
Comunicação organizacional e responsabilidade social empresarial no contexto de um desastre: Estudo de caso da Samarco¹

Flávia Regina Morales SILVÉRIO²

Cilene Victor da SILVA³

Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, SP

Resumo

Este artigo é resultado da dissertação de Mestrado apresentada em 2018 no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo – Pós-Com. O estudo promove algumas reflexões sobre a temática da responsabilidade social empresarial no contexto do desastre tecnológico da Samarco, na cidade de Mariana, em 5 de novembro de 2015, provocado pelo rompimento de uma de suas barragens de minério, dando origem a um dos maiores desastres ambientais da história recente do país. Apresenta-se, ainda, os resultados da investigação da estrutura e dinâmica do processo de comunicação estabelecido entre a empresa e os atingidos, principalmente no que diz respeito à utilização das redes sociais. Neste artigo, também estão contemplados os resultados da visita de campo, onde, ao percorrer todo o trajeto da lama contaminada com os rejeitos industriais, foi possível analisar o papel social da comunicação, no contexto da RSE, e os seus esforços para viabilizar e promover o diálogo entre a Fundação Renova, a porta-voz da Samarco no caso do desastre, e os atingidos (diretos e indiretos).

Palavras-chave: Responsabilidade social empresarial; comunicação de crise; sociedade em rede; desastre da Samarco; desastre tecnológico e ambiental.

Introdução

Na sua essência, o artigo se propõe a apresentar os principais resultados da pesquisa que resultou da dissertação de mestrado, realizada no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo - PósCom. Com o estudo, foi possível conhecer e entender a estrutura e a dinâmica da comunicação organizacional em três contextos que se complementam: o contexto da responsabilidade social empresarial, da sociedade em rede e de um desastre de grandes proporções.

A pesquisa discorre sobre as principais características das ferramentas e veículos de comunicação utilizados pelas partes envolvidas no desastre tecnológico, decorrente do rompimento da barragem de Fundão, com rejeitos da mineradora Samarco, empresa

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação, Divulgação Científica, Saúde e Meio Ambiente, XVIII Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 41º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestre formada pelo Curso de Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo - SP, e-mail: silverioflavia@yahoo.com.br.

³ Orientadora do trabalho e professora titular do Curso de Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo, e-mail: cilenevictor@gmail.com.

controlada pela Vale e BHP, e que deu origem a um dos maiores desastres ambientais do país.

A barragem estava localizada na região conhecida como Quadrilátero Ferrífero, que envolve as cidades de Mariana, Ouro Preto, Rio Piracicaba, Sabará e Santa Bárbara, entre outros e seu rompimento resultou um dos maiores desastres ambientais da história do país.

A ruptura da referida barragem ocasionou o derramamento de 62 milhões de metros cúbicos de lama, contendo rejeitos de minérios na região da cidade de Mariana, estado de Minas Gerais, gerando um rastro de devastação ao longo de todo o trajeto percorrido pelos dejetos oriundos da atividade mineradora, que se estendeu até a região litorânea brasileira, junto ao oceano Atlântico.

O rompimento da barragem nos arredores do município de Mariana “causou 19 mortes, devastou a vila de Bento Rodrigues e poluiu o rio Doce até o litoral do Espírito Santo, afetando a pesca e o abastecimento de água em diversas cidades, como Governador Valadares (MG)” (FOLHA DE S.PAULO, 2016).

Dois meses antes do desastre que acometeu diversas cidades, líderes de 193 países-membros da ONU adotaram por unanimidade a Agenda 2030, em que assumiram o compromisso de uma agenda sustentável, formada por 17 objetivos para os próximos 15 anos (2015-2030) (ONUBR, 2015).

E um mês após o rompimento da barragem em Mariana, o Acordo de Paris seria aprovado durante a Conferência das Partes da Convenção-Quadro, em que um compromisso internacional foi acordado entre 195 países com o objetivo de reduzir a emissão dos gases do efeito estufa, diminuindo assim os impactos do aquecimento global.

Esse contexto de maior consciência e luta em prol do meio ambiente coincide com o uso acentuado das mídias sociais, inclusive no Brasil, como verificado no resultado da última edição da Pesquisa Brasileira de Mídia – PBM 2016, sobre Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira.

Segundo a pesquisa, entre os brasileiros, a internet se posiciona como a segunda opção mais utilizada para a busca de informações, ficando atrás apenas da televisão. Essa posição faz com que a rede mundial de computadores ultrapasse outro relevante veículo de comunicação, o rádio, que até então se apresentava como sendo o segundo meio de informação preferencial.

