 165).

Entendendo a referência do que seria uma crise agora se faz necessário classificar suas distinções. Furlanetto apresenta em seu estudo um modelo que divide a crise em setes tipos dentro de três categorias: crises do mundo físico – crises naturais e crises tecnológicas: crises de clima humano – crises de confronto, crises de malevolência e crises de distorção de valores administrativos; e crises de falhas administrativas – crises de decepção e crises de má administração.

---

<sup>12</sup> Mateus Furlanetto de Oliveira, Especialista em *International Corporate Communications* pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) - *Syracuse University*. Especialista em Gestão Estratégica em Comunicação Empresarial e Relações Públicas (Gestcorp) pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

<sup>13</sup> *Organicom*, revista eletrônica da Universidade de São Paulo (USP), Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2007.138932>

Sobre essa divisão, (LERBINGER, 1997, PP.6-7 apud Furlanetto 2007, p. 165-167), as organizam da seguinte ordem: que para justificativa teórica foi apresentada em forma de tabela, onde passar uma visão mais objetiva e de fácil identificação.

Tabela 1: As sete categorias da crise

| <b>AS SETES CATEGORIAS DA CRISE</b>                  |  |
|--|--|
| <b>Crises naturais</b>                               | São fenômenos da natureza, ou seja, é a “vontade de Deus” se manifestando e não há culpa humana. São aceitas como fatalidades. Por exemplo: Furacões, tornados, terremotos, inundações etc.  |
| <b>Crises tecnológicas</b>                           | São crises causadas pelo homem, pois resultam de manipulação dos recursos presentes em seu ambiente. Existem várias discussões sobre o avanço da tecnologia, uma vez que esta pode representar um risco que não existia, como por exemplo, as usinas nucleares, os implantes de silicone etc. As empresas são culpadas e responsabilizadas por esse tipo de crise. |
| <b>Crise de confronto</b>                            | São crises que envolvem a atuação de grupos civis, organizações não-governamentais, movimentos ambientalistas e de consumidores, enfim de grupos organizados que se reúnem para lutar pelos interesses que defendem. Dentre suas ações, está a vigilância das empresas a fim de pressioná-las a agir de maneira que julguem adequada.                              |
| <b>Crise de malevolência</b>                         | Ocorrem quando grupos, indivíduos e mesmo empresas concorrentes usam de atividades ilícitas ou de pura maldade para causar danos à imagem de uma empresa. Terrorismo, atentado, falsificação, boatos, mentiras e rumores são alguns tipos de ataque nesse tipo de crise.   |
| <b>Crise de distorção de valores administrativos</b> | Ocorrem quando a empresa se preocupa com o interesse de um de seus públicos em detrimento dos demais. Nesse caso, enquanto a administração satisfaz a vontade de um público, causa grande insatisfação no outro e, com isso, gera uma crise.   |
| <b>Crises de decepção</b>                            | Se originam quando há uma diferença entre o produto ou serviço que a empresa anuncia e o que ele realmente é. Não se pode criar uma expectativa no público que não seja suprida pela empresa.  |
| <b>Crises de má administração</b>                    | São caracterizadas pelos atos ilegais ou imorais feitos pelos indivíduos que têm a função de administrar a empresa. Ocorrem quando os executivos da empresa têm nome envolvidos em fraudes, subornos, roubos e afins.  |

Importante destacar que existem outros tipos de crises. Segundo Furlanetto o modelo apresentado por Lerbinger (2007), em sua produção demonstra e sinaliza a variedade e diversidade dos tipos de crises que podem atingir uma empresa. Enfatizando que o profissional da comunicação precisa estar sempre atento a esses sinais para saber como organizar o plano de gerenciamento de crise. Apresentada essa breve visão panorâmica da comunicação na gestão de crise, atrelamos agora o nosso objeto de estudo discutindo suas falhas identificadas na gestão da comunicação organizacional como também, a forma empregada para se comunicar com seus públicos externos.

### **3.1.1 A Importância de um Sistema Integrado de Ações na Gestão de Crise**

Entendemos por sistema integrado de ações na gestão de crise a união de todas as frentes de uma organização atuando sobre um único propósito. Podemos dizer que a comunicação tem papel essencial no processo de gestão e gerenciamento de riscos e de crises. Ela juntamente aos setores específicos das organizações (compliance, gestão de riscos, governança, segurança do trabalho, e outros) se revelam competentes para a prevenção, por dar a conhecer, pela transparência e pela mitigação dos danos, evitando mortes, desgastes de reputação e imagem, ainda mais prejuízos e crises em série.

Para Timothy Coombs (2010, p.25), “A comunicação é a essência da gestão de crises”. Uma crise ou ameaça de crise cria uma necessidade de informação. Através da comunicação, as informações são coletadas, processadas em conhecimento e compartilhadas com outras pessoas. A comunicação é crítica em todo o processo de gestão de crises”.

Segundo Prestes (2007), é preciso olhar para a crise como um sistema. Esse sistema é um conjunto de elementos de um todo, coordenados entre si, que devem funcionar de maneira organizada entre os quais se encontram e definem algum tipo de relação.

Um sistema pode ser tão simples ou complexo quanto desejado. Entre os elementos e subelementos principais da gestão de crises, destacam-se a resposta a situações de emergência, o gerenciamento da crise, a comunicação durante a crise, a comunicação de risco, o plano de crise, o manual de comunicação de crise e o estudo de vulnerabilidades. (PRESTES, 2007, p. 95).

Conforme supracitado, a comunicação e suas aplicações têm um grande peso no mundo corporativo. Dessa maneira se faz necessário a implantação de um sistema integrado na gestão de riscos e crises. Basta imaginar uma crise e identificá-la de acordo com a tabela que classificam os sete tipos mais comuns de crises.

Entendo na prática como funciona um sistema de gestão de riscos e crise, só voltarmos os olhos sobre o maior crime ambiental e social já visto no país. O caso dos bairros afetados em Maceió pela empresa de extração mineral Braskem.

