

AS RELAÇÕES EXISTENTES ENTRE A COMUNICAÇÃO DE RISCO E AS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Milene R. LOURENÇO¹
Marlene MARCHIORI²

RESUMO: No atual mundo de negócios, para evitar que ameaças afetem as atividades das organizações e a integridade física de seus *stakeholders*, públicos de interesse, uma estratégia se faz fundamental, a Comunicação de Risco, que é entendida nesse artigo como uma prática sustentável, por atuar diretamente com os riscos que podem afetar a saúde, a integridade física e o bem estar dos indivíduos, de uma comunidade e o desempenho das organizações e seus relacionamentos com *stakeholders*. Essa prática, portanto, proporciona a estes públicos maior entendimento em relação ao grau e a natureza dos perigos que os rodeiam, auxiliando-os nas suas escolhas e projeções de diferentes futuros, garantindo assim, a solidificação da confiança e da credibilidade em relação a organização. Nesse sentido, este artigo tem como objetivo identificar a relação estabelecida entre a Comunicação de Risco e as práticas sustentáveis nos contextos organizacionais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, por meio de entrevistas em profundidade junto a lideranças de empresas e estudiosos na temática. Revela-se com isso, a dependência existente entre as ações de comunicar os riscos com os princípios sustentáveis e evidencia-se que a Comunicação de Risco ainda se apresenta como uma prática realizada maneira inconsciente pelos gestores, por perceber um despertar incipiente destas práticas nos contextos organizacionais.

Palavras-chave: Comunicação de Risco; Sustentabilidade; Organizações; *Stakeholders*.

1 INTRODUÇÃO

Vivemos em uma época de grandes mudanças e transformações na sociedade, em que Daft (2008) afirma que os desafios da contemporaneidade são inúmeros, tais como: globalização, diversidade cultural, preocupação ética,

1 Discente do 1º ano do curso de Mestrado, do programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Estadual de Londrina. E-mail: milene.rrpp@gmail.com. Bolsista do CNPq.

2 Professora Sênior do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Estadual de Londrina. Doutora pela Universidade de São Paulo (USP), com estudos desenvolvidos no Theory, Culture and Society Centre da Nottingham Trent University, do Reino Unido. Pós-doutora em Comunicação Organizacional pela Purdue University, dos Estados Unidos. Orientador do trabalho.

responsabilidade social e velocidade de resposta para mudanças ambientais, que influenciam o contexto das organizações.

Neste cenário, evidencia-se a busca da sociedade por organizações cada vez mais responsáveis, atentas e pró-ativas, que atuem de forma sustentável. Essas exigências demonstram que a prática da Comunicação de Risco traz para a realidade das organizações um comportamento pró ativo que pode ajudá-las na antecipação da materialização dos riscos.

Falar em Comunicação de Risco é compreendê-la como um processo estratégico das organizações, no sentido de se trabalhar os riscos e evitar que se tornem algo maior e prejudicial a todos os envolvidos, ou seja, que se materializem e se transformem em possíveis crises. Entender este processo é primar pela diferenciação dos relacionamentos, construindo uma interação entre a organização e seus públicos (MARCHIORI, 2008). Sua prática nos ambientes organizacionais revela a proximidade que mantém com os *stakeholders* na construção de processos de tomada de decisões conscientes, uma vez que direcionamentos são discutidos englobando diferentes formas de pensar sobre uma mesma situação, amadurecendo o processo de tomada de decisão coletiva. Os autores referenciam o conceito de Freeman (1984, apud Almeida & Bertucci, p. 193) relativo a *stakeholders*, “aqueles que afetam e são afetados pelas ações das organizações”.

Assim, por ser responsável por proporcionar um maior entendimento a respeito do grau e da natureza dos perigos que ameaçam as organizações (PALENCAR, 2005; COVELLO, 1992, HEATH, 2000), a Comunicação de Risco auxilia os gestores nos processos de tomada de decisão junto aos *stakeholders*, sendo uma forte aliada na Gestão dos Riscos, processo conhecido como um conjunto de “procedimentos e práticas organizacionais com o objetivo de estabelecer os contextos dos riscos, identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar os riscos associados” (RENN, 2006 in RINALDI E BARREIROS, 2007, p. 140). A definição requisita uma atitude de relacionamento da organização para com seus *stakeholders*, naturalmente preventiva, pois quando se fala sobre comunicação de risco se fala sobre atitudes que possam antever a ocorrência de uma crise.

