



Centro Universitário de Brasília - CEUB
Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS

SABRINA VENTURA DE C. DE OLIVEIRA

**TECNOLOGIA E PERCEPÇÃO DE RISCO: A EFETIVIDADE DO CONTEÚDO DAS
MENSAGENS DO DEFESA CIVIL ALERTA EM ÁREAS ESPECÍFICAS DA
CIDADE DE SÃO PAULO**

**Brasília
2025**

SABRINA VENTURA DE C. DE OLIVEIRA

**TECNOLOGIA E PERCEPÇÃO DE RISCO: A EFETIVIDADE DO CONTEÚDO DAS
MENSAGENS DO DEFESA CIVIL ALERTA EM ÁREAS ESPECÍFICAS DA
CIDADE DE SÃO PAULO**

Trabalho de conclusão de curso para aprovação no bacharelado em Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda pela Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS do Centro Universitário de Brasília (CEUB).

Orientadora: Profa. Dra. Mônica Prado

Brasília

2025

SABRINA VENTURA DE C. DE OLIVEIRA

**TECNOLOGIA E PERCEPÇÃO DE RISCO: A EFETIVIDADE DO CONTEÚDO DAS
MENSAGENS DO DEFESA CIVIL ALERTA EM ÁREAS ESPECÍFICAS DA
CIDADE DE SÃO PAULO**

Trabalho de conclusão de curso para aprovação no bacharelado em Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda pela Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS do Centro Universitário de Brasília (CEUB).
Orientadora: Profa. Dra. Mônica Prado

Brasília, 02 de dezembro de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Mônica Prado

Orientadora

Prof. Bruno Assunção Nalon
Prof. Examinador

Rodrigo Souto Vasconcelos
Examinador/ Publicitário

AGRADECIMENTO

Sempre soube que a comunicação faria parte do meu caminho profissional, e foi nela que encontrei meu propósito. Nada disso seria possível sem o apoio de pessoas fundamentais que estiveram ao meu lado nessa trajetória.

Agradeço, em primeiro lugar, à minha família: meus pais, que sempre fizeram o possível e o impossível por mim, me incentivando a seguir meus sonhos e me dando a confiança de morar fora desde muito nova, com a certeza de que sempre teria para onde voltar. Ao meu irmão, meu maior exemplo, apoio e norte, deixo minha admiração e gratidão por ser inspiração constante. À minha esposa, meu combustível diário, que com sua força, inteligência e motivação me ensina todos os dias como ser uma pessoa verdadeira, além de me oferecer apoio, colo e incentivo nos momentos mais difíceis e nos mais felizes. À minha avó e à minha madrinha, que também são pilares da minha vida.

Às minhas amigas Ana Luíza e Ana Cristina, que foram peças essenciais na minha jornada acadêmica, dividindo comigo tensões, aprendizados, conquistas e alegrias. Juntas, sonhamos projetos, criamos ideias, colocamos planos em prática e aprendemos que, no mundo dinâmico da comunicação, é possível se destacar com dedicação e sensibilidade.

À minha orientadora Mônica, cuja trajetória profissional e ética sempre admirei, agradeço por toda a orientação, paciência e inspiração. A ela devo grande parte da confiança para levar este trabalho adiante. Estendo também minha gratidão a todos os professores que, ao longo do curso, contribuíram com seus ensinamentos e experiências.

Aos colegas e supervisores de estágio, que se tornaram amigos e referências, deixo meu carinho especial: Rodrigo, meu primeiro supervisor e grande inspiração, Tiago, Izabella, Ricardo, Val, Maytê e Vitor, cada um com sua contribuição única para minha formação.

Por fim, agradeço aos meus guias espirituais, que me deram discernimento, força e serenidade para seguir firme.

RESUMO

Este trabalho investiga a efetividade da comunicação de risco por meio das mensagens emitidas pela ferramenta Defesa Civil Alerta, baseado na tecnologia Cell Broadcast, implementado nacionalmente a partir de 2024. A pesquisa tem como foco a percepção de moradores da cidade de São Paulo que receberam alertas entre janeiro e março de 2025. A metodologia adotada foi qualitativa e exploratória, com sondagem realizada em espaços públicos nos bairros Campo Belo e Parque Ibirapuera. Os dados foram analisados com base na técnica de Análise de Conteúdo Temática. Os resultados revelam que, embora a ferramenta tenha demonstrado eficácia em alcançar os dispositivos móveis em tempo real, o impacto da mensagem sobre o comportamento dos cidadãos mostrou-se limitado. Além disso, a comunicação ainda apresenta falhas quanto à clareza, instrução prática e adaptação ao contexto sociocultural dos receptores. A pesquisa aponta a necessidade de estratégias que fortaleçam a cultura de comunicação de risco no Brasil, promovendo mensagens mais compreensíveis e mobilizadoras. Os dados da sondagem foram apresentados em forma de pôster no evento científico “III Encontro com a Ciência – Estado, ciência e sociedade na produção de conhecimento científico e tecnologias para atuação em desastres”, em novembro de 2025.

Palavras-chave: Percepção de Risco; Efetividade da comunicação; Defesa Civil; Alertas de Desastres; Defesa Civil Alerta.

ABSTRACT

This study investigates the effectiveness of risk communication through alerts issued by the Defesa Civil Alerta system, based on Cell Broadcast technology, implemented nationwide starting in 2024. The research focuses on the perception of residents in the city of São Paulo who received alerts between January and March 2025. The adopted methodology was qualitative and exploratory, with field interviews conducted in public spaces in the neighborhoods of Campo Belo and Parque Ibirapuera. The data were analyzed using the Thematic Content Analysis technique. The results reveal that, although the system proved effective in reaching mobile devices in real time, the impact of the message on citizens' behavior was limited. Furthermore, communication still shows shortcomings in terms of clarity, practical guidance, and adaptation to the sociocultural context of recipients. The study highlights the need for strategies to strengthen Brazil's risk communication culture, promoting messages that are more understandable and mobilizing. The survey data were presented in poster format at the scientific event "III Encontro com a Ciência – Estado, ciência e sociedade na produção de conhecimento científico e tecnologias para atuação em desastres," held in November 2025.