Entretanto, o enfoque aqui é sobre a importância de se ter um sistema de gestão de crise. Sobretudo para a Defesa Civil de Maceió, que frente suas atribuições deveriam ter seus sistemas, de modo que posicionassem a organização de eventos, além de trazer a problematização social, abre rupturas nas organizações quando elas não têm um sistema ou estratégia que as conduza.

O desenvolvimento desse sistema além de abarcar todas as questões citadas anteriormente, apresenta quatro falhas de comunicação percebidas por um integrante da área de comunicação que faz parte da Defesa Civil de Maceió, que serão citada abaixo:

### **3.1.2 Falhas nos Recursos Humanos e Recursos Financeiros (COMPDEC)**

O princípio de toda e qualquer falha está identificado no planejamento estratégico da organização. Na elaboração do planejamento estratégico que se permite conhecer a realidade das estruturas dentro da corporação, todos os pontos durante o levantamento dos dados da organização devem ser considerados. A exclusão e esquecimento de um dos pontos estruturais para uma empresa podem comprometer de maneira irreversível a lucratividade e até mesmo a própria mão de obra. Nesse sentido, vamos discutir dois pontos de grande relevância para o bom funcionamento da Defesa Civil de Maceió. Ao longo dessa reflexão trataremos de quatro falhas que atrelamos a má gestão da comunicação organizacional e a falta de um olhar técnico dentro da organização, alertando pela (COMPDEC), para a contratação imediata de um profissional de Relações Públicas junto ao órgão, uma vez que o profissional terá total propriedade de intermediar as falhas dentro e fora da organização que podem até ser princípio para surgimento de crises.

Conforme Kunsch (1997), “as Relações Públicas situam-se em relação à organização social em seu todo, tanto na estrutura administrativa quanto na produtiva (produtos e serviços), assim como na dinâmica humana e em todo o seu contexto social, político, econômico e cultural.” A entender que as Relações Públicas atuam na construção de uma relação dialógica entre as organizações e seus públicos, afirmando ainda que o profissional de Relações públicas, não apenas devem atuar em funções operacionais dentro da empresa, mas que também está habilitado a atuar no planejamento estratégico da organização.

Posto isso, vamos agora entender os motivos geradores dessas falhas, iniciando a produção deste estudo, percebemos que a Defesa Civil de Maceió em sua estrutura, convive em

crises no que se refere a estrutura organizacional e seus técnicos. Esse entendimento foi revelado por meio de conversas espontâneas por um membro interno do órgão.

A correção dessas falhas precisa estar atrelada na revisão do planejamento estratégico e na inserção de um profissional de relações públicas junto ao órgão. Ademais, o último capítulo deste estudo traz de maneira esquematizada ações a serem postas pela instituição com o intuito de sanar toda e qualquer condição de inclinação a crise de imagem da Defesa Civil de Maceió.

### **3.1.3 A Comunicação Dirigida (ASOM / COMPDEC)**

Segundo Margarida Kunsch, Comunicação Integrada seria "uma junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa, que formam o mix composto da comunicação organizacional" (KUNSCH, 2003, p.150).

O processo de comunicação organizacional é bastante vasto, e vai muito além do quesito imagem organizacional, enlaçando não apenas a promoção e venda de serviços ou produtos, mas o estreitamento dos laços relacionais com os públicos interno e externo da organização. Alinhado a essa definição, Paiva (2022), reforça ainda sobre a importância da comunicação em ações dirigidas.

Ações mais dirigidas e que estabeleçam um contexto mais interativo constituem outro pilar desenvolvido através da comunicação para a mobilização. Os grupos devem ser incorporados através da participação a fim de sustentar o debate público contínuo e considerando que o propósito do projeto não deve ser passageiro, e sim orientado para o futuro, para que não se converta em apenas um evento (Toro Werneck, 2004). Para garantir a corresponsabilidade, vínculos fortes com o público participante devem ser estabelecidos, e esses, por sua vez, podem manter o sentimento de coletivização supracitado. (PAIVA. 2022. p, 92)

Em seu estudo sobre Agenda 2030 e os ODS: A Comunicação na página da ONU Brasil no Facebook (2022), autora chama a atenção sobre este ponto destacando que existem alguns critérios a serem levados em consideração para se fazer uma boa comunicação dirigida como o mapeamento visto pela comunicação, como a localização do público, informações oferecidas sobre a mobilização e sobre ações colocadas em prática, chegando-se à participação institucional que envolve convênios e financiadores.

Neste contexto, a Defesa Civil de Maceió apresenta uma falha no retorno da mensagem sempre quando faz o uso de tal ferramenta. Avistamos que entre os públicos de interesse da (COMPDEC), em algum momento de ocorrência de críticas civis vão em busca de outras fontes de informação sobre tal situação. Falha inclinou-se para o surgimento de uma outra crise, gerando

a crise da crise. Ou seja, a organização além de ter que atuar na causa geradora que envolve outras organizações, precisa tratar também dessa crise de imagem.

Percebendo o risco, o relações públicas da organização que por sinal é um dos autores deste estudo, propôs uma revisão sobre a forma como a comunicação organizacional estava sendo empregada na estrutura interna e externa da organização. Após feita a revisão, o mesmo identificou a falha raiz, que estava no escopo da mensagem, pois a confecção da mensagem quando era dirigida aos veículos de comunicação era repassada da mesma forma para os civis que estavam envolvidos na ocorrência. Tratando de comunicação dirigida, é preciso levar em consideração os critérios já supracitados, logo a mensagem em seu teor precisa condizer com a realidade social e intelectual do público receptor.

Além da revisão da forma como estava sendo conduzida a técnica o partisse, iniciou o processo de construção de uma figura pública que pudesse levar a informação para os múltiplos envolvidos sendo a imagem e voz de todos os envolvidos técnicos da própria organização, civis e demais organizações.