Desse modo, comunicar os riscos aos *stakeholders* se trona um procedimento imprescindível no processo de sustentabilidade organizacional, assim como para a gestão das organizações, influenciando diretamente no

desenvolvimento de um indicador organizacional de sustentabilidade (CARVALHO; GOMES, 2009). Por conta disso, configura-se como uma estratégia de inovação para as práticas de Sustentabilidade organizacional, tanto econômicas, sociais e ambientais, já que proporciona a articulação entre indivíduo, organização e sociedade, com vista a diminuir as incertezas em relação aos possíveis riscos e auxiliar os indivíduos nas suas escolhas e projeções de diferentes futuros, o que garante melhor desempenho ambiental e social da organização. Considerando as situações vivenciadas nas organizações e a insegurança gerada pelos fatores de risco que afligem sua sobrevivência, este artigo busca responder ao problema: Qual a importância do relacionamento existente entre a Comunicação de Risco e as práticas sustentáveis nas organizações?

Discute-se o risco como uma das principais preocupações das organizações, a gestão de risco e a relação com comunicação, para a compreensão da Comunicação de Risco e sua relação com a Sustentabilidade. Diante disso, tem-se como objetivo identificar a importância do relacionamento existente entre a Comunicação de Risco e as práticas sustentáveis nas organizações.

Para isto, desenvolveu-se um estudo de caráter exploratório, de cunho qualitativo, adotando-se como técnica entrevistas em profundidade. Os resultados demonstram um despertar ainda incipiente para Comunicação de Risco, visto que, o que se revela é uma prática que conscientemente não existe nos contextos organizacionais.

2 GESTÃO DO RISCOS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL

A sociedade contemporânea marcada pelas revoluções na informação, uma economia globalizada, e mudanças nos valores éticos das pessoas, caracterizada por Beck (1992) como a Sociedade do Risco.

A influência dos grupos de interesses, as mudanças dos valores e

estilos de vida das pessoas, as transformações do entorno internacional e a exigência na adoção de princípios éticos são exemplos de aspectos capazes de influenciar a dinâmica organizacional e seus processos (REY LENNON, BARTOLI PIÑERO, 2008, p. 69).

Portanto, os riscos atingem não só as organizações, mas todos os níveis da sociedade, desde aqueles que geram os riscos aos que sofrem os riscos. Por este motivo, entende-se que os indivíduos, na sociedade atual, estão cada vez mais atentos à postura e às ações da organização, as quais devem atuar de maneira responsável e transparente.

2.1 Os RISCOS QUE AFETAM A ORGANIZAÇÃO

O risco se faz presente em qualquer situação, tanto na vida pessoal quanto na vida organizacional. No âmbito organizacional, o conceito de risco ainda é muito recente, uma vez que a necessidade de seu estudo deu-se a partir do aparecimento de eventos imprevisíveis que ameaçavam o cenário das organizações.

Partindo desse princípio, Santos (2002, p. 23) relata que:

[...] risco é o grau de incerteza em relação à possibilidade de ocorrência de um determinado evento, o que, em caso afirmativo, redundará em prejuízos. Assim, risco é a possibilidade de perda decorrente de um determinado evento.

Nesse mesmo contexto, Panhoca (2000) e Padoveze e Bertolucci (2005) entendem risco como a probabilidade de ocorrer um fracasso na área de negócios, que poderá afetar uma organização ou, ainda, causar a ela um dano irreversível.

A partir das considerações dos autores sobre o tema, entende-se que o risco, mesmo apresentando definições semelhantes, deve ser diferentemente tratado, pois cada organização é única. E, para saber como enfrentar cada situação de risco é necessário conhecer sua origem e seu tipo, o que facilita a escolha correta para sanar o problema.

