

**Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e
Interação Humano-Computador da PUC-Rio**

**Entrevistas com pessoas atingidas
pelas cheias na cidade de Taió/SC**

Aluno

Huérinton Flávio Comper

1 INTRODUÇÃO

Este relatório é fruto de uma pesquisa realizada por meio de entrevistas com pessoas que foram atingidas, direta ou indiretamente, pelas enchentes ocorridas na região do Vale do Itajaí, em Santa Catarina, com foco principal na cidade de Taió, que foi atingida por 5 enchentes em um período de aproximadamente 45 dias, entre os meses de outubro e novembro de 2023.

Problemas com cheias são recorrentes na região, ocorrendo quando há períodos de muita chuva a ponto de o rio sair de sua calha e invadir ruas, comércio, casas e empresas, afetando inúmeras pessoas, direta ou indiretamente. Esses eventos variam de baixa a alta intensidade, sendo medidos de acordo com a metragem que o rio alcança e o impacto nas cidades e nas pessoas. Nesse último período, algumas cidades registraram marcas históricas, com as maiores enchentes já ocorridas, deixando rastros de destruição, famílias desabrigadas, comércio e indústrias que perderam tudo, resultando em milhões de reais em prejuízos e traumas para muitas pessoas afetadas.

Diante desse cenário, um dos instrumentos mais valiosos para salvar o patrimônio das pessoas e, principalmente, vidas, é a informação. Isso ficou muito claro com os acontecimentos recentes, nos quais a falta de informações ou a dificuldade em obtê-las agravaram ainda mais a situação.

É preciso saber coisas básicas, como quais pontos da cidade ficam alagados de acordo com a metragem do rio, contatos de pessoas que possam auxiliar na retirada dos pertences, abrigos para onde as pessoas podem se deslocar, a quem recorrer em uma emergência, entre outras informações valiosas. Tudo isso esteve disponível; no entanto, o grande problema foi a diversidade de canais nos quais foram disponibilizadas essas informações, ora em redes sociais dos órgãos públicos, ora em grupos de aplicativos de mensagem, entre outros. Isso acabou gerando confusão, principalmente quando diversos locais divulgavam informações divergentes sobre um mesmo assunto.

Levando em conta todos esses acontecimentos e suas consequências, surgiu a ideia de criar um único canal para centralizar todas as informações relevantes em tempo real, de forma clara e eficaz, e de fácil acesso ao maior número de pessoas. Portanto, para entender melhor quem são essas pessoas, esta pesquisa foi realizada, entrevistando uma amostra da população que foi atingida nos mais diversos níveis, para posterior análise dos dados a fim de extrair uma ou mais personas desse conteúdo.

2 PREPARAÇÃO

Para dar início à pesquisa, definiu-se como público alvo pessoas residentes na cidade de Taió - SC, que foram atingidas direta ou indiretamente pelas enchentes, buscando entender melhor como cada um lidou com a situação, como buscou informações e sua relevância. O objetivo principal é compreender mais a fundo esses indivíduos para que os atores e os cenários sejam os mais reais possíveis, visando que a resolução dos problemas esteja coerente com as necessidades das pessoas e seja de fácil utilização.

2.1 ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

As perguntas foram elaboradas com base nos eventos que ocorreram na região, partindo das notícias, informações e experiências vividas in loco, tendo a cautela de, tanto na elaboração do roteiro quanto na condução da entrevista, não deixar essa experiência própria influenciar diretamente no resultado da pesquisa.

O objetivo principal dessas entrevistas é entender como as pessoas buscaram informações, a relevância e impactos que essas informações tiveram no período de inundação. Após realizada uma entrevista piloto, o roteiro foi revisado e aprimorado, chegando ao roteiro final, apresentado a seguir:

Roteiro para entrevistas

- Cumprimento e agradecimento pela disponibilidade em participar da pesquisa;
- Explicação de como irá funcionar a entrevista, as motivações e objetivos buscados (conhecer mais sobre as pessoas que foram atingidas pelo evento das cheias;
- Apresentação do TCLE e explicação sobre o sigilo dos dados do entrevistado e da entrevista;

Perguntas mais pessoais para conhecer um pouco melhor o entrevistado.

Nome
Idade
Estado civil
Ocupação
Local de residência (centro, bairros, interior);
Quantas pessoas vivem na sua residência?
Como é o seu dia-a-dia?