Keywords: Risk perception; Communication effectiveness; Civil Defense; Disaster alerts; Defesa Civil Alerta.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 TEMA	10
1.1.1 PERGUNTA DE PESQUISA.....	10
1.1.2 JUSTIFICATIVA.....	11
1.1.3 OBJETIVOS.....	11
1.1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.1.4 METODOLOGIA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO	18
3.1 Categoria: Reação Emocional Imediata	19
3.2 Categoria: Compreensão da Mensagem	20
3.3 Categoria: Ação ou inação diante do alerta.....	20
3.4 Categoria: Percepção de risco.....	21
4. RESULTADOS E CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS.....	27
APÊNDICE A — Roteiro sondagem	29
APÊNDICE B — Carta aceite de submissão.....	30
APÊNDICE C — Pôster	31

1 INTRODUÇÃO

A emissão de alertas de emergência é uma das estratégias centrais da gestão de risco e da proteção à vida em contextos de desastres. No Brasil, esse processo vem sendo aprimorado ao longo dos últimos anos, com a incorporação de novas tecnologias e formatos de comunicação. Desde 2017, o país passou a utilizar o envio de mensagens por SMS como ferramenta de alerta, exigindo que o cidadão realizasse um cadastro voluntário por meio do CEP. Embora a iniciativa represente um avanço na disseminação de informações críticas, estudos e experiências práticas indicam que a exigência de cadastro representa uma barreira ao acesso imediato e universal às mensagens de alerta, especialmente em situações de risco iminente. Nesse contexto, a busca por soluções mais ágeis e inclusivas tornou-se prioridade nas políticas públicas voltadas à comunicação de risco, de forma complementar a todas as outras.

A partir de 2020, novas ferramentas foram incorporadas ao ecossistema de alertas, como os Alertas Públicos do Google, canais no WhatsApp e Telegram, e o Defesa Civil Alerta, baseado na tecnologia Cell Broadcast¹. Este começou a ser implementado nacionalmente em 2024, com coordenação do Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (CENAD), vinculado ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), em parceria com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), juntamente com as operadoras de celular. O grande diferencial do Defesa Civil Alerta é a eliminação da necessidade de cadastro: as mensagens são enviadas diretamente para todos os celulares fabricados a partir de 2020, conectados à rede 4G ou 5G em uma área geográfica específica, garantindo maior abrangência e agilidade, em eventos severos ou extremos. Em situações de risco extremo, o alerta aparece como uma notificação pop-up, sobreposta ao conteúdo em uso, e emite um som de sirene mesmo que o aparelho esteja no modo silencioso.

Esse avanço tecnológico está inserido em um contexto mais amplo de políticas públicas voltadas à redução de riscos e à proteção da população, a Política

¹ Tecnologia de difusão celular que utiliza o canal de controle das redes móveis para enviar mensagens simultâneas a todos os dispositivos conectados a uma célula da rede, sem depender de cadastro prévio ou conexão com a internet.

Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC), instituída pela Lei nº 12.608/2012, que passou por atualizações recentes, com destaque para o novo Plano Nacional de Proteção e Defesa Civil, lançado em 2024. Esse plano reforça a comunicação como eixo estratégico da gestão de riscos e desastres, reconhecendo que a efetividade dos alertas depende não apenas da tecnologia, mas da capacidade de mobilizar a população (THE CONVERSATION, 2024a). Já o Marco de Sendai para Redução de Riscos de Desastres (ONU, 2015–2030), do qual o Brasil é signatário, reforça a importância da comunicação de risco como instrumento estratégico para salvar vidas e reduzir perdas materiais. O Marco propõe quatro prioridades: compreender o risco de desastre, fortalecer a governança, investir na redução de risco e aprimorar a preparação para resposta e recuperação.

No campo da gestão pública, é essencial diferenciar os conceitos de gestão de risco e gestão de desastres. A gestão de risco envolve ações preventivas e estruturantes, como mapeamento de áreas vulneráveis, educação comunitária e sistemas de alerta precoce. Já a gestão de desastre refere-se às ações emergenciais e de reconstrução após a ocorrência do evento adverso. Ambas são complementares e dependem de uma comunicação eficaz para orientar a população e promover comportamentos de autoproteção.

A comunicação de risco, nesse sentido, deve ser clara e objetiva. Como destaca Prado (2021, p. 5), “o cidadão deve ser o centro da comunicação, e as mensagens precisam ser claras, acessíveis e mobilizadoras”. Apesar disso, a comunicação de risco segue negligenciada no Brasil. Ainda não há uma cultura consolidada por parte da população em geral, o que compromete a compreensão das mensagens e a adoção de comportamentos preventivos. Essa comunicação é muitas vezes tratada como ação pontual, e não como prática contínua e estruturada (THE CONVERSATION, 2024b). Além disso, o excesso de informações circulando simultaneamente, fenômeno conhecido como infodemia — excesso de informações, muitas vezes contraditórias ou imprecisas — dificulta a assimilação de orientações confiáveis, especialmente em contextos urbanos complexos (ALZAMORA; RIBEIRO; MENDES, 2021, p. 18).

Diante desse cenário, este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo investigar a percepção de um grupo de moradores da cidade de São Paulo em relação à efetividade do conteúdo das mensagens de alerta emitidas via Defesa Civil Alerta. Para isso, foi realizada uma sondagem exploratória com moradores de áreas

mapeadas como de risco, que receberam os alertas entre janeiro e março de 2025. A pesquisa busca compreender como os cidadãos interpretam essas mensagens, se reconhecem o risco comunicado e se adotam comportamentos de autoproteção. Os dados coletados foram apresentados em forma de pôster no evento científico III Encontro com a Ciência – Estado, ciência e sociedade na produção de conhecimento científico e tecnologias para atuação em desastres, realizado em novembro de 2025, tendo o trabalho sido aprovado pela comissão científica do evento. O pôster se encontra em apêndice.

A relevância do estudo está em contribuir para o aprimoramento das estratégias de comunicação pública em situações de emergência, oferecendo subsídios para a construção de mensagens mais eficazes, compreensíveis e acionáveis. Ao analisar a recepção das mensagens, este trabalho também dialoga com os princípios da comunicação pública e da gestão de desastres, propondo reflexões sobre o papel das tecnologias móveis na proteção da vida.

Este TCC está organizado da seguinte forma: após esta introdução, são apresentados o tema, a pergunta de pesquisa, a justificativa e os objetivos. Em seguida, detalha-se a metodologia adotada, com destaque para a sondagem exploratória realizada. A fundamentação teórica aborda os principais conceitos relacionados à comunicação de risco, percepção de risco e tecnologias móveis. Por fim, são apresentados os resultados da análise, seguidos das considerações finais e das referências utilizadas.