2.2 CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

Toda organização, independente de suas ações ou proatividade, está sujeita a enfrentar riscos ou passar por momentos conturbados. Linsmeier e Pearson (1996) afirmam que os riscos podem emergir de investimentos, estratégias de marketing, lançamento de determinado produto, no processo produtivo da empresa, no relacionamento com fornecedores, na competição de mercado, entre outros fatores. Ou seja, tais eventos podem refletir tanto no ambiente interno quanto no externo da organização.

Diante disso, Santos (2002) busca uma forma abrangente de explicar a classificação dos riscos, apontando o quanto podem afetar o ambiente organizacional. Para ele os riscos são oriundos do ambiente externo e interno da organização. Os Riscos do ambiente externo podem ser resultantes do Macroambiente ou do Ambiente Setorial, e do ambiente interno podem ser Financeiros ou Operacionais. (SANTOS, 2002)

Em geral, é importante compreender a classificação dos riscos, para facilitar a tomada de decisão por parte da empresa, contudo, não há uma tipologia de riscos ideal ou única a ser seguida, embora muitas das classificações se assemelhem. O IBGC (2007), por exemplo, também pensa os riscos como provenientes do ambiente interno e externo, porém, afirma que, em cada situação, os riscos possuem natureza própria e podem ser assim entendidos como: Riscos Estratégicos, Operacionais e Financeiros.

Desse modo, ao considerar as classificações, nota-se que não há uma diferença quanto ao significado do tipo de risco e, sim, da nomenclatura e da divisão explorada em termos de análise do ambiente. Sendo assim, observa-se que as empresas estão mais atentas ao cenário atual dos riscos, uma vez que eles têm se tornado frequentes e imprevisíveis.

2.3 GESTÃO DE RISCOS

A sociedade atual, bem como foi descrita, é classificada por alguns autores como a Sociedade do Risco, isto é, uma sociedade que apresenta instabilidades frequentes e inesperadas. Frente a isto, as organizações têm se atentado ao fato de que estão cada vez mais expostas à situações indesejadas, e

por isso vêm a necessidade de incorporar em suas estratégias maneiras de se prevenir e se preparar contra surpresas e consequências negativas.

A esta preparação se dá o nome de Gerenciamento de Risco que de acordo com Renn (2006 apud. RINALDI, 2007, p. 140), contempla um conjunto de procedimentos e práticas, que têm por objetivo “estabelecer os contextos dos riscos, identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar os riscos associados”. Por este motivo, contribui para o fortalecimento e eficiência econômica da empresa, permitindo um monitoramento dos riscos potenciais, de modo a evitar que se tornem perigos para seu desempenho e competitividade.

Com isso, percebe-se que, diante do cenário atual, há uma maior necessidade das organizações em adotar um programa de gerenciamento de risco consistente (CVETKOVICH; LOFSTEDT, 1999), de modo a proporcionar que a Comunicação de Risco auxilie os gestores a compartilharem suas decisões com a comunidade que pode ser direta ou indiretamente afetada pelos riscos existentes.

3 COMUNICAÇÃO DE RISCO E AS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

A busca por uma Comunicação eficiente e específica para atuar com questões que envolvem riscos e perigos (NETO, 2010) fez surgir um novo modelo de Comunicação, a Comunicação de Risco (AAKKO, 2004), a qual se configura como parte estratégica da Comunicação nas organizações e essencial nos processos de tomada de decisão (RINALDI; BARREIROS, 2007).

Acredita-se que não há uma data exata que marca o início dos estudos e das práticas da Comunicação de Risco (RINALDI; BARREIROS, 2007), porém, autores como Covello (1992), Heath (2000), Palencar (2005), afirmam que este assunto começou a ser colocado em pauta a partir da década de 1980, por conta de alguns eventos e incidentes trágicos que ocorreram no período e, também, por questões ligadas aos riscos à saúde e ao meio-ambiente. E com isso percebe-se que a Comunicação de Risco se desenvolveu com a finalidade de proteger os cidadãos dos riscos tecnológicos, naturais e artificiais (KRIMSKY; GOLDING (1992, apud. PALENCAR, 2008).

