

A importância da comunicação de riscos para as organizações

Alexandra Rinaldi, Fundacentro

Palavras-chave: Risco. Comunicação de Risco. Gestão de Risco. Percepção de Risco.

Justificativa

A comunicação de risco é um tema complexo e abrangente ao envolver situações de risco, sejam eles decorrentes de ações humanas, naturais e industriais. Questões relacionadas aos problemas decorrentes da gestão ambiental, da gestão da segurança e saúde no trabalho, de acidentes tecnológicos e mesmo as questões relacionadas com o risco do negócio da organização podem ser melhores compreendidos pelas partes interessadas¹ a partir da compreensão da importância da comunicação de risco.

Objetivos

Evidenciar a importância da comunicação de risco para as organizações e ao mesmo tempo apontar para os benefícios e limitações que as corporações encontram ao incorporarem o tema nos seus processos de gestão.

Metodologia

Esta pesquisa é de caráter exploratório analítico, uma vez que tem a intenção, por meio da revisão e análise crítica da literatura, de explorar os contornos sociais, políticos, técnicos e econômicos nos quais a comunicação de risco se insere.

Para a realização do trabalho, buscou-se, principalmente em artigos e referências bibliográficas internacionais e nacionais, levantar o estado da arte sobre o tema comunicação de risco.

Paralelamente, buscou-se explorar também as principais bases de dados, tais como LILACS, Portal de periódicos da CAPES, base de dados ORACLE, BIREME e internet, por meio da seleção de artigos, dissertações e teses. Além dos Portais consultados, outros documentos oficiais, tais como da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB), do *National Research Council (NRC)* e da *World Health Organization (WHO)* serviram como apoio à presente pesquisa.

O período de levantamento da revisão bibliográfica, compreendeu a partir do ano de 1969 até 2006, embora se faça citação à uma referência de 1949 sobre teoria da comunicação.

Resultados e conclusões da pesquisa

Em decorrência das dificuldades de compreensão sobre a importância da comunicação de risco em diferentes contextos, muitas organizações enfrentam momentos delicados para justificar a implementação de projetos, explicar situações de emergências decorrentes de seus processos produtivos como a ocorrência de acidentes que trouxeram impacto sobre pessoas e meio ambiente.

Isso não significa que a comunicação de riscos poderia ter evitado esses acidentes, mas enfatiza-se que a incorporação do processo de comunicação de risco à gestão de riscos poderia ter ajudado a contribuir para uma melhor compreensão dos eventos ocorridos, e, dessa forma contribuído para que esses eventos se mantivessem dentro da governabilidade organizacional.

São inúmeros os exemplos no qual uma estratégia inadequada de comunicação de risco provocou desdobramentos que levaram muitas organizações a perder totalmente sua capacidade de agir na liderança sobre o que fazer após a ocorrência de um evento catastrófico ou ainda, contribuiu para evidenciar ainda mais uma situação na qual houve a total perda de confiança das partes interessadas sobre a maneira como a organização lida com seus riscos.

Embora muitas organizações venham se esforçando em incorporar a comunicação de risco em seus programas de gestão, parte delas agem e são conduzidas por meio de requisitos legais que as obrigam a informar a sociedade e as partes interessadas sobre seus riscos, como o direito-de-saber (*right-to-know*) nos Estados Unidos, a lei sobre política ambiental americana e

¹

a comunicação em situações de emergência também praticada no Brasil pela Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental- CETESB.

Por outro lado, cada vez mais as organizações se vêem obrigadas a se engajarem em iniciativas voluntárias que exigem delas uma maior adesão a princípios que possam sinalizar para as diferentes partes interessadas de que tem uma atuação com ética e responsabilidade social. O exemplo mais interessante vem das indústrias químicas que desde 1986 vêm incorporando o programa denominado *Responsible Care®* ou Atuação Responsável, como forma de melhorar a gestão dos perigos e riscos nesse tipo de atividade. A implementação dessa iniciativa pelas indústrias químicas vem contribuindo para tornar mais eficazes seus mecanismos de controle de perigos e riscos e, ao mesmo tempo, melhorar a capacidade de diálogo e a imagem desse tipo de atividade junto às partes interessadas.

Neste mesmo contexto de aplicação voluntária, o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – PNUMA, lançou, em 1988, o APELL – Alerta e Preparação de Comunidades para Emergências Locais, no qual auxilia as organizações quanto à gestão dos riscos. Ainda em 1988, a Associação Brasileira da Indústria Química – ABIQUIM, incumbiu-se de implantar o APELL no Brasil como um instrumento para elaboração de planos de emergência para aumentar a coordenação no atendimento a acidentes e melhorar o diálogo entre a indústria e a população.

Amplia-se à gestão do risco corporativo, como por exemplo, o risco financeiro, o risco operacional e o risco estratégico, abrindo novos debates quanto à importância da gestão dos riscos organizacionais, a fim de assegurar e manter a confiança de investidores e acionistas.

Em Julho de 2002, nos Estados Unidos, foi implantada a lei que se tornou conhecida como *Sarbanes-Oxley* em homenagem aos seus autores, os senadores Paul Sarbanes e Michael Oxley. Essa lei busca garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas empresas de maneira a mitigar riscos aos negócios e garantir a transparência na gestão das organizações.

Assim, se o risco está presente em diversas situações e de acordo com o sociólogo alemão Ulrich Beck (1992), vivemos em uma “*sociedade de risco*” como resultado do acelerado processo de modernização, e para Giddens (1991), “*a modernidade é uma cultura de risco*”, a comunicação de risco traz uma nova oportunidade em promover a interação de troca de informações e opiniões entre as diferentes partes interessadas.

