

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

VITÓRIA CORRÊA LOPES WOHLGEMUTH

**IMPACTO NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS
EM CASO DE SINISTRO DE INCÊNDIO RESIDENCIAL**

TESE DE DOUTORADO

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

VITÓRIA CORRÊA LOPES WOHLGEMUTH

**IMPACTO NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS
EM CASO DE SINISTRO DE INCÊNDIO RESIDENCIAL**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito para a obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001

Linha de pesquisa: Produção, socialização e usos da informação e do conhecimento.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Ivette Kafure Muñoz

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

CW846i Corrêa Lopes Wohlgemuth, Vitória
Impacto nas práticas informacionais dos usuários em caso
de sinistro de incêndio residencial / Vitória Corrêa Lopes
Wohlgemuth; orientador Ivette Kafure Muñoz. Brasília, 2026.
313 p.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Universidade de
Brasília, 2026.

1. Ciência da Informação. 2. Estudo de Usuários. 3.
Práticas Informacionais. 4. Emergências. 5. Sinistro de
Incêndio. I. Kafure Muñoz, Ivette, orient. II. Título.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Ata Nº: 111

Aos vinte e seis dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e seis, instalou-se a banca examinadora de Tese de Doutorado do(a) aluno(a) Vitória Corrêa Lopes Wohlgemuth, matrícula 220007071. A banca examinadora foi composta pelos professores Dr(a). Murilo Bastos da Cunha / Membro Titular Interno à UnB/PPGCINF-UnB, Dr(a). Cristiano Correa / Membro Titular Externo à UnB / CBMPE/UFPE, Dr(a). Mariana Esteves Paranhos / Membro Titular Externo à UnB / PUCRS, Dr(a). Anderson Luis Cambraia Itaborahy / IBICT (Suplente) e Dr(a). Ivette Kafure Muñoz / PPGCINF-UnB, orientador(a)/presidente. O(A) discente apresentou o trabalho intitulado “Impacto nas práticas informacionais dos usuários em caso de sinistro de incêndio residencial”.

Concluída a exposição, procedeu-se a arguição do(a) candidato(a), e após as considerações dos examinadores o resultado da avaliação do trabalho foi:

☒ (X) Pela aprovação do trabalho;

☐ () Pela aprovação do trabalho, com revisão de forma, indicando o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentação definitiva do trabalho revisado;

☐ () Pela reformulação do trabalho, indicando o prazo de (Nº DE MESES) para nova versão;

☐ () Pela reprovação do trabalho, conforme as normas vigentes na Universidade de Brasília.

Conforme os Artigos 34, 39 e 40 da Resolução 0080/2021 - CEPE, o(a) candidato(a) não terá o título se não cumprir as exigências acima.

Dra. Ivette Kafure Muñoz, PPGCINF-UnB
Presidente

Dr. Murilo Bastos da Cunha, PPGCINF-UnB
Membro Titular Interno à UnB

Dr. Cristiano Correa, CBMPE-UFPE
Membro Titular Externo à UnB

Dra. Mariana Esteves Paranhos, PUCRS
Membro Titular Externo à UnB

Dr. Anderson Luis Cambraia Itaborahy, IBICT
Membro Suplente

Vitória Corrêa Lopes Wohlgemuth
(Doutoranda)



Documento assinado eletronicamente por **Ivette Kafure Munoz, Membro do Colegiado da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 28/05/2026, às 12:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Murilo Bastos da Cunha, Usuário Externo**, em 28/05/2026, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano Corrêa, Usuário Externo**, em 09/06/2026, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Paranhos, Usuário Externo**, em 16/06/2026, às 22:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Elmira Luzia Melo Soares Simeao, Coordenador(a) da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 22/06/2026, às 14:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Vitória Corrêa Lopes Wohlgemuth, Usuário Externo**, em 30/06/2026, às 13:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **14133485** e o código CRC **48B29140**.