Os pressupostos teóricos definem Comunicação de Risco como a maneira pela qual o público foi informado sobre os riscos tecnológicos, e sobre as fontes de perigo. Esse tipo de comunicação acontece de forma tanto preventiva, quanto inesperada, como ocorrência de um dano. Nesse sentido, consiste na necessidade do entendimento sobre os riscos a que estão sujeitos os indivíduos. O significado deste conceito, portanto, foi ampliado, similarmente à comunicação ambiental, no que se refere à comunicação permanente sobre os riscos ambientais e riscos à saúde, causados pelos seres humanos (GOLDEMANN; MCHELSEN, 2010).

Por conta disso e por estabelecer “trocas de informações a respeito da magnitude, dos significados e do controle dos riscos” (COVELLO, 1992), é papel da Comunicação de Risco fazer com que a comunidade se familiarize com as vulnerabilidades que estão expostas:

A Comunicação de Risco é um processo de interação e intercâmbio de informações entre os indivíduos, grupos ou instituições sobre ameaças à saúde, à segurança ou ao ambiente, com o propósito de que a comunidade conheça os riscos aos quais está exposta e participe na sua solução. Teoricamente este processo é intencional e permanente. (NRC, 1989 apud PALENCAR, 2008).

Palencar (2005, p. 450) pensa a Comunicação de Risco numa perspectiva diferente, ao acreditar que esta vai além da informação sobre o risco, auxiliando os indivíduos nas suas escolhas e projeções de diferentes futuros.

Esta definição demonstra que a Comunicação de Risco, além de atuar na redução dos riscos e dos danos, é um modelo de Comunicação importante para conscientizar os *Stakeholders* em suas tomadas de decisão e seu posicionamento em relação aos riscos que estão expostos. No entanto, esse tipo de Comunicação precisa ser feita racionalmente, isto é, de maneira a alertar os públicos e tranquilizá-los, de acordo com a situação vivenciada. (SANDMAN, 1986).

Neste sentido, a Comunicação de Risco, vista como uma prática de análise política do meio ambiente que nada mais é do que o Processo de Gerenciamento de Riscos (GOLDEMANN; MCHELSEN, 2010), evidencia os riscos presentes no meio ambiente e proporciona maior segurança para saúde e integridade física das pessoas, colaborando para que as ações realizadas por estas

peças no presente não comprometam as relações e ações que serão estabelecidas no futuro

Esses conceitos justificam os processos que antevêm o comportamento organizacional em uma perspectiva sustentável, uma vez que a Comunicação de Risco é vista de maneira similar a que origina a visão de desenvolvimento sustentável, essencialmente baseada na percepção da qualidade e da dimensão do risco (GOLDEMANN; MCHELSEN, 2010)

Neste sentido, Neto (2010) acredita que credibilidade e confiança são peças-chaves para o comprometimento e aceitação do público pela empresa, isto é, são garantidas a partir da percepção que o público tem a respeito dos riscos. Quanto menos as pessoas dominam uma informação, mais tendem a se preocupar com os riscos e passam a percebê-los bem maiores do que são e, assim, pessoas mal informadas são mais inseguras, desconfiadas e menos receptivas à Comunicação (NETO, 2010). Diante disso percebe-se a importância que a Comunicação de Risco exerce nos processos que envolvem público e organização a respeito dos riscos.

Por conta disso, Prestes (2007) acredita que a Comunicação de Risco deve ser valorizada como um instrumento de auxílio aos gestores e um componente do processo de gestão de crise, tornando-se parte das estratégias de Comunicação nas organizações.

Além de estar presente no processo de Gestão de Crises, a Comunicação de Risco é um elemento fundamental, que permeia todas as etapas do Gerenciamento de Riscos, o qual se trata de um processo de identificação e controle de eventos incertos (LAUREANO, 2005), que podem afetar pessoas ou instituições.

A Comunicação de Risco tem funções importantes nas ações de implantação dos programas e nas ações de emergência, isto é, no momento em que as situações de risco são potenciais à fase final do processo, no período de revisar e atualizar os programas pós-crise (MELO, 2007).