Mediante a conjuntura marcada pelo crescimento da consciência ambiental e pela grande utilização de mídias sociais, esta dissertação de mestrado concentra atenção na

responsabilidade social empresarial (RSE). O problema de pesquisa levantado nesta dissertação tratou de analisar e oferecer respostas para a seguinte questão: como a Fundação Renova (Samarco, BHP e Vale) tem dialogado com os atingidos diretos e indiretos pela tragédia de novembro de 2015? Verificando ainda se a mencionada instituição tem feito uso dos aparatos tecnológicos e suas redes sociais para alcançar a eficácia na comunicação.

Respondendo a essa pergunta a dissertação buscou atingir seu principal objetivo que é analisar os processos de comunicação da Fundação Renova com os atingidos, assim como avaliar a qualidade e a intensidade na utilização das redes sociais como ferramenta comunicacional.

Em relação à metodologia, no firme propósito de alcançar os resultados descritos, foram adotados alguns procedimentos que pautaram o desenvolvimento da pesquisa. Para tanto, realizou-se a análise de dados e informações sobre o caso de Mariana, como o relatório expedido, o TTAC; além de pesquisa bibliográfica específica.

Por fim, ainda em consonância à uma metodologia eficaz, procedeu-se a visita de campo entre os dias 10 e 21 de julho, sendo aplicada a pesquisa qualitativa, com roteiro pré-definido, voltada para lideranças envolvidas no caso, nos municípios de Mariana, Barra Longa, Governador Valadares em Minas Gerais, Colatina, Linhares e seu distrito Regência no Espírito Santo. Nos locais, buscou-se investigar como foi e como está sendo o processo comunicativo da Samarco com as comunidades. As entrevistas com perguntas e respostas foram gravadas.

Em relação à amostra (não probabilística e por acessibilidade), foi dada preferência a indivíduos detentores de representatividade mediante os atingidos, como padres, líderes de movimentos como o MAB, ou até mesmo a própria Fundação Renova, presidente de associação, prefeituras, veículos de comunicação etc.

A justificativa da pesquisa caminha ao encontro da importância atribuída à RSE na atualidade. A crescente demanda social por assuntos relacionados ao meio ambiente gerou significativo destaque no episódio que envolveu a Samarco na tragédia de Mariana, como o desastre também passou a ser chamado. A avaliação da comunicação desenvolvida pela empresa, por intermédio das redes sociais na internet ou de forma direta com os atingidos, constitui uma forma de levantamento de conteúdo, como também de registro das estratégias comunicacionais adotadas, de forma que os resultados dessa pesquisa possam representar uma contribuição para as próximas gerações de comunicadores.

Outro aspecto importante é a relevante contribuição que a responsabilidade social empresarial pode oferecer, utilizando projetos implementados pelas corporações, como uma das soluções para diminuir a desigualdade social e a miséria no Brasil.

Conceito de responsabilidade social empresarial

A discussão acerca da responsabilidade social empresarial teve início no século XX, período marcado por forte desenvolvimento da iniciativa privada no cenário econômico, assim como a consequente ênfase no lucro dentro do contexto organizacional.

Diversos autores dispuseram tempo e energia a fim de definir a responsabilidade social empresarial. Pode-se destacar Dalcin (1997) que “defende a posição de que os clientes têm como influir no conjunto de crenças das empresas e que, então, uma empresa ao se comprometer com causas no campo social consegue a adesão, ainda que no campo das ideias desses mesmos clientes” (apud GOMES; MORETTI, 2007, p. 35). Outro destaque são os pesquisadores: Ferrel, Fraedrich e Ferrel (2000), definindo os campos de atuação da RSE:

- 1) responsabilidade legal: que é o cumprimento de todas as normas, leis, enfim, o arcabouço jurídico que está em vigor num determinado Estado;
- 2) responsabilidade ética: comportamento aceitável com relação aos stakeholders. Aqui a empresa deve ir além do que simplesmente a lei regulamenta e proporcionar informações adicionais aos interessados da companhia;
- 3) responsabilidade econômica: que é a produção de bens e serviços para a sociedade bem como a geração de empregos;
- 4) responsabilidade filantrópica: refere-se a contribuições das empresas para institutos, ONG’s que se preocupem com a qualidade de vida e bem-estar da sociedade. (apud GOMES; MORETTI, 2007, p. 35)

Porter e Kramer (2002, p.43) defendem o uso da filantropia e investimentos em marketing social como vantagem competitiva frente à concorrência, uma vez que: “Cada vez mais, a filantropia é usada como uma forma de relações públicas ou publicidade, promovendo a imagem ou a marca da empresa através do marketing social ou de patrocínios que gerem grande visibilidade” (apud GOMES; MORETTI, 2007, p. 35).