-
- De que forma você soube que a cidade seria afetada pelas cheias?

Esta pergunta dará o rumo para a sequência da entrevista, sendo que, duas linhas diferentes foram preparadas dependendo da resposta dada pelo entrevistado.

- Sua residência foi atingida por alguma das enchentes?

SIM, minha residência foi atingida

- Quando as cotas de inundação foram sendo anunciadas ao longo deste período, você soube se sua residência seria atingida de acordo com a metragem informada?
- As informações que você recebeu ajudaram na hora de tomar alguma decisão importante? (retirar ou apenas levantar os pertences e em que momento, quando sair de casa etc.)
- As decisões que você tomou, baseadas nessas informações, ajudaram a minimizar as perdas? Por que?
- Como você retirou seus pertences de casa?
 - Havia um local adequado para depositá-los? (um segundo piso ou local mais elevado)
 - Precisou contratar algum frete para poder fazer a retirada dos pertences? Se sim, como você conseguiu localizar essa empresa ou pessoa?
- Caso tenha precisado sair de casa, você tinha um local onde ficar alojado, ou precisou ir para um dos abrigos disponibilizados pela prefeitura e defesa civil?
- Se precisou ir para um abrigo: Como foram as instruções para ir para o abrigo? Houve transporte, assistência, alimentação, etc.?
- Como foi o seu dia-a-dia durante o período em que a cidade esteve inundada?
- Quando você sentiu segurança em voltar para casa?

NÃO, minha residência não foi atingida

- Quando as cotas de inundação foram sendo anunciadas ao longo deste período, você soube se sua residência seria atingida ou se ficaria sem algum acesso (ilhado) de acordo com a metragem informada?
- Mesmo sem ser atingido diretamente pela água, nos períodos em que a cidade ficou inundada, como foi o seu dia-a-dia?
- Sua casa serviu de abrigo para alguém que teve a residência atingida? Se sim, quantas pessoas?
- Houve alguma dificuldade em conseguir algum recurso? (Alimentos, água potável, etc.)
- Como você avalia a atuação dos órgãos públicos na divulgação das informações?
- Após passar por todas essas cheias recentes, você se sente mais preparado, caso isso volte a acontecer?
- Você acha que seria interessante se houvesse uma fonte única, em que todas as informações importantes fossem centralizadas?
- Há mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre o assunto?

Agradecimento pelo tempo e disposição em conceder a entrevista e encerramento.

3 RESULTADOS

Os dados obtidos com essa entrevista foram gravados em áudio e, posteriormente, transcritos e avaliados. Após essa avaliação, a forma escolhida para apresentar os resultados dessa pesquisa, foi em forma de Personas, julgando ser uma boa maneira de entender com mais profundidade quem são as pessoas que foram atingidas pelas cheias, suas dores, anseios e o que esperam para futuros eventos que, infelizmente, podem voltar a acontecer em qualquer momento.

Também foram retratados algum cenários envolvendo os atores, para exemplificar melhor as situações que podem ser vividas durante esses eventos de calamidade publica.

3.1 PERSONAS

Foram identificadas pelo menos duas personas durante as entrevistas, as serão apresentadas a seguir:



Jeferson

Jeferson tem 35 anos, é casado e pai de duas crianças. Trabalha em um escritório de publicidade no centro da cidade de Taió e mora em um bairro próximo ao centro com sua esposa e filhos. Apesar de já ter passado por outros períodos de cheias, esta foi a primeira vez em que sua casa foi atingida diretamente.

Com isso, Jeferson precisou retirar todos os seus pertences de casa e buscar um local seguro para se abrigar com sua família até a situação normalizar. Quando percebeu que seria necessário deixar sua residência, buscou um caminhão para carregar suas coisas, também contou com ajuda de vizinhos e amigos para acelerar o trabalho enquanto a água subia rápido com o passar das horas.

Sem muita experiência e com dificuldade em saber qual metragem o rio precisaria atingir para a água entrar em sua casa, demorou para arrumar suas coisas e sair.

Jeferson sente que se as informações fossem divulgadas mais precisamente pelos órgãos oficiais, e se as cotas de alagamento fosse melhor mapeadas, teria mais tempo para se preparar e proteger sua família e seu patrimônio.