Por evidenciar os riscos presentes no meio ambiente e garantir o entendimento dos indivíduos em relação a ameaças, a Comunicação de Risco se configura como uma aliada nas ações de sustentabilidade, que oferecem uma perspectiva importante para que novos estudos sejam desenvolvidos nesse sentido. Goldemann e Mchelsen (2010) acreditam que comunicar riscos diz respeito à riscos

tecnológicos, à prevenção de eventos e perigos inesperados; e consiste em normas e práticas educacional, comunicadas à comunidade e aos *Stakeholders*. Os riscos, por sua vez, se tratam de uma construção multidimensional, individual ou social do ambiente (GOLDEMANN; MCHENSEN, 2010). Por conta disso, ações de Comunicação de Risco envolve diferentes aspectos e visões da sociedade, na qual cada um tem uma percepção distinta do conceito de risco, que são inerentes às ações humanas (GOFFMAN, 1967).

Com isso, diante do que foi apresentado, observa-se que a Comunicação de Risco, apesar de ser um novo e recente modelo de Comunicação empresarial, atua de maneira efetiva na construção de relacionamentos com os *Stakeholders*, uma vez que proporciona maior entendimento a respeito dos riscos, bem como maneiras de evitá-los e minimizá-los, possibilitando a solidificação da confiança e da credibilidade, o que garante o bem-estar, saúde e segurança dos mesmos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para concretização deste estudo é qualitativa, a qual tem como objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social e reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, e entre contexto e ação (MAANEN, 1979, p.520), realizada por meio do levantamento bibliográfico, de caráter exploratório, seguido de pesquisa de campo com empresas brasileiras, referenciadas na Revista Valor Setorial/ Comunicação Corporativa, produzida em parceria com a Associação Brasileira de Comunicação Empresarial – ABERJE, no ano de 2008, e com autores e estudiosos sobre Comunicação de Risco, que publicaram artigos na Revista *Organicom*, do ano de 2007.

Para tanto, utilizou-se como técnica de pesquisa, entrevistas em profundidade, que permitem “estudar questões difíceis de quantificar, como sentimentos, motivações, crenças e atitudes individuais” (GOLDENBERG, 1999, p. 63).

As entrevistas aplicadas foram realizadas por meio de contato telefônico, *skype* ou *e-mail*, sendo gravadas e transcritas. Vale ressaltar que não

houve limite máximo de tempo durante as entrevistas, no entanto, duraram em média uma hora.

De um total de 18 convidados, em função de algumas eventualidades, seguindo critério de saturação dos dados, que de acordo Strauss; Corbin (2008) é um critério que denota que, durante a análise, não surgem nos dados novas propriedades e dimensões, ou seja, parece não haver nenhuma nova informação, foram entrevistados 6 participantes. Para não expor os entrevistados, são representados nessa pesquisa pelas letras A, B, C, D, E e F.

A escolha pelas empresas referenciadas na revista *Aberje* se deu pelo fato de possuírem algo em comum: crises, e a necessidade de gerenciá-las, além de trabalharem com programas de levantamento de riscos relacionados à comunidade que estão inseridas e nas relações com *stakeholders*.

Já os autores desse número da *Organicom*, são lideranças que estudam teórica e empiricamente a temática relacionada a riscos, o que implica em um entendimento quanto a análise teórica e prática da Comunicação de Risco. Portanto, ao entrevistar profissionais do campo acadêmico e profissional sobre Comunicação de Risco procurou-se explorar as experiências vivenciadas, o que confere maior credibilidade aos resultados apresentados nesse artigo.

O relato é apresentado em duas grandes áreas de estudo, uma abordagem geral sobre o conceito de Comunicação de Riscos, suas implicações e a maneira como é entendida nos contextos organizacionais, e a relação estabelecida com a questão da Sustentabilidade.

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

A realização das entrevistas nos permite afirmar que a Comunicação de Risco ainda é um tema pouco conhecido, visto que, muitas vezes sua prática se dá de maneira inconsciente nos contextos organizacionais.

Grande parte dos entrevistados parece entender claramente o conceito de Comunicação de Risco e conceituam a Comunicação de Risco bem como aborda a parte teórica deste trabalho.

“A Comunicação de Risco é um processo que envolve interação entre emissor e receptor, tendo como objetivo a transmissão de informações que possam vir a afetar a saúde ou a integridade física de pessoas ou uma entidade”. Entrevistado A.