Resumo: Todas as pessoas estão suscetíveis a vivenciar situações de emergência, seja no trabalho, na vida cotidiana ou no ambiente doméstico. Entre essas situações, o incêndio residencial caracteriza-se pela ruptura do cotidiano, pela necessidade de ação imediata e por um contexto de incerteza que modifica a relação dos indivíduos com a informação. Nesse cenário, as práticas informacionais passam a ser influenciadas pela urgência, pela instabilidade e por fatores emocionais, alterando as formas de busca, acesso, uso e compartilhamento da informação. Esta tese investiga o impacto do sinistro de incêndio residencial nas práticas informacionais dos usuários afetados e propõe um Modelo de Busca da Informação em Situações de Emergência, adaptado do modelo de busca da informação cotidiana de Savolainen para contemplar as especificidades dos contextos emergenciais. A pesquisa insere-se no campo da Ciência da Informação, com foco nos estudos de usuários e nas práticas informacionais. Adota abordagem qualitativa, de caráter exploratório, baseada em entrevistas com indivíduos que vivenciaram incêndios em suas residências e com uma profissional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Os dados foram analisados por meio da Análise do Discurso e da Análise de Conteúdo. Os resultados mostram que o incêndio residencial reconfigura as práticas informacionais, promovendo mudanças nas formas de acesso, uso e preservação da informação. Observou-se a adaptação de tecnologias originalmente destinadas à comunicação, como WhatsApp e e-mail, para funções de armazenamento informacional, além da centralidade do apoio humano na circulação e no compartilhamento de informações em situações emergenciais. Também foram identificadas lacunas na oferta de orientações práticas e na preparação dos usuários para lidar com informações nesses contextos. Como principal contribuição teórica, a pesquisa propõe um modelo adaptado de busca de informação em situações de emergência, ampliando a compreensão das práticas informacionais para além dos contextos cotidianos. Os resultados demonstram que a busca, o uso e o compartilhamento da informação são influenciados por fatores cognitivos, emocionais, sociais e situacionais, reforçando a necessidade de uma comunicação institucional mais clara, acessível e adequada às condições vivenciadas pelos usuários.

Palavras-Chave: Estudo de Usuários; Práticas Informacionais; Emergências; Sinistro de Incêndio; Prevenção e combate a incêndios.

Abstract: Everyone is susceptible to experiencing emergency situations, whether at work, in everyday life, or at home. Among these, residential fires are characterized by disruption of daily life, the need for immediate action, and uncertainty, all of which alter individuals' relationship with information. In this context, informational practices are shaped by urgency, instability, and emotional factors, affecting how information is sought, accessed, used, and shared. This dissertation investigates the impact of residential fire incidents on the informational practices of affected users and proposes an Information-Seeking Model for Emergency Situations, adapted from Savolainen's Everyday Life Information Seeking (ELIS) model to address the specificities of emergency contexts. The study is situated within Information Science, focusing on user studies and informational practices. It adopts a qualitative, exploratory approach based on interviews with individuals who experienced residential fires and a professional from the Federal District Fire Department. Data were analyzed using Discourse Analysis and Content Analysis. The findings show that residential fires reconfigure informational practices by changing how information is accessed, used, and preserved. Communication technologies such as WhatsApp and e-mail were repurposed for information storage, while human support emerged as central to information exchange during emergencies. Gaps were also identified in the provision of practical guidance and users' preparedness to deal with information in emergency contexts. As its main theoretical contribution, this dissertation proposes an adapted information-seeking model for emergency situations, expanding the understanding of informational practices beyond everyday life contexts. The findings demonstrate that information seeking, use, and sharing are influenced by cognitive, emotional, social, and situational factors, reinforcing the need for institutional communication to be clearer, more accessible, and better suited to users' circumstances during emergencies.

Keywords: User Studies; Informational Practices; Emergencies; Fire Incident; Fire Prevention and response.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

AD – Análise do Discurso

BCE – Biblioteca Central da Universidade de Brasília

BRAPCI – Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação

CAEP – Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos da Universidade de Brasília

CAPES – Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CBMDF – Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

CF – Constituição Brasileira

CI – Ciência da Informação

CO₂ – Dióxido de Carbono

DINVI – Diretoria de Investigação de Incêndios

DF – Distrito Federal

DASU – Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária

ENS Paris – École Normale Supérieure (Escola Normal Superior)

ELIS – Everyday Life Information Seeking (Busca de Informação na Vida Cotidiana)

ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação

FAQ – Frequently Asked Questions (Perguntas Frequentes)