Com base nos dados demográficos levantados na pesquisa, foi possível traçar algumas das características de Jeferson como sua idade, profissão, como é sua família e o local onde mora.

Ocupação?

[...]Sou designer[...]

Local de residência? (Centro, bairros, interior)

[...] Em um bairro próximo ao centro.[...]

Quantas pessoas vivem em sua residência?

[...] São quatro pessoas, eu, minha esposa e dois filhos.[...]

Chegando no ponto da entrevista em que focamos no assunto principal, conseguimos entender como foi o período das cheias para Jeferson e como lidou com isso:

Sua residência foi atingida por alguma das enchentes?

[...] Entrou água pela primeira vez, depois de muitos anos acabou entrando, entrando água, então foi.[...]

Quando as cotas de inundação foram sendo anunciadas ao longo deste período, você soube se sua residência seria atingida de acordo com a metragem informada?

[...] Até então a gente não tinha uma medida exata, então a gente não sabia com que medida entrava dentro da casa. A gente estipulava algo pela vizinhança lá, mas a gente não tinha real noção de com que a altura do rio precisaria estar para chegar na nossa casa.[...]

[...] Aí quando começou a aumentar e a gente começou a se preocupar.[...]

Como você retirou seus pertences de casa?

- Precisou contratar algum frete para poder fazer a retirada dos pertences?

[...]Tinha meus vizinhos lá que acabaram ajudando. Então a gente passou os dias na casa de um vizinho..[...]

[...]A sorte que no bairro tinha uma pessoa com um caminhão disponível.[...]

Você acha que seria interessante se houvesse uma fonte única, em que todas as informações importantes fossem centralizadas?

[...]Com certeza alinhada junto. Alinhado junto principalmente que a prefeitura. Mas que tivesse muita informação necessária, sei lá, freteiros, quem tem caminhão para fazer mudança, o contato desse pessoal, quem tem trator às vezes para poder ajudar, até ponto de abrigo, que é a cidade queira ou não acaba tendo pouco, tudo que é tipo de informação[...]



Mariane

Mariane trabalha em um escritório no centro da cidade, tem 29 anos, é casada e mora em uma área livre de enchente com seu marido e uma filha. Como sempre morou em Taió, também já passou por algumas enchentes, mas nunca teve sua residência atingida.

Mesmo não sendo atingida diretamente, precisou ficar sem trabalhar, já que seu local ficou sem nenhum acesso. Muito solidária, ajudou na retirada dos móveis da casa de parentes e abrigou mais duas pessoas em sua própria casa.

O local onde Mariane mora, além de ser livre destes eventos, também é privilegiado, pois conta com acesso a supermercados, postos de combustível e outros locais importantes, o que é muito bom, considerando que haviam mais pessoas vivendo em sua casa temporariamente.

Enfrentou alguns problemas para se deslocar dentro da cidade, já que foi difícil saber se alguns pontos específicos estavam alagados ou não, devido à falta dessas informações.

Com base nos dados demográficos levantados na pesquisa, foi possível traçar algumas das características de Mariane como sua idade, profissão, como é sua família e o local onde mora.

Ocupação?

[...] Eu sou gerente de marca. [...]

Local de residência? (Centro, bairros, interior)

[...] É um bairro mais retirado do centro da cidade [...]

Quantas pessoas vivem em sua residência?

[...] Três, eu, meu esposo e minha filha. [...]

Assim como Mariane, a entrevistada também não teve sua residência atingida pela enchente, o que gerou novas situações, ajudando a compor o perfil

De que forma você soube que a cidade seria afetada pelas cheias?

[...] Pelo comentário na própria cidade e por rede social [...]

Sua residência foi atingida por alguma das enchentes?

[...]Não[...]

E o seu local de trabalho?

[...]Ficou isolado. Não pegou água, mas ficou isolado.[...]

Quando as cotas de inundação foram sendo anunciadas ao longo deste período, você soube se sua residência seria atingida ou se ficaria sem algum acesso (ilhado) de acordo com a metragem informada?

[...] Não tem como pegar água na minha casa.[...]

[...] Eu não fico isolada, porque é a minha casa é na trans enchente. Então eu tenho saída para vários lugares, tanto pra visitar minha mãe que mora num bairro um pouco mais retirado, quanto para ir para outra cidade se precisar de hospital ou coisa assim[...]