Em uma definição contemporânea, Ashley (2002, p. 20) conclui que, partindo desde a visão econômica clássica, permeando ainda os diversos outros debates acerca do tema, é possível considerar que uma empresa socialmente responsável é aquela que “está atenta para lidar com as expectativas de seus stakeholders atuais e futuros, na visão mais radical de sociedade sustentável”.

Responsabilidade social empresarial no Brasil

A discussão acerca da responsabilidade social empresarial no Brasil, por sua vez, teve início no final da década de 1990, tendo como maior desafio ampliar o diálogo entre todas as partes envolvidas no contexto empresarial. Foi neste período que surgiu o maior número de instituições voltadas para essa temática, como também maior cobertura midiática das ONGs.

Nesse cenário, tanto o setor privado como o público buscavam alinhar-se aos conceitos de RSE, sobre isso pode ser citado o desenvolvimento do programa Comunidade Solidária em 1995, pela gestão de Fernando Henrique Cardoso. Programa este encerrado em 2002 e substituído pelo atual Fome Zero – que visa o combate à fome e miséria do país (apud GOMES; MORETTI, 2007).

O meio corporativo buscou se ajustar às demandas de atuação social, e logo entenderam que ações filantrópicas esporádicas não os legitimariam como participantes dos conceitos estabelecidos de RSE. Para tal empreitada, precisariam buscar uma sustentabilidade histórica, com coerência e constância. Nesse sentido, a criação de institutos como Ethos e Gife – Grupo de Institutos, Fundações e Empresas corroborou a orientação e direcionamento do meio corporativo (apud GOMES; MORETTI, 2007).

Gestão de crise empresarial e o papel da RSE

De acordo com Vergueiro (2015), uma empresa pode reagir à crise que está inserida por meio de seu histórico frente às ações de responsabilidade social empresarial, isso porque a corporação que atua neste tema certifica uma conduta ímpar para seus diversos públicos (stakeholders), permitindo que fatores positivos sejam agregados à sua imagem, gerando um diferencial em momentos de crise.

Vergueiro (2015) discorre ainda que uma empresa deve buscar não apenas o lucro econômico, como também social, por meio de estratégias e práticas de responsabilidade social corporativa:

Adotando estratégias de responsabilidade social corporativa, adotando a prática como um negócio de fim social, ou seja, não só dar lucro, mas agregar valores éticos, sociais e ambientais. Não é só gerar valor para os acionistas. O novo negócio da empresa é gerar sustentabilidade para ela e seus stakeholders. (VERGUEIRO, 2015, s/p)

Vergueiro (2015) ressalta também que na contemporaneidade os valores ligados à ética, social e ambiental abrem caminhos ao valor econômico, o contrário não. De forma

que as corporações que não adotarem planos de RSE, em momentos de crise, estarão fora do mercado.

Nesse sentido, a bolsa de valores Bovespa desenvolveu o índice de Sustentabilidade Empresarial, ISE-BOVESPA, que constitui, por definição, uma ferramenta para análise de modo comparativo, do desempenho das empresas listadas na BM&BOVESPA frente à sustentabilidade corporativa:

O ISE é uma ferramenta para análise comparativa da performance das empresas listadas na BM&FBOVESPA sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. Também amplia o entendimento sobre empresas e grupos comprometidos com a sustentabilidade, diferenciando-os em termos de qualidade, nível de compromisso com o desenvolvimento sustentável, equidade, transparência e prestação de contas, natureza do produto, além do desempenho empresarial nas dimensões econômico-financeira, social, ambiental e de mudanças climáticas (BOVESPA, on-line).

Responsabilidade social empresarial na Contemporaneidade

Como se pode notar, no início dos anos 2000 verificou-se uma perspectiva positiva para o crescimento de investimentos em RSE no Brasil. Lipovetsky (2005, p.221) retoma a temática histórica afirmando que:

[...] a voga da ética dos negócios surgiu e inflamou nos Estados Unidos, exercendo o papel de uma vertente do pensamento chamada “responsabilidade social da empresa”. Perdeu-se a conta do total de estudos, artigos e conferências dedicadas ao tema desde a década de 1980. A matéria começou a ser ministrada nas escolas de administração e nos departamentos de filosofia.

Diante desse cenário, o instituto Ethos ratifica essa afirmação salientando a longevidade das empresas que implementaram tal prática:

Empresas cujos valores são percebidos como positivos pela sociedade tendem a ter uma vida longa. Do contrário, tornam-se frágeis, sem competitividade e ficam suscetíveis a riscos de imagem e reputação. Os princípios éticos devem compor a base da cultura de uma empresa, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social (ETHOS, on-line).