FCI – Faculdade de Ciência da Informação

GDAD – Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ISTA – Information Science and Technology Abstracts (Resumos em Ciência e Tecnologia da Informação)

ISO – International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)

LISA – Library and Information Science Abstracts (Resumos em Biblioteconomia e Ciência da Informação)

NFPA – National Fire Protection Association (Associação Nacional de Proteção contra Incêndio)

OE – Objetivos específicos

OMS – Organização Mundial da Saúde

PAP – Primeiros Auxílios Psicológicos

PCDF – Polícia Civil do Distrito Federal

PPCI – Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios

PPGCINF – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação

PTSD – Post-Traumatic Stress Disorder (Transtorno de Estresse Pós-Traumático)

RA – Região Administrativa

SCIP – Segurança Contra Incêndio e Pânico

SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública

SINEX – Seção de Incêndio e Explosão

UnB – Universidade de Brasília

CEUB – Centro Universitário de Brasília

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de atendimentos a ocorrências por grupo.....	64
Tabela 2 – Lista de itens de um armário.....	151
Tabela 3 – Lista de itens da residência.....	152
Tabela 4 – Métodos, técnicas e instrumentos de pesquisa.....	160

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -Escalada de um evento com consequências negativas.....	48
Figura 2 – Modelo tetraedro do fogo.....	54
Figura 3 – Condução.....	56
Figura 4 – Convecção.....	57
Figura 5 – Irradiação.....	58
Figura 6 – Distribuição geográfica de incêndios em 2023.....	65
Figura 7 – Incêndios em edificações.....	67
Figura 8 – Incêndios em edificações em 2026.....	67
Figura 9 – Grupos de WhatsApp.....	88
Figura 10 – Grupo de WhatsApp .1.....	89
Figura 11 – Grupo de WhatsApp 2.....	91
Figura 12 – Grupo de WhatsApp 3.....	92
Figura 13 – Grupo de WhatsApp 4.....	93
Figura 14 – Grupo de WhatsApp 5.....	94
Figura 15 – Grupo de WhatsApp 6.....	96
Figura 16 – Modelo ELIS – busca de informação na vida cotidiana.....	105
Figura 17 – Printscreen da página inicial do site oficial do CBMDF.....	125
Figura 18 – Printscreen do menu de serviço do site oficial do CBMDF.....	126
Figura 19 – Printscreen da página de segurança contra incêndio do site oficial do CBMD.....	127
Figura 20 – Printscreen do menu ajuda da página inicial do site oficial do CBMDF.....	128
Figura 21 – Printscreen do menu perguntas frequentes do site oficial do CBMDF.....	129
Figura 22 – Primeira página do laudo pericial.....	133

Figura 23 – Segunda página do laudo oficial.....	135
Figura 24 – Printscreen da página inicial do site oficial da PCDF.....	137
Figura 25 – Printscreen do menu de serviços da página inicial do site oficial da PCDF.....	138
Figura 26 – Printscreen do menu de informações da página inicial do site oficial da PCDF.....	139
Figura 27 – Printscreen da página de perguntas frequentes do site oficial da PCDF.....	140
Figura 28 – Página do laudo pericial 1.....	143
Figura 29 – Página do laudo pericial 2.....	144
Figura 30 – Modelo de busca de informação adaptado.....	271

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Atendimentos realizados pelo CBMDF em 2023.....	63
Gráfico 2 – Total de ocorrências por grupo.....	69
Gráfico 3 – Ocorrências em edificações residenciais por zona de origem.....	71
Gráfico 4 – Total de ocorrências por natureza.....	72