Conforme afirma Azevedo (2010):

[...] Saber lidar com as diferenças torna a pessoa valorizada, respeitada e competente em suas relações com os outros. [...] A comunicação objetiva e claramente expressa com argumentos realísticos promove relacionamentos saudáveis e produtivos que estimulam o desenvolvimento da flexibilidade e da capacidade de diálogos alicerçada na escuta ativa, habilidades necessárias nas inter-relações sociais. (AZEVEDO. 2010. p, 47).

### **3.1.4 A Comunicação da Defesa Civil de Maceió nas mídias sociais**

Com a rápida aceleração dos feitos tecnológicos, todos os tipos de trabalhos, pesquisas em sua grande parte migraram para o digital. Com a comunicação não poderia ser diferente, sobretudo, a própria área da comunicação e a nossa comunicação interpessoal que passa a ganhar uma nova identificação dentro das mídias sociais. No ambiente corporativo, a troca de informações ocorre dentro da comunicação organizacional sendo a mesma de extrema relevância para o bom funcionamento do negócio.

Com o surgimento das mídias sociais, a comunicação organizacional precisou acompanhar a nova forma de interação. Isso decorre da precipitação provocada pela comunicação digital, sobretudo. Kunsch (2018, p. 14) enfatiza o poder da comunicação “em suas mais variadas vertentes e tipologias, bem como os meios massivos tradicionais e as mídias sociais da era digital exercem na sociedade contemporânea uma realidade incontestável”.

Sobre essa visão Terra (2023, p. 4), destaca a urgente necessidade das organizações, seja pública ou privada, de estarem se comunicando com seus envolvidos, transformando contatos, contextos e conversas em valiosos insights, métricas e indicadores para ações futuras dentro das organizações.

Diante desse cenário, a Defesa Civil de Maceió é uma das pastas de maior peso para o município no que tange seu papel perante a sociedade, demais órgãos públicos e representação legal. Deixando uma lacuna aberta, o que ocorre dentro da organização que não tratou de seguir o fluxo da nova forma de interagir com seus Stakeholders?

Este ponto, que também podemos identificar aqui como mais uma falha por parte da comunicação da organização, foi levantado em uma conversa com o colega de produção e relações públicas da casa. Ao justificar que a organização se relaciona nas redes por meio de um perfil que corresponde ao gestor central da Defesa Civil de Maceió. Onde a página segue as configurações de uma figura pública. Aberto a consultas sobre ações e promoção das atividades da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil. Contudo, outros órgãos de representação do poder público municipal têm seus canais oficiais que estampam a organização.

Posto a importância da comunicação organizacional dentro do ambiente digital, atribuímos ainda essa falha ao tópico anterior, pois a estrutura e forma de interagir entre os públicos acontece de forma semelhante é preciso atentar-se aos requisitos da mix-comunicacional.

### **3.1.5 Storytelling: as narrativas das memórias na estratégia da comunicação**

À medida que tratamos até o momento sobre comunicação e suas estratégias, chegamos agora em um ponto muito interessante para a comunicação nas organizações. O storytelling é a narração de histórias repaginada, com uma nova linguagem para atender as demandas dos negócios comunicacionais das organizações privadas e públicas. Dentro do vasto campo de atuação da comunicação o storytelling se destaca e segue ganhando muita notoriedade. Para que possamos compreender um pouco mais sobre sua relevância trago uma breve visão de autores que tratam o termo como:

Contar histórias vêm sendo, desde a Antiguidade e numa vasta abrangência de tipos de públicos e situações, um dos mais efetivos meios de garantir atratividade, compreensão e retenção de conteúdo. Em tempo de atenção difusa, a variedade de fontes emissoras e a própria sobrecarga informativa decorrente, além do próprio caráter multitarefa dos indivíduos, é importante para as organizações encontrarem formatos atualizados e geradores de confiança para intercambiar mensagens com seus interlocutores. Como potencializador desta opção estratégica, postula-se o emprego do storytelling. (Cogo; Nassar, 2011, p.1 apud Magalhães, 2014, p. 98).

Percebendo que sua finalidade em alcançar outros ângulos para as organizações de modo a enfatizar junto a seus públicos, essa nova maneira de contar histórias, traz uma dinamização para o universo comunicacional a fim atrair a atenção de seus interlocutores.

Segundo (Yannis, 200, p.199 Apud Magalhães, 2014, p. 99, as histórias podem dizer muito sobre as organizações e sua cultura, sendo está uma forma importante de gerar bem-estar fora e dentro das organizações, como explica:

O storytelling mostra como as histórias podem nos dizer sobre essas organizações e suas culturas. Oferece outras formas de interpretação, elaborando a relação entre a vida de fantasia de indivíduos e grupos e artefatos culturais de uma organização, tais como histórias, piadas e símbolos. (...) A cultura organizacional, assim como toda cultura, além de transmitir significado e valor tem uma função consoladora, compensando as frustrações da vida nas organizações. (Yannis, 200, p.199, Apud Magalhães, 2014, p. 99).

Contribuindo com a dialética lógica junta-se também a visão sobre a temática de Blair (2011), onde afirma que o storytelling é uma ferramenta de usos específicos na organização e demanda uma boa gestão de utilização como recurso de compartilhamento de experiências.

O storytelling é uma forma eficiente de se compartilhar experiências profissionais com o objetivo de reviver a organização. É voltado para o entrosamento das equipes que desenvolvem a autoconfiança necessária para enfrentar momentos de crise. O Compartilhamento é de histórias que envolvem o trabalhador. (Blair, 2011. apud Magalhães, 2014, p. 99).

Após encerrarmos essa discussão destacamos a necessidade de desenvolver dentro da Defesa Civil de Maceió o uso contínuo desta prática para buscar mais aproximação entre os públicos de interesse, gerando conexões mais fortes e criando memórias para a organização.

Como complemento das propostas apresentadas durante esse estudo, em sequência organizamos uma recolocação das estratégias comunicacionais a serem implementadas na organização com o intuito de tratar tais falhas já compreendidas. Ressaltando que algumas já estão em execução pela comunicação, valendo-se da ocasião para rever os pontos fracos que permitiram o surgimento das imprecisões.