Nessa linha, pode-se verificar ainda que, com o avanço dos meios de comunicação, as informações sobre as empresas passam a se propagar com maior velocidade por meio das mídias espontâneas, como redes sociais na internet, fazendo com que ações favoráveis, ou contrárias, à responsabilidade social empresarial repercutam com maior intensidade. Margarida Kunsch afirma que:

Acredita-se que há, hoje, por parte das pessoas em geral, mais sensibilidade para o problema. Isso se dá em parte graças à penetração e ao poder da mídia, que, apesar de seu pouco engajamento com a causa da educação ambiental, populariza o assunto quando necessário, principalmente nas coberturas de

grandes eventos nacionais e internacionais (KUNSCH; OLIVEIRA, 2009, p.60).

Os indivíduos contemporâneos se encontram cada vez mais interligados, compartilhando conhecimentos e informações entre si. Notícias e informações divulgadas pelos meios de comunicação, devido às novas tecnologias, obtêm um alcance jamais registrado anteriormente.

Nessa perspectiva, pode-se afirmar ainda que, com o avanço dos meios de comunicação, as informações sobre empresas, passam a se propagar com maior intensidade por meio de mídias espontâneas, como redes sociais na internet, ou o próprio jornalismo digital, fazendo com que ações positivas ou negativas, no que se refere ao aspecto ético, se propaguem não apenas em países desenvolvidos, mas também naqueles em processo de desenvolvimento, constituindo um cenário de maior proximidade entre os países.

Em sua obra *Tempos Líquidos*, Bauman (2007, p.12) comenta a interligação de todos os meios e ressalta ainda que em uma sociedade globalizada todos os agentes são responsáveis uns pelos outros: “Nada pode verdadeiramente ser, ou permanecer por muito tempo, indiferente a qualquer outra coisa: intocado e intocáveis. O bem-estar de um lugar, qualquer que seja, nunca é inocente em relação à miséria do outro”.

Com essa reflexão, pode-se verificar que o universo corporativo já não consegue tomar atitudes sem refletir nos demais meios, como no desastre produzido em decorrência do rompimento da Barragem de Fundão, administrada pela Samarco na região da cidade de Mariana, onde 62 milhões de metros cúbicos de lama contendo rejeitos de minério foram derramados, atingindo a fauna e a flora ao longo do caminho percorrido, que teve início no estado de Minas Gerais chegando ao oceano Atlântico após atravessar o estado do Espírito Santo nas águas do rio Doce.

Redes sociais na internet

Os estudos que permeiam as redes sociais não são novos. Conforme elucidado por Raquel Recuero, no fragmento textual apresentado abaixo, durante todo o século XX um número considerável de cientistas pesquisou sobre o tema, tal como nos séculos anteriores procurando segmentar o objeto em questão, aprofundando o conhecimento em cada parte da rede, com a finalidade de compreender toda a conjuntura. Vale ressaltar que a mudança significativa ocorrida no início do século XXI está no formato de interação das redes sociais, que passaram a se relacionar por meio de aparatos tecnológicos, diferentemente dos séculos anteriores.

O estudo da sociedade a partir do conceito de rede representa um dos focos de mudança que permeia a ciência durante todo o século XX. Durante todos os séculos anteriores, uma parte significativa dos cientistas preocupou-se em dissecar os fenômenos, estudando cada uma de suas partes detalhadamente, na tentativa de compreender o todo, paradigma frequentemente referenciado como analítico cartesiano. A partir do início do século passado, no entanto, começam a despontar estudos diferentes, que trazem o foco para o fenômeno como constituído das interações entre as partes (RECUERO, 2009, p.17).

Os movimentos sociais na internet

As redes sociais têm se mostrado como uma importante ferramenta de articulação dos movimentos sociais em diversas partes do mundo. Dois exemplos deste fato são a Primavera Árabe e o Occupy Wall Street. A Primavera Árabe foi o nome dado aos crescentes protestos, revoltas e revoluções que se iniciaram em 2011 no mundo árabe, em virtude da crise econômica dos países e falta de democracia. Já o Occupy Wall Street foi um movimento contrário ao governo dos EUA que, a priori, não se restringiu geograficamente apenas aos territórios pertencentes aos Estados Unidos, mas se espalhou posteriormente pelo mundo todo (GUEDES, 2013).

As redes sociais da internet criam um ambiente propício à democracia participativa, isso pelo fato que permite a postagem de opiniões diversas, ratificadas inclusive pela liberdade de expressão. Esse ambiente desenvolvido pelas redes favorece ainda a transparência de informações advindas dos agentes públicos. Vale ressaltar que um flagrante pode ser filmado a qualquer momento e compartilhado nas redes sociais, por meio de qualquer smartphone, sendo visualizado por milhares de outros internautas. Dessa forma, trazer à luz documentos e fatos em tom de denúncia torna-se fácil para aqueles que possuem qualquer aparato tecnológico ligado à internet.