Sumário

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	8
LISTA DE TABELAS	10
LISTA DE FIGURAS	11
LISTA DE GRÁFICOS	13
PREÂMBULO: uma perspectiva em primeira pessoa	18
1. INTRODUÇÃO	33
1.1. Problema de pesquisa	41
1.2. Objetivo geral	42
1.3. Objetivos específicos	42
1.4. Justificativa	43
2. EMERGÊNCIAS	45
2.1. Incêndios	51
2.2. A teoria do fogo	53
2.2.1 <i>Dados de incêndios no Brasil e no Distrito Federal</i>	60
3. ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	72
3.1 Práticas Informacionais	80
3.2 Práticas Informacionais em situações de emergência	85
3.2.1 <i>Relato de práticas informacionais</i>	86
3.3 Busca da informação	98
3.3.1 <i>Busca da informação no cotidiano</i>	102
3.4 Dificuldades na busca por informação em situações de emergência ...	107
4. FATORES HUMANOS	109
4.1 Fatores humanos na ocorrência de sinistro de incêndio	113
5. INSTITUIÇÕES E FLUXOS INFORMACIONAIS APÓS O INCÊNDIO..	122
5.1 Corpo de Bombeiros Militar	123
5.2 Polícia Civil	136
5.3 Seguradoras e empresas para reconstrução	146
5.4 Fluxos informacionais pós-incêndio	153
5.4.1 <i>Memória e busca por informação no pós-incêndio</i>	155
6 METODOLOGIA	157
6.1 Caracterização da pesquisa	158
6.2 Procedimentos metodológicos	162
6.3 Pré-testes	164
6.3.1 <i>Pré-teste 1</i>	166
6.3.2 <i>Pré-teste 2</i>	168
6.3.3 <i>Pré-teste 3</i>	170

6.4 População e Amostra.....	171
6.5 Instrumentos de Coleta.....	175
6.6 Método de Análise.....	180
6.7 Aspectos Éticos.....	183
6.7.1 Riscos e Benefícios.....	186
6.8 Limitações da pesquisa.....	188
7 ANÁLISE DE DADOS.....	190
7.1 Grupo 1: análises das entrevistas.....	193
PERGUNTA 1: Antes do incêndio, como você costumava guardar e organizar seus documentos e informações importantes? Usava algum sistema físico ou digital?.....	193
PERGUNTA 2: Você já tinha pensado na possibilidade de um incêndio? Tinha alguma ideia sobre o que fazer nessa situação?	196
PERGUNTA 3: Você pode descrever o que aconteceu no dia do incêndio? (ano, local, causa provável, parte mais afetada, quem acionou os Bombeiros).....	199
PERGUNTA 4: Durante o incêndio, você perdeu documentos importantes ou informações que depois foram difíceis de recuperar?	202
PERGUNTA 5: Como foi o seu contato com os Bombeiros, a polícia ou outras instituições no momento da ocorrência?	205
PERGUNTA 6: Como você se sentiu emocionalmente nesse momento? Conseguiu tomar decisões sozinho(a) ou precisou da ajuda de alguém?	208
PERGUNTA 7: Quais foram as suas primeiras ações logo após o incêndio?	211
PERGUNTA 8: Você sentiu necessidade de buscar algum tipo de informação naquele momento? Que tipo de informações buscou, e como conseguiu?.....	214
PERGUNTA 9: Qual a importância de ter tido pessoas te auxiliando no dia e depois? Qual a relevância desse fator humano, seja de conhecidos ou desconhecidos?	217
PERGUNTA 10: Você solicitou uma perícia do Corpo de Bombeiros após o incêndio? Se não solicitou, sabia que isso era possível?	220
PERGUNTA 11: Você recebeu orientação das instituições sobre os próximos passos? Essas orientações foram claras e úteis?.....	222
PERGUNTA 12: Após o incêndio, você entrou em contato novamente com alguma instituição (corpo de bombeiros, polícia, seguradoras) para buscar informações ou esclarecimentos? Como foi essa experiência?	224
PERGUNTA 13: As instituições (Bombeiros, polícia, seguradoras etc.) estavam articuladas entre si? Isso facilitou ou dificultou seu acesso à informação?.....	227
PERGUNTA 14: Você foi encaminhado(a) para algum tipo de rede de apoio após o incêndio (assistência social, orientação jurídica, psicossocial)?	230