#### **4. AÇÕES ESTRATÉGICAS PROJETADAS A DEFESA CIVIL DE MACEIÓ: DA MEMÓRIA INSTITUCIONAL AS REDES SOCIAIS**

O desejo por parte de seus dirigentes em tornar a organização ainda mais conhecida entre seus públicos como também sobre os demais órgãos ligados às três esferas lança um desafio a ser enfrentado colocando a comunicação e suas técnicas a frente dessa nova reconfiguração, projetando uma nova visão de ambos os lados para Defesa Civil de Maceió.

A primeira tipologia do marketing público tem por intuito principal diminuir as distâncias entre as organizações e os serviços públicos a serem oferecidos aos cidadãos. Muitas pessoas ainda tem dúvida sobre quais serviços são ofertados por determinadas organizações públicas e quais as formas para se ter acesso. Muitos sabem o papel da prefeitura municipal, das sedes de governo e de suas principais secretarias, no entanto, muitos órgãos públicos, ministérios, órgãos da Presidência da República e entidades da administração indireta, como as autarquias, fundações públicas e empresas estatais, ainda representam uma incógnita para certos grupos sociais (Cezar, 2019, p.31).

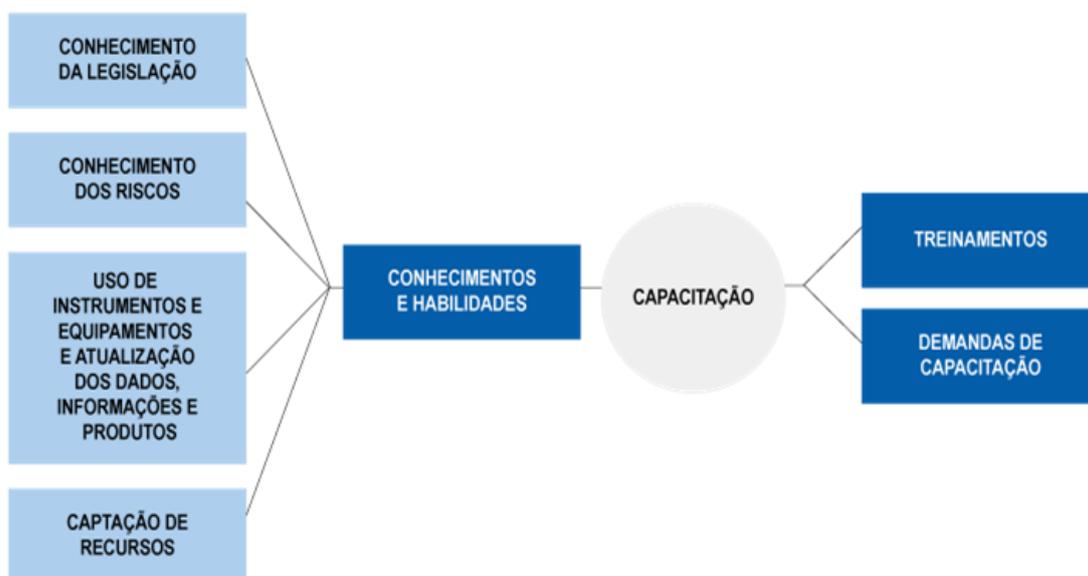
Aliada a essa visão sistemática Butler, Collins afirmam que:

O marketing de organizações e serviços públicos tem por função principal trazer à sociedade a de fato participar da vida pública, usufruindo de seus direitos enquanto cidadão, uma vez que promove a ela a possibilidade de acesso às várias áreas que se desdobram das políticas públicas (Butler; Collins, 1995).

A forma como desenhamos a revisão das ações estratégicas para a defesa civil de Maceió está dividida em três seções: Capacitação, Estrutura e Governança. Trazendo para cada uma delas a ação principal que permitirá enxergar falhas quando o planejamento não estiver sendo seguido pelo corpo técnico da defesa civil de Maceió.

O esquema que divide as três seções foi uma adaptação do Diagnóstico de Capacidades e Necessidades Municipais em Proteção e Defesa Civil, desenvolvido pelo Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional<sup>14</sup>. Com base no estudo foi possível perceber de

Quadro 2: Visão estrutural entendida para capacitação interna



Fonte: Projeto Elos.

<sup>14</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa>

forma visual onde se encontra as falhas dentro da Defesa Civil de Maceió, conforme demonstra os seguintes quadros.

#### 4.1. Capacitação dos Agentes e Operadores da Defesa Civil

##### 4.1.1. Objetivo

Ofertar capacitação referente às necessidades de formação, de habilidades e competências, para o aprimoramento das capacidades organizacionais e técnicas.

##### 4.1.2. Público-alvo

Equipes de comunicação e lideranças da Defesa Civil.

##### 4.1.3. Justificativa

Oferece treinamentos regulares em comunicação de crise e protocolos de comunicação interna, garantindo que todas as equipes tenham alinhamentos sobre as melhores práticas das habilidades e competências para uso de instrumentos, softwares e equipamentos. Diversas demandas de capacitação podem ser necessárias, de acordo com as diferentes situações a serem consideradas, antes, durante e após os desastres.<sup>15</sup>

#### 4.2. CLASSIFICAÇÃO ESTRUTURAL DA DEFESA CIVIL DE MACEIÓ

Quadro 3: Visão da estruturação interna da Defesa Civil de Maceió



Fonte: Projeto Elos.

<sup>15</sup> Adaptação livre da (Quadro 3) extraída dos dados “Diagnóstico de capacidades e necessidades em Proteção e Defesa Civil”, para uma melhor visualização das falhas internas da Defesa Civil de Maceió.