[...]não foi difícil de obter a informação de cota, mas é difícil de entender aonde que essa cota vai atingir. Então eu não tenho noção geográfica para saber que 15 metros de água vai pegar onde ou que vai ficar ilhado[...]

Sua casa serviu de abrigo para alguém que teve a residência atingida? Se sim, quantas pessoas?

[...] Eu abriguei os meus sogros e ajudei a esvaziar a casa.[...]



Joarez

Joarez nasceu em outra cidade, mas nos seus 55 anos de vida está há mais de 40 em Taió. Tem uma corretora de seguros em uma sala térrea no centro e mora no segundo piso com sua esposa. Tem bastante experiência com enchentes, já que o rio não precisa chegar a níveis muito elevados para atingir seu estabelecimento.

Como tem bastante experiência, assim que as cotas de inundação começaram a ser divulgadas, Joarez já iniciou a retirada dos móveis e outros itens da sua corretora e acomodou em seu apartamento no segundo piso do prédio.

Também abasteceu seus mantimentos para poder ficar minimamente confortável até que a situação se normalizasse. Excluindo todos os transtornos causados pelas cheias, conseguiu se manter tranquilamente, sabendo que só resta esperar até a hora de limpar tudo e retomar os negócios.

Joarez não tem tanta familiaridade com tecnologia, então se informa pelo rádio e recebe notícias também em grupos formados em Apps de mensagem.

Nas entrevistas realizadas, não foi encontrada especificamente a persona de Joarez, porém, tendo conhecimento através de notícias e de pessoas conhecidas, é possível traçar seu perfil, não com tanta precisão, mas de forma que consigamos entender um pouco sobre essas pessoas, que formam boa parte da população do centro, uma das áreas mais atingidas e onde se concentram a maior parte dos comércios.

3.2 CENÁRIOS

Com os perfis das personas e da protopersona traçados, foram estipulados alguns cenários de problemas enfrentados por esses atores, também baseados em "dores" que foram abordadas durante as entrevistas.

Estes cenários ajudam a compreender um pouco melhor esses perfis, e as situações que podem ocorrer durante situações de emergência como a que motivou essa pesquisa, o que ajuda também na hora de buscar soluções para amenizar esses problemas.



Jeferson ficou perdido

Quando a cidade começou a inundar, Jeferson estava tranquilo, já que sua casa nunca havia sido atingida pelas cheias, porém, os órgãos oficiais começaram a anunciar cotas de alagamento cada vez mais altas e Jeferson começou a ficar preocupado, pois não tinha certeza se ficaria apenas ilhado ou se a água entraria em sua residência.

Jeferson decidiu retirar seus pertences quando a água já estava quase entrando em seu quintal, precisou contar com a ajuda de vizinhos, buscar um caminhão e local para alocar suas coisas.

Com um mapeamento de cheias mais preciso, ele poderia ter se programado melhor e feito o trabalho com mais calma.

Alguns trechos da entrevista ajudam a sustentar a criação deste cenário:

[...] Entrou água pela primeira vez, depois de muitos anos acabou entrando, entrando água, então foi.[...]

[...] Até então a gente não tinha uma medida exata, então a gente não sabia com que medida entrava dentro da casa. A gente estipulava algo pela vizinhança lá, mas a gente não tinha real noção de com que a altura do rio precisaria estar para chegar na nossa casa.[...]

[...] No site da Defesa Civil do Estado era uma medida pelo Instagram da prefeitura era outra medida[...]

[...] Aí quando começou a aumentar e a gente começou a se preocupar.[...]

[...] Tinha meus vizinhos lá que acabaram ajudando. Então a gente passou os dias na casa de um vizinho..[...]

[...] A sorte que no bairro tinha uma pessoa com um caminhão disponível.[...]



Mariane precisou de uma farmácia

Como sua casa é livre de enchentes e em um local com acesso a supermercados, mantimentos básicos não foram problemas, mas um familiar precisava de medicamentos contínuos.

Praticamente todas as farmácias da cidade estavam embaixo d'água e ela não tinha acesso às poucas que ficaram livres, ou se havia um caminho alternativo, Mariane não tinha conhecimento. Também não se tinha informações se existia algum ponto provisório para conseguir esses medicamentos.