PERGUNTA 15: Após o incêndio, você passou a organizar suas informações de forma diferente?.....	232
PERGUNTA 16: Hoje, você se sente mais preparado(a) para lidar com uma situação de emergência? Por quê?	234
PERGUNTA 17: Qual foi a parte mais difícil de lidar, durante e depois do incêndio?	237
PERGUNTA 18: No geral, como avalia a comunicação com as instituições envolvidas? Elas atenderam às suas necessidades? Que aspectos funcionaram ou foram insuficientes?	240
PERGUNTA 19: Que melhorias você acha que deve haver para o acesso à informação e a comunicação em casos de incêndio residencial?.....	243
PERGUNTA 20: E o que você recomenda para as pessoas, que possam ser vítimas de sinistros de incêndios residenciais?	245
7.2 Grupo 2: análises da entrevista	248
PERGUNTA 1 -Como a perícia é acionada em casos de incêndio? Como a vítima fica sabendo que será realizada a perícia? Quem pode solicitar uma perícia de incêndio?	248
PERGUNTA 2 – Que informações iniciais são consideradas essenciais para a perícia, seja pela equipe de combate ou por vítimas e testemunhas?...	250
PERGUNTA 3 – Relatos da vítima ou de testemunhas costumam trazer pistas sobre a origem do fogo?	251
PERGUNTA 4 – Qual é o primeiro passo da equipe de perícia ao chegar ao local do incêndio? Como funciona o atendimento?	252
PERGUNTA 5 – Existe algum documento entregue à vítima com informações sobre contato, número do processo, datas ou identificação da perícia? ...	253
PERGUNTA 6 – Como os peritos comunicam orientações às vítimas ou familiares?	255
PERGUNTA 7 – Existe protocolo para encaminhamento das vítimas a outras instituições?	257
PERGUNTA 8 – Como a pessoa tem acesso ao laudo da perícia? Quais são os prazos?.....	258
PERGUNTA 9 – É dada alguma orientação às vítimas após a perícia?	259
PERGUNTA 10 – É comum que vítimas retornem em busca de mais informações?.....	261
PERGUNTA 11 – Já houve casos de contestação do laudo pericial?.....	262
PERGUNTA 12 – Existe alguma orientação importante para preservar o local?.....	264
PERGUNTA 13 – Quais são as causas mais comuns de incêndios residenciais?	265
PERGUNTA 14 – Como o corpo de bombeiros se articula com outras instituições?.....	266
PERGUNTA 15 – O que poderia melhorar no fluxo de informações com as vítimas?	267

7.3 Modelo de busca da informação adaptado.....	269
7.3.1 <i>Modo de sobrevivência informacional</i>	272
7.3.2 <i>Perda e reconstrução do controle da vida</i>	273
7.3.3 <i>Respostas e tipos de controle em situação de emergência</i>	274
7.3.4 <i>Problemas emergenciais</i>	275
7.3.5 <i>Projetos de recuperação</i>	275
7.3.6 <i>Comportamento informacional em emergências</i>	276
7.3.7 <i>Fatores situacionais em emergências</i>	277
7.3.8 <i>Mediação da informação em emergências</i>	278
7.3.9 <i>Valores e capitais em emergências</i>	279
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	280
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	291
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	307
APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA 1	309
APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA 2	311
APÊNDICE D – APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA	312

PREÂMBULO: uma perspectiva em primeira pessoa

Antes de mergulharmos na tese, acredito ser essencial compartilhar o que motivou sua concepção. Gostaria de ter liberdade para me expressar não apenas na primeira pessoa, mas também de forma mais informal. Em 2022, quando comecei o doutorado, meu objetivo era dar continuidade à minha pesquisa de mestrado, que também foi realizada na Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. Na época, eu investigava a percepção das crianças sobre a mediação parental em suas práticas informacionais. Então, minha intenção não era mudar radicalmente de tema e decidi seguir com um projeto de doutorado focado em aprofundar o estudo da mediação, mas agora com uma abordagem geracional diferente: comparar as experiências entre gerações, especialmente explorando o grupo muitas vezes negligenciado em pesquisas, os idosos.

Contudo, no terceiro semestre do doutorado, estava no estágio docência da disciplina de Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais, sob a mentoria da professora Ivette, minha orientadora e no mês de abril de 2023, cerca de um ano após iniciar o programa, um evento mudou o rumo desta tese. Foi no dia 29 de abril, um sábado como qualquer outro em que eu, meus pais e minha irmã nos despedimos dos nossos gatos, que descansavam sobre a mesa de jantar, antes de seguirmos para uma feira. Estávamos lá há cerca de uma hora quando meus pais desapareceram de vista. Sem mais explicações, minha tia nos informou que eles haviam retornado às pressas para casa devido a um incêndio no nosso prédio.