Na intenção de atender ao objetivo proposto por este estudo, buscou-se evidenciar como se dá o entendimento da Comunicação de Risco no âmbito da Sustentabilidade, uma vez que para agir de forma sustentável e adotar práticas de responsabilidade Social, as organizações necessariamente precisam ser transparentes, proporcionar a participação e o entendimento dos *Stakeholders* a respeito de questões que podem vir a prejudicá-los.

Ao buscar este entendimento os entrevistados falaram do tripé da sustentabilidade, ressaltando pontos importantes que podem afetar e influenciar o desempenho da organização com seus públicos. Neste sentido evidenciou-se que a prática da Comunicação de Risco é uma estratégia para a Sustentabilidade nas organizações.

“A Sustentabilidade está baseada em um tripé que envolve as questões ambientais, econômicas e sociais, que exigem da empresa uma conduta econômica e ambiental correta, de modo a proporcionar atitudes que compensem os impactos que produzem na natureza e na comunidade. Junto a isso a empresa precisa ter uma postura social que cumpra suas funções com a sociedade. A Comunicação de Risco é essencial no que diz respeito ao fato de fazer a comunidade de *Stakeholders* entender os perigos que podem afetá-los e como estes podem reagir diante de algo que pode acontecer. É papel da empresa realizar esta Comunicação para que os princípios sustentáveis possam ser colocados em prática”. Entrevistado E

Nas entrevistas identifica-se também a relevância das práticas da Comunicação de Risco para as organizações, ao passo que alguns entrevistados acreditam que nem todas possuem uma prática consciente da Comunicação de Risco, uma vez que muitas adotam os princípios deste modelo de Comunicação, mas não possuem o conceito claramente definido.

“As organizações brasileiras não sabem o que é Comunicação de Risco. É uma prática essencial, porém, a maioria das empresas realiza a Comunicação de Risco sem saber que estão fazendo. Na verdade é uma prática que conscientemente não existe nas organizações. Mas que deveria haver uma conscientização sobre sua importância.” Entrevistado A

Um entrevistado concorda com esta opinião e revela que muitas empresas ainda não estão preparadas para a prática da Comunicação de Risco, pelo fato de valorizarem outros modelos de Comunicação.

“A Comunicação de Risco é de fundamental importância. O que ocorre é que ainda algumas empresas, inclusive grandes empresas não se preparam previamente para atuar neste tipo de Comunicação, o que elas investem em Comunicação é muito focado em assessoria de imprensa, ou em outras formas de Comunicação [...]”. Entrevistado D.

No que concerne às formas de praticar a Comunicação de Risco, todos os entrevistados concordam que há uma série de maneiras de colocá-la em prática, uma vez que depende da finalidade das mensagens, o modo de comunicá-la e do tipo da organização, ou seja, cada organização é única e adota atitudes específicas de comunicar o risco a seus públicos.

“Existe uma série de maneiras de se comunicar, porém é preciso levar em consideração o perigo envolvido e o grau de indignação das pessoas a respeito de um fato. Se estes dois tópicos não forem efetivos, a prática da Comunicação de Risco não irá obter sucesso. Além disso, essa prática depende muito de como as mensagens serão transmitidas [...]”. Entrevistado A.

Diante das análises e das discussões realizadas, fica evidente que a Comunicação de Risco tem ganhado cada vez mais espaço nas organizações, no meio acadêmico e entre os profissionais de Comunicação, uma vez que surge como um novo modelo de Comunicação capaz de estreitar relacionamentos ao promover a interação entre público e organização. Mesmo tendo em mente que as organizações não estão completamente preparadas, a partir deste estudo foi possível ter um panorama inicial sobre a abordagem da Comunicação de Risco e também sobre a forma como ela é entendida e praticada pelas organizações.

Os autores identificam uma proximidade entre Comunicação de Risco e Sustentabilidade, partindo do conceito de Beck em que uma sociedade deve se preocupar com as conseqüências de suas atitudes, entendendo a partir dessa prerrogativa a preocupação dos indivíduos para com as gerações futuras. Dessa forma, a estreita ligação entre essas duas temáticas sugere um aprofundamento nesses estudos, por acreditarem que para agir de forma sustentável e adotar práticas de responsabilidade social, as organizações necessariamente precisam ser transparentes e proporcionar a participação e o entendimento dos *stakeholders* em relação a situações que podem afetá-los.