1.1 TEMA

A efetividade da comunicação por meio dos alertas emitidos pela ferramenta Defesa Civil Alerta e a percepção de um grupo de pessoas residentes na cidade de São Paulo.

1.1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a percepção de um grupo de pessoas residentes na cidade de São Paulo em relação à efetividade do conteúdo das mensagens de alerta emitidas através da ferramenta Defesa Civil Alerta?

1.1.2 JUSTIFICATIVA

A escolha deste tema surgiu da interseção entre minha formação acadêmica em Publicidade e Propaganda e minha vivência profissional como estagiária no Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (CENAD) da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (SEDEC). Durante o estágio, tive contato direto com as ferramentas de alertas utilizadas pelas defesas civis dos estados, Distrito Federal e municípios, especialmente o Defesa Civil Alerta, que utiliza a tecnologia Cell Broadcast. Essa experiência despertou meu interesse em compreender como a comunicação de riscos pode ser aprimorada para promover ações de autoproteção mais eficazes em situações de risco.

Como estudante de comunicação, sempre me interessei pela forma como a linguagem influencia a percepção e o comportamento das pessoas. Ao observar os alertas emitidos pelas defesas civis, percebi que, apesar das diversas ferramentas e até mesmo da tecnologia avançada utilizada no Defesa Civil Alerta, o conteúdo das mensagens nem sempre é claro ou mobilizador. Essa observação me motivou a investigar a efetividade da comunicação desses alertas, especialmente em contextos urbanos complexos como o da cidade de São Paulo, onde fatores socioculturais e informacionais interferem diretamente na recepção das mensagens.

Além da motivação pessoal e acadêmica, o tema também possui relevância institucional. A pesquisa contribui diretamente para o trabalho desenvolvido pela Secretaria em que atuo, ao oferecer subsídios para a construção de mensagens mais compreensíveis, confiáveis e acionáveis para a população. Ao analisar a percepção dos cidadãos sobre os alertas recebidos, este estudo busca fortalecer as estratégias de comunicação de risco adotadas pela Defesa Civil, promovendo uma atuação mais eficaz e alinhada às necessidades reais da sociedade.

1.1.3 OBJETIVOS

Compreender o nível de entendimento e percepção de riscos de um grupo de pessoas que receberam os alertas emitidos pela Defesa Civil na cidade de São Paulo, através da ferramenta Defesa Civil Alerta.

1.1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar a coleta de dados feita durante a sondagem prévia realizada em abril, nos bairros Campo Belo e Vila Mariana (Parque Ibirapuera), na cidade de São Paulo, considerando a clareza dos textos das mensagens de alerta, a compreensão do conteúdo das mensagens e as orientações de autoproteção.
- Identificar, junto aos participantes da sondagem, fatores que contribuem para uma compreensão limitada dos riscos;
- Examinar o impacto na compreensão das mensagens de alerta, junto aos participantes, considerando a limitação de caracteres do Cell Broadcast;
- Realizar levantamento de dados secundários sobre alertas e percepção de risco para subsidiar as reflexões sobre efetividade da comunicação de alertas em gestão de desastres.

1.1.4 METODOLOGIA

❖ Tipo de pesquisa:

Esta pesquisa caracteriza-se como uma monografia teórico-empírica, de natureza qualitativa e exploratória. A abordagem adotada combina análise bibliográfica com uma pesquisa de campo realizada por meio de sondagem qualitativa, aplicada a um grupo de pessoas selecionadas por conveniência na cidade de São Paulo, com o objetivo de levantar percepções iniciais sobre a efetividade das mensagens de alerta emitidas via tecnologia Cell Broadcast, contribuindo para a reflexão crítica sobre os desafios da comunicação de risco em contextos urbanos diversos.

Sendo assim, foi realizada uma sondagem não estruturada e não representativa, com o objetivo de ilustrar percepções iniciais de um grupo de pessoas sobre a efetividade dos alertas emitidos pela ferramenta Defesa Civil Alerta. A abordagem adotada busca compreender os desafios comunicacionais da ferramenta

no contexto urbano da cidade de São Paulo, articulando dados exploratórios a reflexões teóricas.

❖ População e amostra por conveniência:

A sondagem qualitativa foi realizada com 25 pessoas abordadas presencialmente no Parque Ibirapuera e no bairro Campo Belo, com idades entre 18 e 58 anos. A escolha do Parque se deu por critérios estratégicos: no dia de sábado, reúne grande fluxo de visitantes, o que aumenta a probabilidade de encontrar pessoas de diversas regiões da cidade, inclusive dos bairros previamente selecionados para a pesquisa. A seleção dos participantes foi por conveniência, considerando a disponibilidade e disposição em participar espontaneamente das conversas. A amostra não possui pretensão de representatividade estatística e foi utilizada exclusivamente como subsídio para orientar e enriquecer a reflexão teórica sobre a percepção das mensagens de alerta.

❖ Coleta de dados:

A coleta de dados foi realizada presencialmente, por meio de sondagem exploratória com 25 pessoas no total. No Parque Ibirapuera, na cidade de São Paulo, no dia 12 de abril de 2025, entre 13:30h e 17:30h, foram coletadas as respostas de 21 pessoas, com idades entre 18 e 58 anos, moradores de diferentes bairros da capital. As entrevistas foram feitas de forma oral e espontânea, sem gravação (por falta de autorização), com registro das respostas e observações em diário de bordo. O roteiro da sondagem foi previamente elaborado e ajustado com apoio da professora orientadora. Além da etapa no Parque, houve também uma coleta preliminar na região de Campo Belo, localizada na zona sul de São Paulo, sendo possível então, conversar com quatro moradores. A escolha desse local se deu por dois motivos: primeiro por ser um dos bairros previamente mapeados como área que recebeu o Defesa Civil Alerta, e segundo, por questões de logísticas, já que estava hospedada na região durante o período, facilitando a abordagem. O diário de bordo funcionou como instrumento complementar essencial, permitindo registrar não apenas os conteúdos das respostas, mas também impressões do momento, reações dos participantes e aspectos contextuais relevantes que serão utilizados para a análise qualitativa realizada para este trabalho de conclusão de curso.