É claro que receber a notícia de surpresa gera uma mistura de apreensão, ansiedade e uma enorme curiosidade. Perguntas começam a surgir: Em qual apartamento começou o incêndio? Todos conseguiram sair a salvo? O fogo já foi controlado? Será que destruiu muita coisa? Será que eles chegaram a tempo de retirar os gatos de casa? No entanto, a falta de informações deixa-nos numa situação de impotência e incerteza. Num estado de apreensão, liguei para minha mãe em busca de confirmação, e ela confirmou que o prédio estava, de fato, em chamas, antes de desligar abruptamente. Pouco depois, uma vizinha entrou em contato, descrevendo o caos que se instalara no prédio e ainda sem entender totalmente a situação, pedi que ela fosse até minha casa, se possível, e resgatasse

meus gatos, mas ela respondeu que havia muita fumaça e que informaria os bombeiros sobre a presença deles dentro do apartamento.

Decidi ligar novamente para minha mãe em busca de mais informações, e foi então que, em meio ao desespero, ela gritou ao telefone: "É o nosso apartamento que está pegando fogo!" e desligou. Nesse momento, o choque foi imenso, pois percebi que se tratava da minha casa. Minha irmã e eu nos encontrávamos sentadas, abraçadas e completamente sem ação, aguardando algo acontecer, sem ter ideia do que fazer. Meus pais instruíram minha tia e minha avó, que estavam conosco na feira, a permanecerem lá para impedir que voltássemos para casa.

Apesar de racionalmente saber que nenhum de nós quatro estava ferido ou em perigo imediato, meu único pensamento era para a segurança dos meus gatos, porque nessas horas, a gente nem liga para os bens materiais, só para a vida. Em meio a esse tumulto, recebi outra ligação da vizinha, informando que as chamas pareciam estar concentradas no meu quarto e que os bombeiros já haviam sido acionados, mas que eles não podiam acessar mais o andar.

Nesses momentos, buscamos a esperança de que tudo ficará bem. Eu e minha irmã nos apegávamos a essa esperança, e escutávamos das pessoas ao redor: "Gatos são inteligentes, são espertos, com certeza eles saíram do apartamento". Eu menciono repetidamente Bast, na época com 1 ano e 6 meses, e Otto, com 4 meses, porque para mim, eles eram mais do que animais de estimação, eram a única parte não material que eu temia perder naquele apartamento. Como minha orientadora professora Ivette, sempre diz, nossos animais de estimação são parte da família; é impossível não sentir um profundo vínculo e preocupação com eles. O desespero cresceu ainda mais quando a amiga da minha irmã, que mora no nosso prédio, nos enviou uma mensagem descrevendo o fogo imenso, que já estava saindo pela janela.

Lembro-me de ter avisado meus amigos, afinal, era um dia como outro qualquer e eu tinha um aniversário mais tarde. Naquele momento, pensei: "Bem, agora não vai ser possível ir". Compartilhei o que estava acontecendo, dizendo "Pessoal, não vou poder ir hoje, minha casa está pegando fogo", e hoje sei que estava em estado de choque. Quando ouvimos falar sobre uma chuva intensa, uma enchente ou um incêndio, sabemos o conceito e conseguimos visualizar, mas só realmente compreendemos as proporções quando testemunhamos ao vivo ou vemos imagens. Sinceramente, eu imaginava um fogo pequeno, algo como uma

fogueira de festa junina, controlável e limitado ao interior do apartamento. Reconheço que essa imagem que eu tinha não fazia muito sentido, mas é incrivelmente difícil dimensionar a realidade de um incêndio, especialmente quando envolve a sua própria casa.

Não consigo precisar por quanto tempo permanecemos ali, aguardando notícias até que, em determinado momento, decidi ligar para minha mãe, e ela me informou que o fogo havia sido controlado. Naquele instante, pareceu que tudo estava bem, que tudo estava resolvido e que poderíamos retomar nossa rotina, voltar para casa sem problemas, como se nada tivesse acontecido. No entanto, percebo como nossa mente pode ser frágil e nos iludir, somente para sermos confrontados com a realidade.