### 4.2.1 Objetivo

Identificar as estruturas dentro da organização

### 4.2.2. Público-alvo

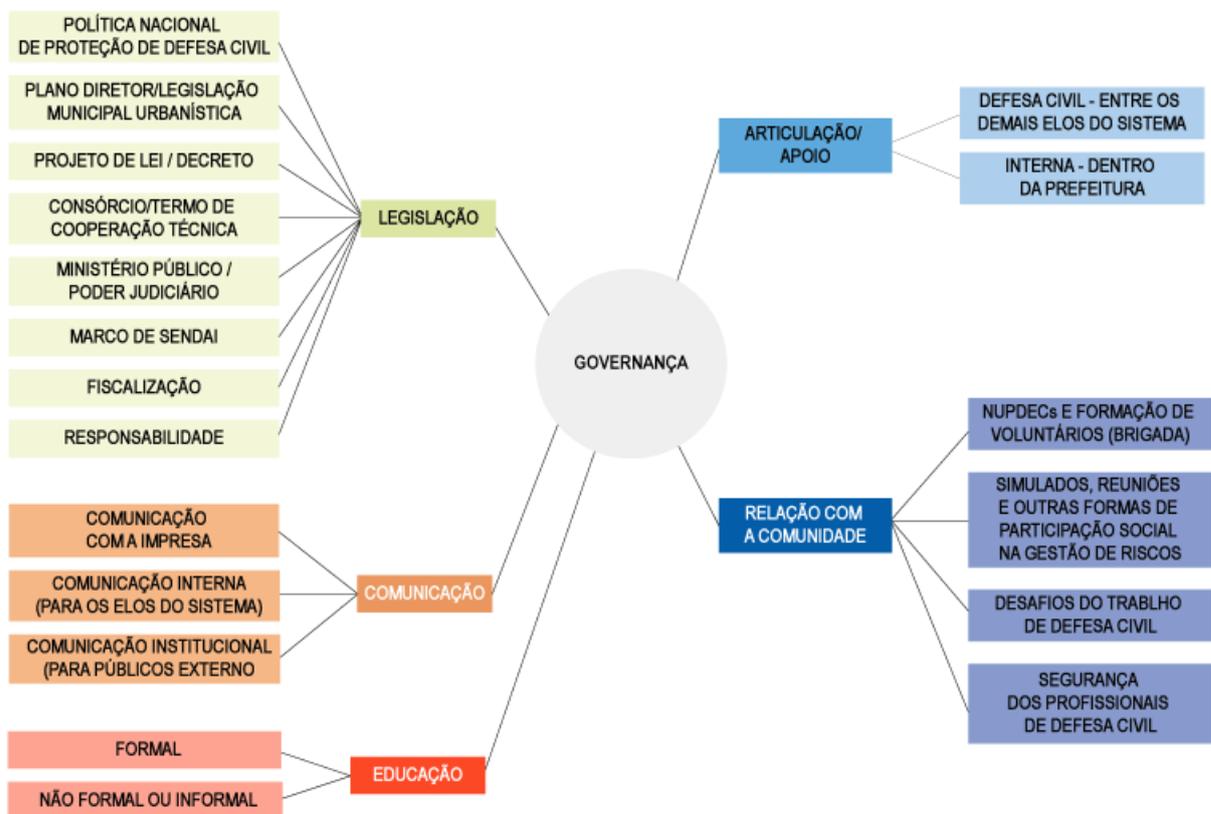
Corpo técnico e colaboradores da organização

### 4.2.3. Justificativa

Organizar os setores e suas estruturas na organização com o intuito de trazer melhorias para o órgão.<sup>16</sup>

## 4.3. BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Quadro 4: visão sobre a governança da Defesa Civil de Maceió



Fonte: Projeto Elos.

<sup>16</sup> Adaptação livre da (Figura 8) extraída dos dados “Diagnóstico de capacidades e necessidades em Proteção e Defesa Civil”, para uma melhor classificação estrutural dos setores organizacionais da Defesa Civil de Maceió.

#### 4.3.1. Objetivo

Aplicar práticas de governança que proporcionem uma boa articulação entres setores da organização e os diversos públicos envolvidos.

#### 4.3.2. Público-alvo

Corpo técnico e colaboradores da organização e público externo (população civil, órgãos legais e a mídia local)

#### 4.3.3 Justificativa

Desenvolver e aplicar boas práticas de governança visando uma maior aproximação entres seus públicos envolvidos.<sup>17</sup>

Tabela 2: AÇÃO I - Comunicação Mais Canais

| <b>COMUNICAÇÃO MAIS CANAIS - AÇÃO I</b>   |   |
|---|---|
| <b>Objetivo</b>                           | Criar o perfil oficial da Organização nas redes digitais (Instagram, Facebook, YouTube).  |
| <b>Público-alvo</b>                       | Todos os civis.   |
| <b>Justificativa</b>                      | Ampliar os canais de comunicação da organização facilitando a conexão entres os públicos envolvidos (civis, órgãos legais e a mídia local). |
| <b>Estratégias</b>                        | Ampliar os canais de comunicação da organização   |
| <b>Operacionalização</b>                  | ASCOM   |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b> |   |
| <b>Recursos humanos</b>                   | Técnicos da Assessoria de Comunicação (ASCOM)   |
| <b>Recursos materiais</b>                 | Computadores, Smartphones, Notebook, Programas de criação e manipulação de imagens  |

---

<sup>17</sup>Adaptação livre da extraída dos dados “Diagnóstico de capacidades e necessidades em Proteção e Defesa Civil”, para uma melhor visão sobre a governança da Defesa Civil de Maceió.

| <b>CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO E PREVENÇÃO – AÇÃO II</b> |  |
|---|--|
| <b>Objetivo</b>   | Desenvolver campanhas de conscientização e segurança em períodos de sazonalidade onde o risco é iminente.  |
| <b>Público-alvo</b>                                       | Todos os civis.  |
| <b>Justificativa</b>                                      | Elaborar campanhas de conscientização em períodos de sazonalidade para alertar aos civis sobre os perigos durante tais eventos. (cartaz, cartilhas, folhetos/panfletos, guias de segurança). |
| <b>Estratégias</b>  | Criar campanhas educativas sobre a proteção e segurança em épocas de eventos climáticos.   |
| <b>Operacionalização</b>                                  | (ASCOM)  |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b>                 |  |
| <b>Recursos humanos</b>                                   | Técnicos da Assessoria de Comunicação (ASCOM)  |
| <b>Recursos materiais</b>                                 | Computadores, câmeras de fotografia, Notebook, Programas de criação e manipulação de imagens.  |