❖ Análise dos dados:

A análise dos dados será orientada pela técnica de Análise de Conteúdo, conforme proposta por Bardin (1977), que diz “a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...]” (p. 47), e deve considerar a clareza e a simplicidade na comunicação (p. 94), bem como utilizar a categorização como ferramenta estruturante (p. 147). Essa abordagem é adequada para compreender como os participantes interpretam as mensagens de alerta, considerando seus contextos e experiências. As anotações feitas no diário de bordo serviram para levantar as 4 categorias de análise, permitindo identificar categorias como reação emocional, compreensão da mensagem, ação ou inação diante do alerta e percepção de risco, que foram as selecionadas para o desenvolvimento do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A comunicação de riscos é considerada um dos principais pilares para a mitigação de desastres e preservação da vida humana em contextos urbanos sujeitos a eventos adversos. Esse processo deve ser estratégico e ir além da simples transmissão de informações técnicas, exigindo uma compreensão apurada dos contextos sociais e culturais que influenciam a maneira como as mensagens são compreendidas e assimiladas. Di Giulio et al. (2015, p. 1218) destacam que "os julgamentos acerca do risco seriam políticos, morais, estéticos e construídos por meio de enquadramentos culturais", enfatizando a importância de considerar tais fatores na construção da percepção de risco pelas comunidades.

No Brasil, o uso de tecnologias móveis para disseminação de alertas tem se intensificado como parte das estratégias de comunicação de risco. Martins (2016, p. 7) observa que "o uso de tecnologias de comunicação de riscos é considerado fundamental para promover a circulação de informações e o engajamento de atores em ações de caráter preventivo". Complementando essa análise, André e Silva (2020) destacam que o SMS é uma tecnologia eficaz para alcançar a população, especialmente em locais onde o acesso à internet ainda é desigual. Já a ferramenta Defesa Civil Alerta, baseado no Cell Broadcast, amplia o alcance ao dispensar cadastro prévio (Governo Federal, 2024).

A percepção de risco também é influenciada por experiências anteriores, valores culturais e a forma de comunicação. Douglas e Wildavsky (1982 apud Slovic, 1987 apud RODRIGUES; UENO, 2023, p. 263) apontam que essa percepção é seletiva e moldada por valores culturais. O CEPED/UFSC (2010, p. 62) destaca que a comunicação deve ser adaptada à realidade sociocultural da população para ser eficaz.

Prado (2021, p. 5-6) afirma que o cidadão deve ser o centro da comunicação, e que as mensagens precisam ser claras, acessíveis e mobilizadoras. O Marco de Sendai (ONU, 2015, p. 12) reforça a importância das mídias tradicionais e digitais para promover a confiança pública. O Caderno GIRD+10 (BRASIL, 2021, p. 20) também destaca o papel da educação e da comunicação para uma gestão eficaz de desastres.

Morin (2003, p. 12) ressalta que o fenômeno comunicacional não pode ser reduzido à simples transmissão da mensagem pelo emissor, pois envolve múltiplos fatores, como ruídos, culturas, interpretações e situações concretas de recepção. Essa perspectiva é fundamental para refletir sobre como o formato técnico do Cell Broadcast, ainda que eficiente na distribuição, pode não garantir a plena compreensão da mensagem, especialmente se não houver sintonia entre forma, conteúdo e contexto sociocultural do receptor.

Nesse sentido, outro fator que interfere na recepção das mensagens é o ambiente informacional em que elas circulam. Em cenários urbanos hiperconectados, a população está constantemente exposta a um grande volume de informações de diferentes fontes – nem sempre confiáveis. Alzamora, Ribeiro e Mendes (2021, p. 18) observam que “a infodemia indica a passagem definitiva da sociedade da informação [...] para a sociedade da desinformação”, na qual “informações científicas se misturam a rumores, palpites e desinformação”. Ainda que o conceito tenha emergido no contexto de COVID-19 em 2020, sua aplicação pode ser ampliada para situações em que a superabundância de mensagens – muitas vezes imprecisas ou contraditórias – dificulta o acesso a orientações confiáveis e a identificação de riscos reais. Isso representa um desafio adicional à efetividade dos alertas públicos, especialmente quando emitidos em formatos curtos e com linguagem técnica, como é o caso das mensagens via Defesa Civil Alerta.

Além dos desafios relacionados ao ambiente informacional, estudos recentes têm se dedicado a compreender como a população recebe e interpreta os alertas emitidos pelas autoridades. A efetividade da comunicação de risco também depende da forma como os alertas são recebidos, interpretados e transformados em ação pelos cidadãos. Lopes e Prado (2021), ao analisarem o sistema de alerta por SMS durante a pandemia da Covid-19 no Distrito Federal, destacam que a simples emissão da mensagem não garante sua compreensão ou adesão. Em entrevistas com técnicos da Defesa Civil, os autores identificaram que não há dados sistematizados sobre como a população reage aos alertas, tampouco sobre a densidade do sistema por região administrativa, o que evidencia uma lacuna na avaliação da recepção das mensagens. Além disso, o estudo aponta que a compreensão da mensagem está diretamente relacionada à clareza do texto, à forma de redação e ao contexto de emissão. A análise das mensagens revelou inconsistências na linguagem, ausência de

acentuação e uso de termos ambíguos, o que pode comprometer a legibilidade e, consequentemente, a efetividade da comunicação. Os autores sugerem que a elaboração de um manual de redação para alertas poderia contribuir para a padronização e melhoria da compreensão por parte dos usuários.

Complementarmente, Silva et al. (2024) aprofundam essa discussão ao analisar 88 alertas emitidos durante o desastre climático ocorrido no Rio Grande do Sul. Os autores constataram que apenas 12,85% das mensagens analisadas continham todos os elementos considerados essenciais para uma comunicação eficaz: fonte, nome do perigo, localização, orientação e tempo. Segundo os autores, “a descrição dos impactos potenciais é uma componente essencial para a eficácia das mensagens de alerta”, mas apenas 22,7% das mensagens incluíam esse tipo de informação (SILVA et al., 2024, p. 8). A falta de detalhamento sobre os riscos e consequências pode levar à subestimação do perigo e à adoção de comportamentos inadequados, especialmente em contextos de alta vulnerabilidade.