Diante disso, Mariane precisou se deslocar para outra cidade para buscar os remédios.

Este cenário foi baseado em alguns trechos da entrevista que deu origem a Mariane:

[...]não foi difícil de obter a informação de cota, mas é difícil de entender aonde que essa cota vai atingir.[...]

[...]não tive nenhuma dificuldade de obter nenhum recurso. Então comida e água eu tinha, até porque eu tinha acesso ao mercado e também tinha condições financeiras de comprar. Diferente de muitas pessoas que não tinham, né? Então o que eu mais senti dificuldade foi na questão de farmácia, que não tinha nada disponível em nenhuma e nem um local. E eu tive que ir pra outra cidade buscar remédios para minha vó[...]



Joarez teve dificuldades com informações

Como identificado na protopersona de Joarez, ele não tem muita afinidade com tecnologia, faz uso apenas de algumas redes sociais e Apps de mensagem, porém usa de forma muito básica.

Ele teve problemas em obter algumas informações enquanto as águas subiam, já que a grande maioria delas era disseminada através do Instagram.

Sendo assim, precisou contar com sua experiência e observação do cenário para tomar algumas decisões importantes, o que seria muito mais fácil com informações precisas recebidas de forma mais simples.

É um pouco mais difícil estipular um cenário para a protopersona Joarez, mas, julgando sua pouca afinidade com tecnologia, podemos deduzir que a obtenção de algumas informações pode ter sido um pouco mais complicada. Podemos sugerir também que se Joarez precisasse de algum tipo de ajuda, poderia ter que pesquisar em redes sociais e isso viria a ser um desafio, mesmo com contatos oficiais sendo divulgados, esses dados podem ficar perdidos nos feeds, stories etc.



Jeferson precisou deslocar sua família

Após esvaziar sua casa e sair com sua família, Jeferson ficou abrigado na casa de conhecidos, porém o bairro em que estava tinha recursos limitados e fica bastante isolado com a cidade inundada.

Quando a situação melhorou um pouco, decidiu ir para casa de seus pais, que fica em um ponto mais privilegiado da cidade, nessas situações.

Porém, os acessos ao bairro em que moram foram todos comprometidos, e os caminhos alternativos só eram acessados por veículos 4x4. Foi necessário se esforçar para busca alternativas e conseguir chegar ao destino.

O entrevistado descreveu um pouco de como eram os acessos alternativos ao bairro e a demora em conseguir se deslocar entre alguns pontos da cidade:

[...] a gente precisou retirar nossos filhos por segurança e para evitar muita bagunça e tal, a gente acabou retirando nossos filhos da nossa casa, na casa onde a gente estava e ficou só eu e minha esposa.[...]

[...] E isso foi um pouco demorado, porque. Primeiro que a gente estava num bairro totalmente isolado, a gente precisava levar para outro bairro e isso acabou demorando, mas como não era situação de vida e morte, então demora mesmo. Não era uma situação, de emergência[...]

[...] Fica totalmente isolado não existe outro caminho. Foi feito um caminho alternativo lá, mas só passa de jipe.[...]

4 CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi conhecer melhor as pessoas que sofreram com esse período complicado de inundações e entender como as informações, bastante valiosas, foram disseminadas.

Podemos concluir, através das personas perfiladas, que há várias atores e diverso cenários diferentes, já que nem todas as pessoas são atingidas da mesma forma, porém, todas sofrem algum tipo de consequência.

Ficou claro a importância dos meios de comunicação e da divulgação de informações precisas, de forma clara e objetiva. Entendeu-se que é necessário melhorar a disseminação de dados importantes e oficiais, mas é preciso um estudo mais detalhado para entender a melhor forma de isso acontecer.

É importante destacar que a amostragem é bastante pequena, levando em consideração que a população da cidade é de quase 20 mil pessoas, e há mais personas nesse meio que seriam interessantes de conhecer para, aí sim, buscar o desenvolvimento de uma solução mais eficaz e personalizada, que pode ajudar bastante em situações de emergência como as vividas nos meses de outubro e novembro de 2023 em toda a região do Alto Vale do Itajaí, em Santa Catarina.

**Entrevistas com pessoas atingidas pelas
cheias na cidade de Taió/SC**

Huérinton Flávio Comper
Dezembro, 2023