Neste sentido, a Comunicação de Risco é vista como uma prática de análise política do meio ambiente que nada mais é do que o Processo de Gerenciamento de Riscos (GOLDEMANN; MCHENSEN, 2010). Este processo, como já foi citado, evidencia os riscos presentes no meio ambiente, e proporciona maior segurança para saúde e integridade física das pessoas. Desta forma, colabora para que as ações realizadas por estas pessoas no presente não comprometam as relações e ações que serão estabelecidas no futuro.

6 CONCLUSÃO

O objetivo desse estudo era evidenciar as possíveis relações existentes entre a Comunicação de Risco e as práticas sustentáveis, o que ficou claro no decorrer do contexto teórico e na pesquisa de campo. Foi revelado uma estreita dependência entre esses dois temas, considerando que para que haja práticas sustentáveis uma organização precisa primeiramente ser transparente e coerente, para que transmita confiança e credibilidade à seus públicos.

Há uma necessidade de evidenciar seus potenciais riscos e possíveis chances de crises, para que haja uma conscientização de seus *Stakeholders* a respeito de como devem agir no presente para garantia de um futuro sustentável.

É portanto, por meio da Comunicação de Risco que essa prática se concretiza. Comunicar os riscos aos públicos específicos é promover um processo de conscientização a respeito de suas ações e posturas adequadas que devem ser tomadas para evitar que os riscos se materializem e se transformem em crises. O que significa que, a Comunicação de Risco, trabalha no presente para proteger o futuro, o que representa uma atitude sustentável.

Além disso, esse estudo também evidenciou a relevância deste tema aos contextos organizacionais e ao relacionamento com os *Stakeholders*, uma vez que a Comunicação de Risco é entendida como um processo que proporciona a estes públicos um entendimento mais amplo sobre os riscos e ações da organização, o que confere a garantia da confiança e da credibilidade em momentos conturbados.

Vale ressaltar que além de responder à problemática proposta, este estudo ainda ressaltou alguns pontos que merecem novas pesquisas, pois nos despertaram algumas inquietações, como por exemplo: Se a Comunicação de risco é tão importante para as organizações, porque ainda é uma prática inconsciente?

Este questionamento demonstra que ainda há um vasto campo teórico e empírico que superem as análises obtidas e encontrem novos temas de pesquisa, tais como: A Comunicação de Risco, por ser um novo objeto de estudo, requer estudos teóricos e empíricos que superem as análises obtidas e que encontrem novos temas de pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKKO, Eric. Risk communication, risk perception, and public health. **Wisconsin Medical Journal**, Wisconsin, v.103, n. 1, 2004.

ALMEIDA, Ana Luisa de Castro; BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. Gestão estratégica de stakeholders: aspectos relevantes na definição de políticas de relacionamento. In: MARCHIORI, M. Comunicação e organização: reflexões, processos e prática, p. 191-207

BECK, Ulrich. **Risk Society: towards a new modernity**. Londres: Sage, 1992.

BATISTA, Leandro. Comunicação de Risco, elemento-chave na gestão de crises corporativas e um desafio para o século XXI: a teoria na prática, situação atual e tendências. **Revista ORGANICOM: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, São Paulo, v. 4, n. 6, 2007.

COVELLO, Vicent. Risk communication: an emerging area of health communication Research. In. DEETZ, S. A. (Ed.), **Communication yearbook 15**. Newbury Park, CA: Sage, 1992.

DAFT, Richard L. **Organizações: teorias e projetos**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

GOLDENBERG, Mirian. **A Arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GODEMANN, Jasmin; MCHENSEN, Gerd. (Editors). **Sustainability Communication: Interdisciplinary Perspectives and Theoretical Foundations**. Springer 2010.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (Org.) Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, M.. **Faces da Comunicação Organizacional**. 2. ed. São Caetano do Sul, São Paulo: Difusão Editora, 2008. p. 169-192.

LAUREANO, Marcos Aurelio Pchek. **Gestão de segurança da informação**. 2005. Disponível em: http://www.mlaureano.org/aulas_material/gst/apostila_versao_20.pdf Acesso em: 15 out. 2011.