Além disso, apenas 27,3% das mensagens detalharam localidades específicas, o que pode dificultar a identificação do risco por parte da população. A limitação de espaço nas mensagens SMS também foi apontada como um desafio para os gestores locais, que precisam construir alertas concisos sob condições de estresse. Esses achados reforçam a necessidade de compreender a recepção como um processo ativo e complexo, influenciado por fatores como clareza, relevância, contexto e capacidade de resposta.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO

Considerando os objetivos desta pesquisa e os procedimentos metodológicos adotados, a análise dos dados obtidos por meio da sondagem será realizada com base na técnica de Análise de Conteúdo Temática, conforme proposta por Laurence Bardin (1977). Segundo a autora, essa técnica “toma em consideração as significações (conteúdo), eventualmente a sua forma e a distribuição destes conteúdos e formas (índices formais e análise de co-ocorrências)” (BARDIN, 1977, p. 43–44). Ou seja, trata-se de uma abordagem que vai além da simples descrição do que foi dito pelos participantes, buscando compreender os significados implícitos nas falas, os sentidos que emergem do diálogo e os elementos que revelam aspectos subjetivos e sociais da comunicação.

A análise de conteúdo, como método, é composta por três etapas principais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A primeira etapa, denominada pré-análise, consiste na organização do corpus textual, por meio de uma leitura flutuante que permite ao pesquisador familiarizar-se com o material, identificar impressões iniciais e estabelecer diretrizes para a análise (BARDIN, 1977, p. 95–96). No presente estudo, essa fase teve início com a sistematização das falas registradas no diário de bordo, permitindo a identificação de expressões recorrentes e temas significativos.

A segunda etapa, a exploração do material, envolve os processos de codificação e categorização. Nesta fase, são definidas as unidades de registro — os núcleos de sentido que constituem a base da análise — e as unidades de contexto, que ampliam a compreensão dos significados atribuídos às falas. Como unidade de registro, adotou-se o tema, por ser o elemento que mais se aproxima das falas espontâneas dos participantes. Conforme Bardin (1977, p. 105), “o tema é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo certos critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura”.

A terceira e última etapa, o tratamento dos resultados e inferência, consiste na interpretação dos dados categorizados, relacionando-os aos pressupostos teóricos da pesquisa. Nesse processo, as categorias são analisadas à luz da literatura científica, permitindo a construção de reflexões que dialogam com os objetivos da pesquisa e com os desafios da comunicação de risco em contextos urbanos.

As categorias temáticas foram definidas com base na recorrência de palavras e expressões nas falas dos participantes, bem como na relevância para os objetivos do estudo. A categorização seguiu os critérios estabelecidos por Bardin (1977), como exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade e produtividade (BARDIN, 1977, p. 147). Além disso, conforme Bortolozzi (2018, p. 37), “a análise de conteúdo temática busca agrupar os relatos em tema(s) [...]. O tema é identificado por palavras, frases, orações; são as ‘unidades de significado’ [...]”, o que reforça a escolha metodológica adotada neste trabalho.

A partir da leitura flutuante e da sistematização das falas, foram definidas quatro categorias principais para a análise: Reação emocional imediata; Compreensão da mensagem; Ação ou inação diante do alerta e Percepção de risco. Cada uma dessas categorias será analisada individualmente nas seções seguintes, com base em falas reais dos participantes, interpretação dos sentidos atribuídos às mensagens de alerta e articulação com autores da área da comunicação e gestão de risco.

Para preservar a identidade e privacidade das pessoas entrevistadas, as falas serão citadas como entrevistada/o de A a L.

3.1 Categoria: Reação Emocional Imediata

Reação emocional imediata, refere-se às respostas afetivas que os participantes demonstraram ao receber o alerta da Defesa Civil. A palavra “susto” apareceu de forma recorrente nas falas, indicando que o impacto inicial da mensagem foi significativo.

Entrevistada A (46 anos, Campo Belo) relatou: “Levei um susto na hora, li a mensagem mas continuei aqui, no meu trabalho”, evidenciando que, embora o alerta tenha gerado uma reação emocional, não foi suficiente para provocar uma mudança de comportamento. Entrevistada B (58 anos, Brasilândia) também afirmou que “levou um susto muito grande na hora, mas já estava chovendo”, o que indica que o alerta chegou tarde, reforçando a ideia de que o impacto emocional pode ser neutralizado pela percepção de que o evento já está em curso. Entrevistado C (57 anos, Brasilândia) relatou que “levou um susto junto com a esposa”, ao ver o alerta no

celular dela, demonstrando que mesmo quem não recebeu diretamente a mensagem pode ser afetado emocionalmente por ela.

Essas falas revelam que o susto é uma reação comum, mas que não necessariamente se traduz em ação. Segundo Slovic (1987), as emoções desempenham papel central na percepção de risco, sendo muitas vezes mais influentes do que a análise racional. No entanto, como aponta Morin (2003, p. 12), o fenômeno comunicacional envolve múltiplos fatores, como ruídos, interpretações e contextos de recepção, o que pode explicar por que o susto não se converteu em comportamento preventivo.

3.2 Categoria: Compreensão da Mensagem

Compreensão da mensagem, diz respeito à clareza e à capacidade de entendimento do conteúdo do alerta. Diversos participantes relataram dificuldades em compreender o que estava sendo comunicado.

A entrevistada D (33 anos, Brasilândia) afirmou que “recebeu o alerta, mas não entendeu direito o que era”, enquanto o entrevistado E (25 anos, Liberdade) disse: “Recebi, mas não entendi o que era pra fazer. Tinha chuva e raios, mas e aí?”. A entrevistada F (23 anos, Mooca) relatou que “faltou uma explicação mais direta”.

Essas falas indicam que, embora o alerta tenha sido recebido, sua linguagem não foi suficientemente clara para permitir a compreensão do risco e das ações necessárias. Prado (2021, p. 7) destaca que “a informação seja formulada de modo que o receptor possa interpretar e transformá-la em capacidade de agir”, especialmente em contextos de emergência, onde o tempo de resposta é curto e a informação precisa ser imediatamente compreendida. A falta de clareza compromete a efetividade da comunicação, pois impede que o destinatário compreenda o que está em risco e como deve agir. Morin (2003) reforça que a comunicação não é apenas transmissão de dados, mas envolve a construção de sentido, o que exige atenção à linguagem, ao contexto e à capacidade de recepção do público.

3.3 Categoria: Ação ou inação diante do alerta

Ação ou inação diante do alerta, trata do comportamento adotado pelos participantes após o recebimento da mensagem. A maioria dos entrevistados relatou que não alterou sua rotina, mesmo após receber o alerta.