De acordo com Arbex, citado por Serra Junior e Rocha (2013, p. 209), as manifestações tal como a do mundo árabe, citada anteriormente, não foram provocadas pela internet, mas pelos “mais arcaicos entre os problemas enfrentados pela humanidade: a fome e a pobreza. A maioria dos árabes nunca teve acesso à Internet, ao Facebook”.

Serra Junior e Rocha (2013, p. 209) esclarecem que em contrapartida ao discurso dos defensores do ciberativismo, no Brasil, as manifestações de 2013 não foram inflamadas por conta de mensagens oriundas das redes sociais, mas sim da precária qualidade “do transporte urbano, as filas dos hospitais, a falta de professores nas escolas públicas etc”.

Castells, que dedica seus esforços acadêmicos a analisar as manifestações contemporâneas, expõe que tais movimentos tiveram início nas redes sociais, um território distante do controle de grupos empresariais e do governo. “Esses movimentos

têm formação dinâmica, valores e perspectivas de mudanças sociais e culturais. Sua comunicação é multimodal, no sentido de que são utilizados diferentes meios discursivos para organização e interação entre os/as participantes” (CASTELLS apud DOS SANTOS, 2016, p. 186).

O pesquisador ressalta que os movimentos são estruturados nas redes sociais, um espaço de autonomia, mas posteriormente eles ocupam espaços físicos, como praças, avenidas, etc. Concluindo, dessa forma, que o espaço desses movimentos sociais é híbrido, alternando entre o universo on-line e off-line (CASTELLS apud DOS SANTOS, 2016, p. 186).

Castells reflete ainda sobre as transformações que o mundo tem vivido desde o início do uso das redes sociais na internet. Uma nova forma de Estado emerge, tendo como característica ser global e local ao mesmo tempo, sendo global principalmente pelo alcance das redes sociais na internet (DOS SANTOS, 2016).

Para Bauman (2016), as redes sociais on-line se apresentam como substitutos de uma comunidade presencial, sendo possível adicionar ou deletar outros usuários pertencentes ao espaço virtual, proporcionando a este um relevante controle. Esse controle e interação faz com que seja suprida uma carência humana que tem permeado os tempos atuais: a solidão. (QUEROL, 2016).

Bauman (2016), explana ainda que, nas redes, o ato de se adicionar ou deletar outros usuários de seu perfil virtual não requer tanta habilidade. As maiores dificuldades enfrentadas, para execução dos mesmos atos, estão nas relações desenvolvidas na rua, no trabalho, entre outros locais em que se exige um mínimo de interação (QUEROL, 2016).

Consumo de informação nas mídias sociais

Segundo a Pesquisa Brasileira de Mídia, em 2016, o meio de comunicação mais utilizado para se obter informações sobre o que acontece no país era a televisão (63%), em segundo lugar (na frente do rádio (7%), jornal (3%) e outros (1%)), se encontra a internet (26%). (PESQUISA BRASILEIRA DE MÍDIA, 2016).

Em 2006, portanto, há 12 anos, o Ibope aponta que mais da metade dos usuários que acessavam a internet no Brasil buscavam notícias e informações. Em contrapartida, no que se refere aos números de leitores de jornal impresso, uma curva em declínio é latente, como pode se constatar nas proposições da Associação Nacional de Jornais: “em 2001, havia 37 milhões e 60 mil leitores de jornal no Brasil. Em 2003, ou seja, apenas dois anos depois, a quantidade já havia caído para 35 milhões 853 mil. Essa tendência é

reforçada pela perda de leitores para jornais on-line, e apps para tablets e smartphones” (FERREIRA; LUZ; MACIEL, 2015, p. 2).

De acordo com o IBGE, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua aponta que, se em um primeiro momento, a internet se mostrou restrita ao alcance universitário, na atualidade, ela tem se mostrado cada vez mais presente nos domicílios brasileiros. Conforme pesquisa, em 2016, a Internet estava em 69,3% dos 69.318 mil domicílios particulares permanentes do país. E, nas grandes regiões, a internet já estava sendo utilizada na maioria das residências, estando presente em 76,7 dos domicílios da região Sudeste, 74,7% Centro-Oeste e 71,3% da Sul (IBGE-PNAD, 2016).

Outra tendência crescente tem sido o uso de dispositivos móveis, que junto ao aumento de acesso à internet tem ganhado destaque no novo formato de consumo de notícias. Segundo relatório da Pesquisa Brasileira de Mídia de 2016, o dispositivo mais utilizado para acessar a internet é o celular (91%), seguido dos computadores (65%), tablets (12%)⁷ (FERREIRA; LUZ; MACIEL, 2015).