Tabela 3: AÇÃO II - Campanhas de Conscientização e Prevenção

Tabela 4: AÇÃO III - Confeção de Materiais Impressos

| <b>CONFECÇÃO DE MATERIAIS IMPRESSOS – AÇÃO III</b> |  |
|--|--|
| <b>Objetivo</b>                                    | Confeccionar material para impressão das campanhas sobre os riscos e alertas em pedidos de sazonalidade.                           |
| <b>Público-alvo</b>                                | Todos os civis.  |
| <b>Justificativa</b>                               | Confeccionar materiais para uso em campanhas a serem desenvolvidas pelo órgão assim como também versões digitais para seus canais. |
| <b>Estratégias</b>                                 | Confeccionar material impresso para ser utilizado em campanhas, ações itinerantes, palestras, visitas técnicas.                    |
| <b>Operacionalização</b>                           | ASCOM / TI   |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b>          |  |
| <b>Recursos humanos</b>                            | Técnicos da Assessoria de Comunicação (ASCOM)<br>Tecnologia da Informação (TI)   |
| <b>Recursos materiais</b>                          | Computadores, Smartphones, Notebook, Programas de criação e manipulação de imagens   |

Tabela 5: AÇÃO IV - Atualização no Site da Defesa Civil de Maceió

| <b>ATUALIZAÇÃO NO SITE DA DEFESA CIVIL – AÇÃO IV</b> |  |
|--|--|
| <b>Objetivo</b>                                      | Apresentar uma nova atualização do site da Defesa Civil de Maceió.   |
| <b>Público-alvo</b>                                  | Usuários das plataformas digitais  |
| <b>Justificativa</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizar o site da Defesa Civil de Maceió;</li> <li>• Adicionar “nova aba”, como informações sobre:</li> <li>• História da defesa Civil (Brasil, Maceió, Mundo);</li> <li>• Organograma da organização;</li> <li>• Galeria virtual de Fotos;</li> <li>• Vídeos de Ações da Defesa Civil de Maceió</li> <li>• Legislação;</li> <li>• Transparência.</li> <li>• Contatos para a Defesa Civil de Maceió, como agir em desastre,</li> <li>• Seja Voluntário, Doações de Matérias, Boletim do Tempo, Telefone para contato</li> </ul> |
| <b>Estratégias</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar conteúdo para as plataformas digitais (cards vídeos);</li> <li>• Impulsionar conteúdos, visando um maior alcance do público (projetando maior celeridade no tratamento de assuntos quando houver situações críticas longas);</li> <li>• Atualizar o site da Defesa Civil de Maceió para uma melhor experiência do público digital</li> </ul>  |
| <b>Operacionalização</b>                             | <b>ASCOM / TI</b>  |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b>            |  |
| <b>Recursos humanos</b>                              | Tecnologia da Informação (TI)  |
| <b>Recursos materiais</b>                            | Computadores e Programas de desenvolvimento.   |

| <b>DEFESA CIVIL E VOCÊ – AÇÃO V</b>       |  |
|---|--|
| <b>Objetivo</b>                           | Confeccionar material para impressão das campanhas sobre os riscos e alertas em pedidos de sazonalidade.                   |
| <b>Público-alvo</b>                       | Todos os civis, Escolas, comunidade, (...)   |
| <b>Justificativa</b>                      | Levar às escolas e comunidades conceitos teóricos e práticos, fixando aprendizados e preparando cidadãos mais resilientes. |
| <b>Estratégias</b>                        | Confeccionar material impresso para ser utilizado em campanhas, ações itinerantes, palestras, visitas técnicas.            |
| <b>Operacionalização</b>                  | (ASCOM, TI, DIRETORIA SOCIAL)  |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b> |  |
| <b>Recursos humanos</b>                   | Técnicos da Assessoria de Comunicação (ASCOM)<br>Tecnologia da Informação (TI)<br>Técnicos da Diretoria Social (DI)        |
| <b>Recursos materiais</b>                 | Computadores, Smartphones, Notebook,<br>Programas de criação e manipulação de imagens, Matérias gráficas                   |

Tabela 6: AÇÃO V - Defesa Civil e Você

Tabela 7: AÇÃO VI - Criação do Espaço Memórias da Defesa Civil de Maceió

| <b>CRIAÇÃO DO ESPAÇO MEMÓRIAS DA DEFESA – AÇÃO VI</b> |  |
|---|--|
| <b>Objetivo</b>                                       | Criar um espaço para preservação da memória institucional  |
| <b>Público-alvo</b>                                   | Servidores da organização e os públicos externo  |
| <b>Justificativa</b>                                  | Criar um espaço para preservação da memória institucional da organização sobre sua atuação e importância em eventos que geram memórias subjetivas entre seus técnicos, servidores e a população geral.                           |
| <b>Estratégias</b>                                    | Após a construção do mesmo, lançou uma campanha convidando todos os seus públicos a conhecerem o mais novo espaço da Defesa Civil de Maceió que guarda suas memórias como símbolo de orgulho, sempre pronta a servir ao cidadão. |
| <b>Operacionalização</b>                              | ASCOM / DI/ TI   |
| <b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS</b>             |  |
| <b>Recursos humanos</b>                               | Técnicos da Assessoria de Comunicação (ASCOM), Tecnologia da Informação (TI), Técnicos da Diretoria Social (DI)  |
| <b>Recursos materiais</b>                             | Computadores, Smartphones, Notebook,<br>Programas de criação e manipulação de imagens,<br>Móveis, materiais impressos.   |

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a nossa imersão na estrutura interna, correspondendo a Assessoria de Comunicação da Defesa Civil de Maceió, pudemos perceber as fragilidades que traziam riscos para as estratégias de comunicação da organização que lida de maneira ágil, precisa e intermitente com conflitos e crises de grandes proporções, que podem gerar outras situações críticas, como má reputação, perdendo a credibilidade e confiança perante seus envolvidos.