A entrevistada G (55 anos, Campo Belo) disse: “Pra mim não faz muita diferença, pois vou continuar no mesmo lugar que já estou. Quando recebi, eu continuei em casa, não vejo muito sentido nesses alertas”. A entrevistada H (46 anos, Vila Madalena) relatou que “achou importante receber, entendeu o risco, mas não sabia se deveria sair do mercado que estava ou se continuava. Disse que ficou em alerta, mas não agiu, continuou as compras”. O entrevistado I (25 anos, Vila Monumento) afirmou que “achou que era só protocolo. Não levou muito a sério e não mudou nada na rotina”.

Essas falas revelam que, mesmo quando o alerta é percebido e compreendido, ele não necessariamente gera uma resposta prática. Di Giulio et al. (2015, p. 1218) apontam que os julgamentos sobre risco são construídos culturalmente, e que a comunicação deve considerar esses aspectos para ser eficaz. A inação pode estar relacionada à baixa percepção de vulnerabilidade, à falta de confiança na eficácia das orientações ou à banalização dos alertas, como indicam as falas que mencionam o alerta como “só mais uma notificação”.

3.4 Categoria: Percepção de risco

Percepção de risco analisa o grau de reconhecimento do perigo e da vulnerabilidade diante da situação comunicada. A entrevistada J (35 anos, Higienópolis) afirmou que “entendeu sobre o risco, mas não se sentiu ameaçada, seguiu com a rotina”. O entrevistado K (19 anos, Moema) disse que “recebeu o alerta, leu rapidamente, mas achou que não era nada demais”. E a entrevistada L (19 anos, Barra Funda) relatou que “viu a mensagem, mas achou que era só mais uma notificação. Não entendeu que era algo sério”.

Essas falas demonstram que, mesmo quando o conteúdo do alerta é compreendido, a percepção de risco pode ser baixa, o que compromete a efetividade da comunicação. Douglas e Wildavsky (1982 apud SLOVIC, 1987 apud RODRIGUES; UENO, 2023, p. 263) afirmam que a percepção de risco é seletiva e moldada por valores culturais, o que explica por que diferentes indivíduos reagem de formas

distintas diante da mesma mensagem. O CEPED/UFSC (2010, p. 62) reforça que a comunicação deve ser adaptada à realidade sociocultural da população para ser eficaz, considerando suas experiências, crenças e contextos de vida.

4. RESULTADOS E CONCLUSÃO

A análise das falas registradas durante a sondagem revelou nuances importantes sobre a recepção das mensagens emitidas pela ferramenta Defesa Civil Alerta, especialmente no que diz respeito à forma como os participantes interpretam o conteúdo, reconhecem o risco e decidem, ou não, agir diante da situação comunicada. Embora a ferramenta tenha demonstrado eficácia em alcançar os dispositivos móveis (celulares) em tempo real, o impacto da mensagem sobre o comportamento dos cidadãos mostrou-se limitado.

A maioria dos entrevistados relatou ter percebido o alerta como um sinal de atenção, mas não como um chamado à ação. O susto, mencionado por diversos participantes, funcionou como um gatilho emocional imediato, mas não foi suficiente para gerar mobilização. Essa dissociação entre percepção e ação aponta para um desafio recorrente na comunicação de risco: a necessidade de transformar a informação recebida em comportamento preventivo.

Além disso, observou-se que a compreensão do conteúdo das mensagens variou significativamente entre os entrevistados. Muitos relataram dificuldade em entender o que exatamente estava sendo comunicado, especialmente no que diz respeito às orientações de autoproteção. A limitação de caracteres da tecnologia Cell Broadcast, somada à linguagem técnica e à ausência de instruções claras, contribuíram para essa dificuldade. Em alguns casos, os participantes afirmaram que “já sabiam que estava chovendo”, mas não entenderam o que deveriam fazer com aquela informação.

Esses dados indicam que a efetividade da comunicação não está apenas na entrega da mensagem, mas na sua capacidade de ser compreendida, contextualizada e convertida em ação. A clareza, a objetividade e a adequação sociocultural do conteúdo são elementos fundamentais para que o alerta cumpra sua função de proteger vidas. Portanto, pensar a comunicação de riscos em situações de emergência exige estratégias que considerem os contextos de recepção, os perfis dos públicos e os obstáculos à mobilização social diante de riscos iminentes.

A percepção do risco, embora presente em muitas falas, não se mostrou suficiente para gerar comportamentos de autoproteção. Os entrevistados

demonstraram reconhecer que a mensagem indicava uma situação de perigo, mas não se sentiram diretamente vulneráveis. Essa dissociação entre risco percebido e ação concreta pode estar relacionada à forma como o conteúdo é apresentado, à ausência de instruções específicas e à banalização dos alertas em meio ao cotidiano urbano, e a profusão de informações e desinformação.

A fala “Recebi, mas não entendi o que era pra fazer. Tinha chuva e raios, mas e aí?” sintetiza esse fenômeno. A informação sobre o risco foi captada, mas a orientação de como agir não foi assimilada. Isso revela que a comunicação de risco não se esgota na transmissão de dados meteorológicos, como “chuva forte” ou “raios”, mas exige que a mensagem contenha instruções claras, como “não se abrigue sob árvores”, “evite áreas alagadas” ou “busque abrigo seguro”. A ausência desses comandos específicos compromete a capacidade da população de transformar a informação em ação. Ao comparar os alertas reais emitidos pela Defesa Civil com as falas dos entrevistados, essa lacuna torna-se evidente. A seguir, alguns exemplos de mensagens enviadas via Defesa Civil Alerta entre janeiro e março de 2025:

- **31/01/2025**

Defesa Civil: Chuva forte persiste em áreas da capital nas próximas horas com risco para alagamentos e deslizamentos. Mantenha-se em local seguro.

- **25/02/2025**

Defesa Civil: Chuva forte se espalhando pela Zona Norte e Oeste de São Paulo. Tem raios e vento. Tenha cuidado nas próximas horas. Abrigue-se.

- **26/02/2025**

Defesa Civil: Chuva forte persistirá na Zona Norte de São Paulo nas próximas horas com risco para alagamentos. Mantenha-se em local seguro.

- **11/03/2025**

Defesa Civil: Chuva forte persiste na Zona Central de São Paulo. Tem raios e vento. Busque abrigo.

- **12/03/2025**

Defesa Civil: Chuva forte se espalhando pela Zona Leste da Capital Paulista.

Há risco para alagamentos e enxurradas. Mantenha-se em local seguro e tenha cuidado nas próximas horas.

- **23/03/2025**

Defesa Civil: Chuva forte se espalhando pela Zona Central de São Paulo. Há risco para alagamentos e deslizamentos. Mantenha-se em lugar seguro.