Uma das partes interessadas que pode interferir de modo positivo ou negativo no processo de comunicação e de gerenciamento de riscos está a mídia.

Em detrimento da própria complexidade de se estabelecer a comunicação de risco, bem como identificar e envolver as diferentes partes interessadas e alinhar suas diferentes percepções, as organizações se vêem confrontadas com fatores políticos que em sua grande parte advém do clima interno ou da sua própria política organizacional. Nesse sentido, Wiedemann (1999), observa que as micro-políticas existentes nas organizações decorrem, em grande parte, das diferenças de interesses entre essas partes interessadas, disputa de poderes internos e na ausência de transparência em compartilhar de suas ações.

Da mesma maneira que a política interna influencia negativamente no resultado das organizações, a política externa revela-se outro ponto de descontentamento entre as organizações. Representados pelo governo e pelas agências reguladoras, estas instituições possuem um papel social importante, pois são elas que devem agir em favor do interesse público. Para as organizações, os fatores políticos são vistos como intrusivos na medida em que podem impactar nos resultados das organizações.

Além disso, quando o processo de tomada de decisão no setor público ou privado deixa de envolver as partes interessadas, os desdobramentos com relação às estratégias para a gestão do risco podem ficar comprometidas.

Estas posições antagônicas entre a política interna e externa expõem as organizações a um emaranhado de conflitos culminando em processos judiciais, atrasos na produção, boicotes, conspirações e reação negativa da mídia.

Os modelos de gestão de risco atualmente utilizados no Brasil reforçam a importância do processo da comunicação de risco e oferece uma grande oportunidade e auxílio aos gestores na compreensão de todo o processo de gestão. Contudo, as formas de implementação e de adoção quanto a um único modelo, ainda é fragilizada e incipiente na realidade Brasileira. Em sua maior parte, os modelos de gestão foram propostos por países europeus e países como Canadá, Estados Unidos, Nova Zelândia e Austrália.

Exceto entre as grandes organizações que possuem em seus quadros pessoal especializado capazes de evidenciar a importância do processo de comunicação de risco para as iniciativas de gerenciamento de riscos, a situação ainda se mostra incipiente nas iniciativas do poder público. Por outro lado, na literatura nacional identificou-se uma enorme lacuna de pesquisas que pudessem auxiliar as organizações a compreender esse processo de comunicação de riscos.

Dada a importância, a complexidade e a interdisciplinaridade do tema, a comunicação de risco deve estar inserida em outras disciplinas. Na engenharia, representada aqui por gestores e especialistas em gestão de riscos. Na psicologia ao abordar os aspectos intuitivos e cognitivos voltados para a compreensão da percepção do risco.

Na comunicação social por meio dos cursos de jornalismo ambiental e jornalismo científico, e por último, nos cursos de Direito ao auxiliar num arcabouço jurídico em leis e regulamentos voltados à saúde, segurança e meio ambiente. Na pedagogia, a comunicação de risco também poderá dar importante contribuição na medida em que forme cidadãos preparados e conscientes do seu papel na sociedade, especialmente frente aos novos riscos tecnológicos.

Na prática, uma série de fatores de caráter social, ético, organizacional, educacional, cultural e governamental impedem a comunicação de risco de ser implementada de maneira efetiva e obrigatória nas organizações. Além disso, grande parte dos trabalhos científicos estão voltados a compreender a comunicação ambiental e a comunicação em saúde, mas não na comunicação do ponto de vista da própria gestão dos riscos. A principal contribuição da comunicação de risco é que o tema, embora venha sendo paulatinamente discutido e incorporado nas grandes organizações, pode auxiliá-las na construção da confiança e credibilidade, a partir do momento em que incorporem a comunicação de risco como uma atividade com começo, meio e fim. Uma vez que divulgar informações sobre riscos, envolve uma série de julgamentos científicos, a comunicação de risco oferece a oportunidade de “traduzir” aquilo que seja de desconhecimento público. E neste processo ela não terá somente uma participação passiva, mas também ativa, na medida em que sua função é estabelecer o diálogo de mão-dupla em informar e receber a opinião das partes interessadas.

A despeito de todas as limitações que movem a comunicação de risco nas organizações, ela pode dar importante contribuição aos processos de gestão e conseqüentemente aos gestores e especialistas. Para tanto, é necessário que as organizações tenham real consciência sobre a importância de informar a sociedade sobre seus riscos, mas, sobretudo, priorizar recursos aos gestores na adoção de políticas organizacionais em comunicação de risco.

Em países democráticos, a adoção do *right-to-know* e do *Freedom of Information Act* foram implementados de forma mandatária e não compulsória ou voluntária e podem ser compreendidos como iniciativas a fim de atender às expectativas das partes interessadas com relação ao processo de comunicação de risco.

Para isso, o desafio que se impõe ao governo brasileiro é no sentido de avançar com novas medidas e mecanismos legais que auxiliem as organizações a informarem seus riscos, como, por exemplo, a adoção de uma política nacional de gerenciamento e comunicação dos riscos tecnológicos.

Para concluir, ainda que as audiências públicas tenham como fundamento a prática da comunicação de riscos e da legitimidade social ao envolver a população nas questões voltadas ao meio ambiente, a discussão acerca dos riscos tecnológicos deve ser ampliada, a fim de contribuir na formação popular e em uma melhor cultura prevencionista.