Neste cenário, trouxemos reflexões de diversos autores que tomam a gestão de crise nas organizações como elemento chave na solução de provenientes ocorrências que podem gerar fortalecimento e/ou até criar laços com seus públicos. Conforme refletimos sobre a importância de um sistema integrado de ações na gestão de crises, quando Timothy (2010) afirma que “a comunicação é a essência da gestão de crise” apresentando-nos a excepcionalidade desta função em momentos em que a informação se torna a maior necessidade. Assim como na visão sistêmica de Prestes (2007) sobre a gestão de crise e seus elementos constituintes que, quando coordenados, apresentam a capacidade de moldar relações.

Este desenho propôs discutir as conexões das diversas práticas e estratégias no campo da comunicação aplicada a gestão de riscos e crises, pondo em vistas os princípios das relações públicas e sua contribuição na estrutura da organização e gestão pública. Os registros de memórias extraídos de maneira espontâneas ajudaram a construir novas concepções sobre a forma como a comunicação vinha sendo dirigida na organização. Este trabalho por exemplo, apresenta-se como o primeiro esforço oficial na construção da memória institucional da Defesa Civil de Maceió, marcando assim um ponto de partida significativo neste processo.

As estratégias foram delineadas dentro do planejamento da comunicação integrada, que conforme Kunsch (2003), para se fazer planejamento é preciso levar em consideração todos os setores e ambientes que compõe a organização. Acreditando que após a adesão as novas estratégias de comunicação integrada, as falhas que aqui entendemos como fatores de riscos que podem influenciar de maneira negativa alcance e aproximação dos stakeholder.

Dito isto, concluímos que independentemente das condições dos serviços e ou do porte da organização é fundamental a colocação de um profissional de relações públicas em formação plena. frente ao planejamento estratégico, pois, somente um profissional devidamente licenciado podem oferecer uma visão mais segura, estruturada e assertiva, acerca da problematização que envolve a organização.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALEXANDER, D. E. (2002). *Principles of Emergency Planning And Management*. Harpenden, U.K.: Terra.
- BUENO, Wilson da Costa. *Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias*. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BUTLER, P.; COLLINS, N. *Marketing Public Sector Services: Concepts and Characteristics*. *Journal Of Marketing Management*, V. 11, N. 1–3, P. 83–96, Abr. 1995.
- COELHO, M. (2020). *Comunicação em Gestão de Risco: Uma Análise Estratégica*. Rio de Janeiro: Editora XYZ.
- COGO, RODRIGO SILVEIRA; NASSAR, PAULO. *Identidade É O Território Organizado E Assegurado Pela Memória E Pelas Narrativas*. In: *Organicom - Revista Brasileira De Comunicação Organizacional E Relações Públicas / Departamento De Relações Públicas, Propaganda E Turismo, Escola de Comunicações E Artes, Universidade De São Paulo*. – V. 1, N. 1 (2004). – São Paulo: ECA-USP/GESTCORP, 2004.
- D' ALMEIDA, N. V. 11 N. 20 (2014): *Memória Institucional, Narrativas e Storytelling*. disponível EM: <https://www.revistas.usp.br/organicom/issue/view/10229>. acesso em :29 jun. 2014.
- D'ALMEIDA, N. *Memória Organizacional: Narrativa De Uma Experiência Bem-Sucedida Ao Longo Do Tempo*. *Organicom - Revista Brasileira de Comunicação Organizacional E Relações Públicas*. Ano 11. No. 20 -1º. Sem. 2014. P. 148-156.
- FERRARI, Maria Aparecida. *Comunicação Institucional: Imagem e Posicionamento*. São Paulo: Atlas, 2013.
- FERREIRA, Carlos Serrano; CAVALCANTI, Ludmila Fontenele; PORTUGAL, Francisco Teixeira Portugal (org.). *A revolução em imagens*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, 2022. E-book.
- FOMBRUN, C. J. *Reputação: Percebendo Valor Da Imagem Corporativa*. 1996, Disponível Em: <https://archive.org/>
- FORNI. *Comunicação Em Tempo De Crise*. In: DUARTE, Jorge (Org.). *Assessoria De Imprensa E Relacionamento Com A Mídia: Teoria E Técnica*. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- FORNI. *Gestão De Crises E Comunicação – O Que Gestores e Profissionais De Comunicação Precisam Saber para Enfrentar Crises Corporativas*. / 2 Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2015.
- FRANÇA, FÁBIO. *Como Construir Relacionamentos Corporativos Eficazes*. In: GRUNIG, J. E.; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F. *Relações Públicas: Teoria, Contexto E Relacionamentos*. São Caetano Do Sul, São Paulo: Difusão Editora, P. 235-258, 2009.
- GABRIEL, YIANNIS, *Storytelling Em Organizações: Fatos, Ficções E Fantasia*s (Oxford, 2000; Edição Online, Oxford Academic, três de Outubro De 2011).
- GOMES, FM. *Comunicação E Crise: Estratégias E Desafios Na Defesa Civil*. São Paulo: Editora Acadêmica, 2019.
- GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, P. ET AL. *Quality Dimensions In The Public Sector: Municipal Services And Citizens Perception*. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, V. 6, N. 1, P. 75–90, Jun. 2009. <https://brigada56dc.blogspot.com/p/quem-sou-eu>
- <https://defesacivil.se.gov.br/a-defesa-civil-no-mundo/>

<https://maceio.al.gov.br/secretarias-e-orgaos/defesacivil>

<https://www.revistas.usp.br/rdg/article/view/98715>

<https://www.undrr.org/>

IASBECK, L. C. A. Identidade Organizacional e a Construção dos Discursos Institucionais. In: KUNSCH, M. M. KROHLING (Rg.). Comunicação Organizacional – Vol. 2. Linguagem, Gestão E Perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2009. P. 07-29.