Essas mensagens, embora contenham informações sobre o tipo de evento e o risco envolvido, apresentam limitações em termos de detalhamento das ações esperadas. Termos como “mantenha-se em local seguro” ou “abrigue-se” são genéricos e podem não ser suficientes para orientar o comportamento da população, especialmente em contextos de vulnerabilidade social ou baixa escolaridade.

Ao analisar as respostas dos entrevistados, percebe-se que nenhum deles mencionou diretamente as recomendações contidas nas mensagens, como “abrigue-se” ou “mantenha-se em local seguro”. Isso sugere que, mesmo quando a mensagem é recebida, seu conteúdo pode não ser plenamente lido, compreendido ou considerado relevante. A ausência de verbos no imperativo com instruções específicas, como “não se abrigue sob árvores”, “evite áreas alagadas”, “ligue 199 ou 193 em caso de emergência”, pode contribuir para essa desconexão entre risco percebido e ação.

Outro aspecto relevante diz respeito às diferenças entre os grupos entrevistados. No bairro Campo Belo, os participantes demonstraram maior familiaridade com os alertas, possivelmente por já terem vivenciado situações de alagamento. Ainda assim, a maioria relatou que não alterou sua rotina após o recebimento da mensagem. Já no Parque Ibirapuera, onde foram abordadas pessoas de diferentes regiões da cidade, as respostas foram mais diversas, com destaque para a dificuldade de compreensão e a percepção de que os alertas não trazem instruções práticas suficientes.

Essas diferenças reforçam a importância de considerar o contexto geográfico e sociocultural na elaboração das mensagens. A comunicação de risco precisa ser adaptada às realidades locais, levando em conta o histórico de eventos, o perfil dos moradores e os canais de informação disponíveis. A percepção de risco é construída

socialmente, e a eficácia da mensagem depende da sua capacidade de dialogar com essas construções.

Os resultados mostram que, embora a ferramenta Defesa Civil Alerta seja tecnicamente eficiente, a comunicação ainda não gera as respostas esperadas da população. Muitos entrevistados não compreenderam totalmente as mensagens ou não souberam como agir. Isso se deve à linguagem genérica, à falta de instruções claras e à ausência de uma cultura consolidada de comunicação de risco. Portanto, os resultados reforçam que a comunicação pública em situações de emergência precisa ir além da simples emissão de alertas. É necessário desenvolver estratégias que considerem os contextos de recepção, os perfis dos públicos e os desafios da mobilização social diante de riscos iminentes. A construção de mensagens mais claras, específicas e culturalmente adequadas é essencial para que os alertas cumpram sua função de proteger vidas e orientar ações de autoproteção.

Ressalta-se, uma vez mais, que esta sondagem inspira futuros caminhos de pesquisa sobre recepção de mensagens de alertas da Defesa Civil, pois não tem pretensão de representatividade estatística e serviu apenas para a reflexão teórica sobre mensagens de alerta e percepção de riscos em emergências e desastres.

REFERÊNCIAS

- ALZAMORA, GEANE; RIBEIRO, JULIANO DOMINGUES; MENDES, BRUNA SANTOS. *Infodemia: desinformação, pandemia e saúde*. São Paulo: Intercom, 2021.
- ANDRÉ, PAULA; SILVA, TAINÁ. A importância da comunicação via SMS em situações de emergência. *Revista Brasileira de Comunicação Pública*, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.unb.br/index.php/RBCP/article/view/34103>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- BARDIN, L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BRASIL. *Caderno GIRD+10: diretrizes para a gestão integrada de riscos e desastres*. Brasília: Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil, 2021.
- CEPED/UFSC. *Manual para a elaboração de plano de contingência*. Florianópolis: Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres, 2010.
- DI GIULIO, GABRIELA MARIA et al. Comunicação de riscos: percepções e desafios. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 1215–1228, 2015.
- GOVERNO FEDERAL. Defesa Civil Alerta: tecnologia Cell Broadcast. Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil/defesa-civil-alerta>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- LOPES, Italo de Alencar Farias; PRADO, Mônica Igreja do. Defesa civil & SMS: estudo exploratório sobre o sistema de alerta prévio e os alertas emitidos durante a pandemia da Covid-19 no Distrito Federal. Brasília: Centro Universitário de Brasília – CEUB, 2021. Relatório de Iniciação Científica. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/pic/article/view/8160>. Acesso em: 04 nov. 2025.
- MARTINS, LEONARDO. Tecnologias e comunicação de riscos no Brasil. *Revista Comunicação & Sociedade*, São Paulo, 2016.
- MORIN, EDGAR. *Introdução ao pensamento complexo*. 3. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.
- ONU. *Marco de Sendai para Redução de Riscos de Desastres 2015-2030*. Genebra: UNDRR, 2015.
- PRADO, MÔNICA I. Comunicação aplicada à Proteção e Defesa Civil: algumas reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 44., 2021, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Intercom, 2021.
- RODRIGUES, LUCIANA; UENO, CRISTINA. A construção da percepção de risco em contextos urbanos. *Revista Estudos em Comunicação e Cidadania*, v. 15, p. 259–272, 2023.
- SILVA, Luciene Pimentel da; FONSECA, Murilo Noli da; PINHEIRO, Eduardo Gomes; TEDIM, Fantina Maria Santos. *Mensagens de alerta de desastre no Rio*

Grande do Sul: desafios e oportunidades na comunicação de risco. Redes (St. Cruz Sul, Online), v. 29, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/redes.v29i1.19701>. Acesso em: 04 nov. 2025.

THE CONVERSATION. Comunicação de riscos é crucial para a prevenção de desastres climáticos, mas segue negligenciada no Brasil. 2024a. Disponível em: <https://theconversation.com/comunicacao-de-riscos-e-crucial-para-a-prevencao-de-desastres-climaticos-mas-segue-negligenciada-no-brasil-230767>. Acesso em: 10 nov. 2025.

THE CONVERSATION. Brasil ganha novo marco legal para a gestão de riscos e desastres. 2024b. Disponível em: <https://theconversation.com/brasil-ganha-novo-marco-legal-para-a-gestao-de-riscos-e-desastres-267789>. Acesso em: 10 nov. 2025.

APÊNDICE A — Roteiro sondagem

Você lembra de já ter recebido alguma mensagem de alerta da Defesa Civil Alerta no seu celular?

Quando você leu a mensagem, ficou claro para você o que estava acontecendo? Entendeu qual era o evento ou o perigo?