LINSMEIER, Thomas.; PEARSON; Neil. **Risk measurement**: an introduction to value at risk. 1996. Disponível em: < <http://www.exinfm.com/training/pdffiles/valueatrisk.pdf> > Acesso em: 16 out. 2011.

LUNDGREN, Regina; MCMAKIN, Andrea. **Risk communication**: a handbook for communicating environmental, safety and health risks. Ohio: Battelle Press, 2000.

MAANEN, John Van. **Reclaiming qualitative methods for organizational research**. 24. ed., New York: Administrative Science Quarterly, 1979.

MARCHIORI, Marlene. **Comunicação organizacional e Relações Públicas**: perspectivas teóricas e práticas no campo estratégico. (Projeto de pesquisa) Universidade Estadual de Londrina, Departamento de Comunicação, Londrina, 2008.

MELO, Waltemir. Comunicação de Risco: ação obrigatória das organizações que trabalham com produtos perigosos. **Revista ORGANICOM**: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. São Paulo, v. 4, n. 6, p. 114-136, 2000.

National Research Council.(1989). **Improving risk communication**. Washington, DC: National Academy Press. In: PALENCAR, M. J. **Risk Communication and community right to know**: a public relations obligation to inform. 2008.

NETO, Belmiro Ribeiro da. **Comunicação corporativa e reputação**: construção e defesa da Imagem favorável. São Paulo: Saraiva, 2010.

PALENCAR, M. J. Risk communication. In: HEATH R. L. (Ed.). **Encyclopedia of public relations**. Thousand Oaks, CA: Sage; 2005.

PADOVEZE, Clóvis Luis; BERTOLUCCI, Ricardo Galinari. **Proposta de um Modelo para o Gerenciamento do Risco Corporativo**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., Anais... Porto Alegre, 2005.

PANHOCA, Luíz. **Administração do risco de propostas e estudos de viabilidade na indústria aeronáutica brasileira**: uma abordagem de controladoria. 2000. Tese (Doutorado) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

PRESTES, Eduardo. Comunicação de Risco, Elemento-Chave na Gestão de Crises Corporativas e um Desafio para o Século XXI: a teoria na prática, situação atual e tendências. **Revista ORGANICOM**: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. São Paulo, v. 4, n. 6, p. 86-100, 2000.

RANGEL, Maria L. Comunicação no controle do risco à saúde e segurança na sociedade contemporânea: uma abordagem interdisciplinar. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 5. set./out. 2007. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232007000500035&script=sci_abstract&tlng=pt> Acesso em: Jun. 2011.

REY LENNON, Frederico; BARTOLI PIÑERO, Javier. **Reflexiones sobre el management de la comunicacion**. Buenos Aires: La Crujía, 2008.

RINALDI, Alexandra. **A Importância da Comunicação de Risco para as organizações**. Dissertação (Mestrado em Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente) - Centro Universitário SENAC, São Paulo, 2007.

RINALDI, Alexandra; BARREIROS, Dorival. A importância da Comunicação de Riscos para as organizações. **Revista ORGANICOM: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, São Paulo, n. 6, v. 4, 1º sem., 2007.

SANDMAN, Peter M. **Explaining environmental risk**: some notes on environmental risk communication. Washington: Environmental Protection Agency; 1986.

SANTOS, Paulo Sérgio Monteiro dos. **Gestão de riscos empresariais**: um guia prático e estratégico para gerenciar os riscos de sua empresa. São Paulo: Novo Século, 2002.

SEEGER, Matthew W.; SELLNOW, Timothy L.; ULMER, Robert R. Public relations and crisis communication, Organizing and Chaos. In: **Handbook of public relations**. HEATH, Robert Lawrence. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000.

ERIKSSON, M. (2003) **Fråningenjörskonst till informatörskonst: studier av PR och riskkommunikation**. [From Engineering to Public Relations: Studies of PR and risk communication] Örebro University (Örebro studies in media and communication) IN Nordicom Review 28 (2007) 1, pp. 93-110

FLODIN, B. (2000) **Planlagdkriskommunikation**. [Planned crisis communication] Stockholm: National Board of Psychological Defense.