KOTLER, P. P. Administração de Marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KUNSCH, M. M. K. Planejamento E Gestão Estratégica De Relações Públicas Nas Organizações Contemporâneas. Unirevista, São Paulo, V. 1, N. 3, Jul. 2006. Disponível em: [https://Edisciplinas.Usp.Br/Pluginfile.Php/5113309/Mod\\_Resource/Content/2/Aula%203b.Pdf](https://Edisciplinas.Usp.Br/Pluginfile.Php/5113309/Mod_Resource/Content/2/Aula%203b.Pdf). Acesso Em: 26 Ago. 2023.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. São Paulo: Summus, 2003.

LAYON, C. C. Comunicação E Marketing No Setor Público: Diferentes Abordagens Para A Realidade Brasileira. 2019, P.31. Brasília Enap 2019

LE GOFF, JACQUES. Memória. História E Memória. Campinas: Ed. Unicamp, 1994, P. 423-483

MARTINS, D'ALMEIDA; FERREIRA, COSTA. Uma Revisão Crítica Sobre Cidades e Mudança Climática: Vinho Velho em Garrafa Nova ou Um Novo Paradigma de Ação para A Governança Local? Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, V. 45, N. 3, P. 611-641, 2011.

NASSAR, PAULO. Comunicação Interna: A Força Das Empresas. São Paulo: Aberje. Acesso Em: 16 Nov. 2024, 2006

NASSAR, PAULO. Relações Públicas Na Construção Da Responsabilidade Histórica E No Resgate Da Memória Institucional Das Organizações. São Caetano Do Sul, Sp: Difusão Editora, 2007. \_\_\_\_\_. Relações Públicas e História Organizacional No Brasil. Organicom - Revista Brasileira De Comunicação Organizacional E Relações Públicas, São Paulo, Ano 3, N. 5, P. 155- 177, 2º. Semestre 2006.

NORA, PIERRE. Entre História E Memória: A Problemática Dos Lugares. Revista Projeto História. São Paulo, V. 10, P. 7-28, 1993.

OLIVEIRA, LF Gestão De Crise E Defesa Civil No Brasil. Rio De Janeiro: Editora Universitária, P.105, 2020.

OLIVEIRA, M. F. Converter a Crise em Oportunidade: Como As Relações Públicas Podem Auxiliar A Empresa Em Situações De Crise. Disponível Em: <Http://Wwwmberje.Com.Br/Univer/Univerl.Htm>. Acesso Em: 15 Set 2007.

PRADO, MÔNICA. Publicidade De Utilidade Pública No Brasil: Algumas Reflexões. In: PAULINO, FERNANDO OLIVEIRA (Org.). Luso Comum: Transparência, Governança, Accountability E Comunicação Pública. Brasília: Casa Das Musas, 2009, P. 87

RIBEIRO, N. ET AL. (2013). A Virtude Nas Organizações – Fonte De Progresso E Sustentabilidade. Lisboa: Sinais de Fogo Publicações

- RIBEIRO, SUZANA LOPES SALGADO. Histórias E Memórias: Elementos Constitutivos Da Expressão E Da Compreensão De Culturas Nas Organizações. In: Marchiori, Marlene (Org.). História E Memória. São Caetano Do Sul, Sp: Difusão Editora, 2013. P. 53-62.
- SANTA CRUZ, L. Inventário: O Lugar Da Memória Organizacional Na Pesquisa Em Comunicação No Brasil. Comunicon: 4º. Congresso Internacional De Comunicação E Consumo. Ppg.com –Espm. São Paulo. (8 A 10 De Outubro De 2014).
- SILVA, A., & FERREIRA, L. (2022). “Capacitação Em Comunicação De Emergência: Uma Necessidade Contínua”. Revista Gestão De Riscos E Emergências, 7(1), 32-48.
- SILVA, D. (2017). Relações Públicas, Ciência E Opinião: Lógicas De Influência Na Produção De (In)Certezas. (Tese De Doutorado, Universidade Federal De Minas Gerais, Faculdade De Filosofia E Ciências Humanas, Fafich).
- SILVA, D. W. S; BALDISSERA, R. Comunicação Organizacional E As Estratégias De Invisibilidade E De Redução/Direcionamento Da Visibilidade Nas Mídias Sociais. Organicom, S. L.], V. 16, N. 31, P. 16-26, 2019. Doi: 10.11606/Issn.2238-2593.Organicom.2019.163239. Disponível em: <https://Www.Revistas.Usp.Br/Organicom/Article/View/163239>. Acesso Em: 21 Set. 2023.
- SOUZA, B. (2019). Transparência e Agilidade Na Comunicação De Desastres. Porto Alegre: Editora Def.
- SUSSKIND; & FIELD APUD FORNI, 2015, P. 195). Disponível Em: <https://Pantheon.Ufrj.Br/Handle/11422/1312>
- TOTINI, BETH, GAGETE, ÉLIDA. Memória Empresarial, Uma Análise da Sua Evolução. In Nassar, Paulo. Memória de Empresa: História E Comunicação De Mãos Dadas, a Construir o Futuro das Organizações. São Paulo: Aberje, 2004.
- VEIL, S. R., & YANG. A. (2012). Media Manipulation in the Sanlu Milk Contamination Crisis. Publ.
- WORCMAN, KAREN; PEREIRA, JESUS VASQUEZ (Coord). História Falada: Memória, Rede E Mudança Social. São Paulo: Sesc SP, 2006. \_\_\_\_\_. Memória Do Futuro: Um Desafio. In NASSAR, PAULO (Org). Memória De Empresa: História E Comunicação De Mãos Dadas, A Construir O Futuro Das Organizações. São Paulo: Aberje, 2004.