Você reparou que a mensagem tinha uma orientação de autoproteção? Você compreendeu? Ou não prestou atenção?

Quando leu a mensagem de como se proteger do risco, você seguiu as orientações? Ou você achou que não eram importantes e não iam adiantar nada?

Qual é a sua opinião geral sobre a efetividade dos alertas do Defesa Civil Alerta?

Fonte: Elaboração própria da autora (2025)

APÊNDICE B — Carta aceite de submissão



Monica Igreja do Prado <monica.prado@ceub.edu.br>

Envio Poster submissão evento Encontro com a Ciênci

Instituto Científico e Tecnológico de Defesa Civil <ictdec.rj@gmail.com>
Para: Monica Igreja do Prado <monica.prado@ceub.edu.br>

5 de novembro de 2025 às 22:02



CARTAS DE ACEITE DE TRABALHOS CIENTÍFICOS

CARTA 28 – ACEITE E AGRADECIMENTO

Data: 05/11/2025

Código do Trabalho: 322

Prezado (a) Autor(a),

A Comissão Científica do III Encontro com a Ciência tem a satisfação de informar que o trabalho **"Percepções moradoras da cidade de São Paulo sobre as mensagens de alerta do Defesa Civil Alerta"** foi **APROVADO**.

Parabenizamos e agradecemos pela exceléncia do trabalho apresentado e aguardamos sua participação na cerimônia de premiação.

Atenciosamente,
Comissão Científica



APÊNDICE C — Pôster



III ENCONTRO COM A CIÊNCIA - 2025

Percepções sobre o que diz um grupo de pessoas moradoras da cidade de São Paulo sobre as mensagens de alerta do Defesa Civil Alerta

Autores: Mônica Igreja¹ e Sabrina Ventura²

(1) Centro Universitário de Brasília (CEUB); (2) Centro Universitário de Brasília (CEUB)

Agradecimentos: Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (CENAD) e ao Grupo de Pesquisa Comunicação em Emergência e Desastres (GP-CED - CEUB).

1. INTRODUÇÃO

A emissão de alertas de emergência para prevenção da população é parte do ciclo de gestão para proteção e defesa civil. Desde 2024, está em processo de implementação a tecnologia *Cell Broadcast* em que a Defesa Civil envia alertas diretamente para o celular das pessoas que estão situadas numa determinada área geográfica de risco específica (1). O Defesa Civil Alerta elimina a barreira do cadastro para o recebimento de mensagens por SMS (Serviços de Mensagens Curtas), que vigora no país desde 2017. Dados apontam que a aderência ao Sistema por SMS corresponde a uma média nacional de 3,5% da população (2). A aplicação e os testes com a nova tecnologia é coordenada pelo Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (CENAD), do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MDR). As mensagens de emergência aparecem como uma notificação *pop-up*, sobreposta ao conteúdo em uso no momento, o que garante que o alerta seja percebido imediatamente. Em risco extremo, mesmo que o celular esteja no modo silencioso, ele emite um som tipo sirene. Durante o período de teste no município de São Paulo (SP), foi possível aplicar uma pesquisa exploratória com foco na compreensão da percepção sobre o conteúdo das mensagens de alerta e a capacidade de os moradores mobilizarem ações de autoproteção.

entrevistas, registradas em diário de bordo e analisadas com base na técnica de Análise de Conteúdo Temática, conforme Bardin (3), permitindo identificar categorias como reação emocional, compreensão da mensagem e percepção de risco.

2. OBJETIVO

O objetivo geral da pesquisa exploratória é compreender a efetividade da comunicação de risco por meio dos alertas emitidos pelo Defesa Civil Alerta, via tecnologia *Cell Broadcast*, utilizada na cidade de São Paulo (SP). Os objetivos específicos são: (i) conhecer como a população lê e reage a uma recomendação efetiva para prevenção a desastre, (ii) analisar a clareza das mensagens, (iii) compreender os fatores que dificultam a compreensão dos riscos e (iv) refletir sobre o impacto da limitação de caracteres da ferramenta de alerta.

3. MÉTODO

A pesquisa é qualitativa e utilizou a técnica de entrevistas por interceptação em espaço público no Parque Ibirapuera e no bairro Campo Belo, resultando numa sondagem não estruturada e não representativa. A seleção dos participantes foi por conveniência, considerando a disponibilidade e disposição em participar espontaneamente de uma conversa sobre mensagem de alerta. A sondagem foi realizada em abril de 2025, e levou em conta os alertas emitidos entre janeiro e março do mesmo ano. Foram realizadas 25

4. RESULTADOS

Os dados revelam que muitos dos entrevistados não compreendem integralmente os alertas recebidos, apontando falhas na clareza e na linguagem utilizada. A limitação de caracteres do modelo *Cell Broadcast* e o ambiente informacional digital saturado, atualmente, dificultam a recepção eficaz das mensagens. A análise das respostas dos entrevistados reforça a importância de adaptar o conteúdo dos alertas ao contexto sociocultural dos receptores para promover ações de autoproteção eficazes. Paralelamente, os resultados indicam a necessidade de estratégias que fortaleçam a percepção de risco e ampliem o conhecimento sobre a ferramenta Defesa Civil Alerta, o que reduziria a desconfiança quanto à origem e à credibilidade dos alertas.

5. CONCLUSÕES

A comunicação de risco precisa ser clara, acessível e mobilizadora (4). O estudo mostra que, apesar da tecnologia avançada, o conteúdo das mensagens ainda apresenta desafios, pois precisa estar centrada no cidadão. A pesquisa contribui para o aprimoramento das estratégias da Defesa Civil, e aponta a necessidade de ouvir mais a população receptora de alertas sobre o momento de agir a partir das mensagens de alerta recebidas.

6. REFERÊNCIAS

(1) GOVERNO FEDERAL. Sistema Defesa Civil Alerta: tecnologia *Cell Broadcast*. Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil/defesa-civil-alerta>. Acesso em: 10 jun. 2025.

(2) PRADO, MÔNICA I. Comunicação aplicada à Proteção e Defesa Civil: algumas reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 44., 2021, São Paulo. Anais. São Paulo: Intercom, 2021, p. 5-6.

(3) BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. edição rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2014.

(4) CEPED/UFSC. Manual para a elaboração de plano de contingência. Florianópolis: Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres, 2010, p. 62.



Defesa Civil: somos todos nós.

Realização

Apoio

Parceiros