Visita de campo - Principais resultados

No que tange à visita de campo, no período de 10 a 21 de julho de 2017, foi possível percorrer o trajeto da lama, iniciando o percurso em Mariana, passando por Barra Longa (MG), Governador Valadares (MG), Colatina (ES), Linhares e seu distrito: Regência (ES) – onde se situa a foz do rio Doce, a aproximação com o objeto possibilitou a coleta de dados e imersão no universo em que o desastre ocorreu.

Mariana foi a primeira cidade visitada e atingida, na localidade percebeu-se a forte ligação da cidade com a empresa, sendo a temática do acidente pauta recorrente no cotidiano da cidade. Observou-se ainda a polarização dos marianenses, com vertentes favoráveis e contrários à Samarco. Essas correntes foram relatadas também pelos entrevistados.

O engajamento da arquidiocese regional de Mariana e MAB apoiando e instruindo os atingidos é factível. Essas organizações se fizeram presentes na história do desastre desde o início. Nessa mesma perspectiva, se encontra o Jornal A Sirene, com sua responsabilidade, sobretudo, de veículo que retratará a memória.

Em contrapartida, em Mariana, a Fundação Renova possui uma sede com funcionários treinados. No período de visitação na cidade, foi possível participar do GT – Grupo de Trabalho de Paracatú de Baixo, em que pode-se avaliar a atuação da Fundação frente aos atingidos, que embora

⁷ A soma das porcentagens passa de 100% pelo fato que o mesmo entrevistado pôde citar mais de um dispositivo utilizado para acesso à internet.

restritos às questões burocráticas e complexas de reassentamento e demandas mostraram-se resilientes aos pedidos.

Em relação aos meios de comunicação mediados pelos aparatos tecnológicos interligados pela internet, dentre as ferramentas utilizadas destacou-se o *Facebook* e *WhatsApp*, porém por se tratar de atingidos oriundos da zona rural, e alguns com idade já avançada, a comunicação pessoal, face a face, não é dispensável, sendo esse o formato mais eficaz. Por conta disso, diversas reuniões se fazem necessárias, o que se percebe um desgaste dos atingidos por conta da necessidade da presença física.

Dando continuidade às cidades visitadas, chega-se em Barra Longa, cidade atingida no perímetro urbano. No município em questão foi possível verificar a passagem do rio e os impactos causados pelo desastre de perto, já que o rio que transportou os rejeitos passa às margens da cidade, trazendo impactos diferentes dos constatados em Mariana. Foi possível ainda visitar Gesteira, o distrito do município mais afastado do perímetro urbano. Em Barra Longa, e seu distrito, se pôde ter uma ideia real da magnitude do fato, que até então estava sendo retratado e não visto pela pesquisadora do presente trabalho. Pode-se ver a altura que a lama atingiu a cidade, e as ruínas das casas atingidas no distrito.

Posterior à Barra Longa, a terceira cidade visitada foi Governador Valadares, sendo que esta cidade é banhada pelo rio Doce - principal fonte de captação de água da cidade - e também onde o esgoto é depositado in natura, praticamente 100%. Em Governador Valadares. Na cidade, o que mais se destacou foi a energia com que a regeneração do rio Doce está sendo retratado. Esforços de órgãos públicos e da Fundação Renova estão unidos frente à tentativa de resgatar e melhorar as condições de vida do rio e da população ribeirinha.

Saindo do estado de Minas Gerais, a caminho do Espírito Santo, chega a primeira cidade de hospedagem: Colatina. Com um pouco mais de dificuldade para conversar com representantes da Fundação Renova, destaca-se na cidade a intensa movimentação de moradores no centro de atendimento da Fundação, algo não constatado nas cidades visitadas anteriormente. O que ocorre é que a Fundação estava em fase de cadastro dos municípios atingidos com a falta de água, na finalidade de indenizar os mesmos. Essa indenização ocorreu tanto em Governador Valadares quanto Colatina. Colatina se destaca pelo fato de o rio Doce (junto de sua ponte) ter sido considerado o cartão postal da cidade. A vida noturna e rotineira orbitava em torno do rio, o que torna o desastre particularmente trágico para a região.

Dando continuidade às visitas de campo, a quarta cidade foi Linhares, localidade que teve poucos impactos com o desastre em si, tendo como maior problemática seu distrito: Regência, onde se

situa a foz do rio Doce. O rio Doce não é a fonte de abastecimento de Linhares, tampouco corta a cidade. Porém, moradores sentiram a perda de sua área litorânea.

Em Regência, por sua vez, o forte impacto na vida dos pescadores e moradores do distrito que dependiam do turismo para captação de renda foi perceptível ao verificar pousadas com atividades suspensas, e ainda o representante dos pescadores dando seu depoimento sobre o caso.

Ao longo de todo trajeto percorrido, percebeu-se as diferentes formas de impacto que o desastre da Samarco iniciou em Mariana, Minas Gerais, e que se estendeu por todo o caminho percorrido até a foz em Regência, no Espírito Santo. A Fundação Renova busca atender às demandas advindas de diversas situações que envolvem o caso dentro de suas limitações, por estar inserida em um macro ambiente de alta complexidade.

Considerações finais

O impacto ambiental da exploração de recursos minerais não é um tema novo, mas ele ganha força e visibilidade social, midiática e política quando ocorrem acidentes, desastres ou tragédias, como no caso envolvendo o rompimento da barragem administrada pela Samarco. O desastre trouxe à tona ampla discussão acerca da atividade mineradora, que ao longo da história do estado de Minas Gerais se tornou recorrente.

A degradação ambiental que envolve o entorno do rio Doce e seus afluentes, oriunda da exaustiva prática da mineração, muito antes mesmo do desastre aqui abordado, constitui relevante elemento presente não apenas no cotidiano dos habitantes dos diversos municípios do estado, mas também sobre diversas formas de vida, como fauna e flora, reforçando a necessidade de ampla discussão em torno dos riscos e benefícios que abarcam esse segmento econômico, considerado pela população local como de grande importância para o desenvolvimento regional.

Além disso, o impacto sobre a vida de uma gama gigantesca de pessoas, que se processou em decorrência do rompimento da barragem, lança luz sobre a responsabilidade dos agentes envolvidos na referida atividade, permitindo reflexão sobre os custos e riscos sociais ou ambientais, que inevitavelmente devem ser levados em consideração, e comparados aos benefícios gerados pela atividade, bastante explorada pelo setor privado, no contexto brasileiro.

Nessa perspectiva, a visita de campo, realizada ao longo da elaboração da pesquisa, tornou possível a verificação não apenas da dimensão do impacto, mas também propiciou o contato direto com pessoas que vivenciaram o desastre ambiental,

considerado, até o momento, o maior ou um dos maiores ocorridos em território brasileiro.

Conversas com lideranças dos atingidos constituíram fator fundamental para a compreensão de diversos meandros do caso, propiciando uma percepção abrangente e realista do drama vivido por todo o conjunto de pessoas atingidas, livre da intermediação de quaisquer meios de comunicação, colaborando significativamente para o êxito dos resultados obtidos.

Por outro lado, a interação com representantes da Fundação Renova, porta-voz das empresas responsáveis pela administração da barragem rompida, permitiu a percepção dos esforços direcionados para a reparação dos inúmeros danos causados pelo desastre, trabalho que demanda o efetivo papel social da comunicação organizacional em contextos dessa natureza.

Nesse sentido, sabe-se que os processos que englobam algumas demandas, como por exemplo, o reassentamento de uma comunidade, são morosos gerando ansiedade por parte dos atingidos. Portanto, a atuação da Fundação Renova e de seus colaboradores deve estar atenta às expectativas dos atingidos que, diante das várias dificuldades geradas pelo desastre, anseiam pelo ressarcimento material de suas perdas, assim como pela retomada de suas vidas em condições pelo menos próximas à realidade anterior ao ocorrido.

Percorrer o trajeto da lama foi fundamental para viabilizar a aproximação entre a pesquisadora e o objeto de estudo, ampliando com isso a percepção das especificidades de cada cidade atingida, assim como toda a diversidade de situações apresentadas na extensão da vasta área envolvida.

No início do percurso da lama, como constatado ao longo de toda a exposição, entre os principais impactos destacam-se as perdas humanas⁸, nos respectivos distritos de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e Gesteira, além da cidade Barra Longa. Ao atingir os demais municípios, por meio dos afluentes e do próprio rio Doce, a lama causou vários outros danos, como a falta e, posteriormente, comprometimento da potabilidade da água em Governador Valadares, Colatina e Regência, como também o impacto negativo no cotidiano de pescadores, comunidades ribeirinhas e grupos indígenas que tinham suas vidas completamente ligadas ao curso de água.

Outras questões elucidadas ao longo do trabalho de pesquisa foram os impactos causados não apenas de forma direta, mas indireta também, como os milhares de

⁸ Exclusivamente em Bento Rodrigues.

desempregados, por causa da suspensão das atividades da empresa e pela acentuada queda nas receitas originárias dos impostos recolhidos pela Samarco, em nível municipal, estadual e federal. A esses danos, somam-se os causados aos objetos e prédios históricos datados desde o século XVIII, todos perdidos com o desastre.

Quanto ao processo de comunicação da Fundação Renova com os atingidos, diretos e indiretos, a pesquisa identificou aspectos positivos e negativos. Os pontos considerados positivos abrangem a organização, metodologia e disponibilidade dos colaboradores da Fundação para atender às demandas. Já entre os pontos negativos se encontram o distanciamento entre a hierarquia que detém o poder de decisão em relação aos atingidos propriamente ditos, existente no organograma da entidade, gerando insatisfações que poderiam ser mais rapidamente solucionadas.

A principal forma de comunicação da Fundação Renova com os atingidos é presencial, por meio de reuniões de GTs (grupos de trabalhos), fóruns ou pessoalmente, sendo que a utilização das redes sociais se dá principalmente pelo *WhatsApp* e *Facebook*, segundo informação da Fundação Renova.

Vale ressaltar algumas dificuldades estruturais inerentes ao contexto regional, como por exemplo, a ausência de sinal de celular no distrito de Paracatu de Baixo. Nesse sentido, o deslocamento dos atingidos para a área urbana proporcionou a eles acesso à internet e conseqüentemente às suas redes sociais, de forma mais intensa, possibilitando sua comunicação com a Fundação Renova.

No que diz respeito à conduta corporativa e Responsabilidade Social Empresarial, se nos primeiros momentos do desastre foram apontadas diversas falhas que colocaram em discussão o papel e a responsabilidade da Samarco, na atualidade, com base no estudo, verificou-se uma tentativa de reverter esse quadro.

Observou-se que a Fundação Renova tem buscado atuar dentro dos preceitos da RSE, com apoio da comunicação organizacional, contemplados nas ações da Fundação Renova. No entanto, para a maioria dos funcionários entrevistados a Fundação é uma organização finita e que existirá somente durante o período de recuperação das áreas degradadas.

Referências

ASHLEY, Patricia Almeida (org.). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: São Paulo, 2002.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.120p.

BOVESPA. **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)**. Disponível em: <<https://bit.ly/2iuV61i>>. Acesso em: 03 fev. 2018.

DOS SANTOS, Thaiza de Carvalho. Resenha: Manuel Castells. Redes de Indignação e Esperança. Movimentos sociais na era da Internet. **Caderno de Linguagem e Sociedade**, 2016, p.186-189. Disponível em: <<https://bit.ly/2zjHPAm>>. Acesso em: 10 fev. 2018.

ETHOS, Instituto. **Conceitos básicos e indicadores de responsabilidade social empresarial**. 2007. Disponível em: <<https://bit.ly/2udLvxx>>. Acesso em: 16 mar. 2015.

FERREIRA, Paula Araújo; LUZ, Cristina Rego Monteiro da; MACIEL, Inês Maria Silva. **As redes sociais como fonte de informação: e o uso do Whatsapp como ferramenta de apuração da notícia**. Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: <<https://bit.ly/2MXixdn>>. Acesso em: 23 fev. 2018.

GOMES, Adriano; MORETTI, Sérgio. **A responsabilidade e o social: uma discussão sobre o papel das empresas**. São Paulo: Saraiva, 2007.

GUEDES, Taís Morais. **As redes sociais – Facebook e Twitter – e suas influencias nos Movimentos Sociais**. Disponível em: <<https://bit.ly/2s2ZHIM>>. Acesso em: 25 fev. 2018.

IBGE - PNAD. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. Disponível em: <<https://bit.ly/2GdzEYZ>>. Acesso em: 23 fev. 2018.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

LIPOVETSKY, Gilles. **A sociedade pós-moralista: o crepúsculo do dever e a ética indolor dos novos tempos democráticos**. Tradução de Armando Braio Ara. Barueri: Manole, 2005. 258 p.

ONUBR. **Conheça os novos 17 objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU**. Portal ONUBR, Rio de Janeiro, set. 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/1LShlZK>>. Acesso em: 10 set. 2015.

PESQUISA BRASILEIRA DE MÍDIA. **Pesquisa Brasileira de Mídia 2016: Hábitos de consumo de mídia pela população brasileira**. Disponível em: <<http://pesquisademidia.gov.br/#/Geral/details-917>>. Acesso em: 23 fev. 2018.

QUEROL, Ricardo de. **Zygmunt Bauman: As redes sociais são uma armadilha**. Disponível em: <<https://bit.ly/2KHtLpF>>. Acesso em: 10 fev. 2018.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. 191 p.

SERRA JUNIOR, Gentil Cuntrim; ROCHA, Lourdes de Maria Leitão Nunes. **A Internet e os novos processos de articulação dos movimentos sociais**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v16n2/06.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2018.

VERGUEIRO, João Paulo. **Crise requer foco na gestão social corporativa**. 2015. Disponível em: <<http://www.cimentoitambe.com.br/crise-foco-gestao-social-corporativa/>>. Acesso em: 20 fev. 2018.