Ao chegarmos à quadra residencial, o som estridente do alarme de incêndio do prédio, instalado apenas duas semanas antes, ecoava, e as luzes dos caminhões dos bombeiros piscavam. Eu e minha irmã saímos do carro, abraçadas, e pedimos permissão aos bombeiros que guardavam a área para passarmos pelas ditas que cercavam o local. Um deles fez questão de me tranquilizar, informando que não houve vítimas, que ninguém se machucou. Todos os dias agradeço por nenhum de nós quatro estar em casa naquele dia.

Na verdade, minha irmã inicialmente relutou em ir para a feira e até pediu para ficar em casa. Foi só quando estávamos na porta, prestes a chamar o elevador, que ela mudou de ideia. Da mesma forma, meu pai também considerou ficar, pois estava com sono e por um tempo, ficamos com o pensamento de que se um deles tivesse permanecido em casa, talvez tivesse percebido o início do incêndio e evitado que se alastrasse.

No entanto, o perito do corpo de bombeiros nos informou que essa possibilidade era extremamente remota pois se alguém estivesse dormindo, os gases tóxicos do incêndio os deixariam inconscientes, resultando em uma morte por intoxicação exógena por monóxido de carbono principalmente, antes mesmo de serem queimados. Além disso, se alguém estivesse em casa e depois de notar o fogo, abrisse a porta do cômodo, provavelmente teria sido engolfado pelas chamas antes de ter a chance de escapar.

Ao nos aproximarmos do prédio, encontramos vários vizinhos reunidos, e minha mãe veio ao nosso encontro. Lembro-me claramente das palavras dela: “O incêndio acabou, o Otto conseguiu fugir, ainda não acharam ele; mas o Bastinho

não sobreviveu”. Foi como se o chão tivesse sido arrancado dos nossos pés, literalmente, pois senti minhas pernas fraquejarem. Eu chorava, questionando: “Por que ele não saiu? Por que não conseguiu escapar? Por que isso tinha que acontecer com a gente?”. Mais tarde, descobrimos que ele foi encontrado inconsciente e faleceu devido à inalação de fumaça, sem ter sido queimado pelo fogo. Um dos bombeiros que atendeu à ocorrência me contou que tentou ressuscitá-lo, mas infelizmente já não havia mais nada a ser feito.

Eu, minha mãe e minha irmã nos unimos em oração naquele momento, e uma corrente de mulheres vizinhas se formou ao nosso redor, oferecendo apoio e carinho. Depois disso, minhas lembranças ficam meio confusas; tudo o que consigo recordar é que ficamos ali, esperando por algum desdobramento, incertas do que fazer. Ainda alimentava a esperança de que os bombeiros logo liberariam o prédio e poderíamos retornar para casa, limpar as coisas e dormir nas nossas camas, mas, devido à falta de energia, seria impossível passar a noite lá. Meu pai, visivelmente abalado, estava inquieto, incapaz de ficar parado e passava a maior parte do tempo conversando freneticamente com nosso vizinho e os bombeiros. Aliás, ele queria ficar a noite no prédio esperando um colega que conseguiria religar a energia geral, após liberação da defesa civil e dos bombeiros, para que os vizinhos pudessem voltar para suas casas ainda naquele dia normalmente, o que não aconteceu.

Em determinado momento, fui questionada se desejava receber o corpo do Bast e eu concordei, embora tenha deixado claro que não queria vê-lo, apenas segurá-lo. Uma vizinha nos ofereceu um lençol, e quando me entregaram enrolado, chorei desesperadamente. Ao tocá-lo, pedi desculpas por não estar com ele naquele momento e implorei para que encontrassem o Otto, que ainda estava desaparecido. Muitos vizinhos nos convidaram para ficar em suas casas, e nós, em um estado automático, apenas agradecíamos e esperávamos o futuro, sem saber ao certo o quê. Então, de repente, ouvimos o grito: “Encontraram o Otto!” Um dos bombeiros apareceu com ele nos braços, pequeno, molhado, com os olhos arregalados e completamente cinza, sendo que ele é preto e branco.

É difícil descrever a mistura de tristeza ao segurar um animal morto e o alívio ao saber que o outro estava salvo. E exatamente por isso não consigo nem imaginar a sensação que deve ser perder algum ente querido por um incêndio, ou ter alguém ferido, com sequelas do fogo. Se ali naquele momento a minha tristeza era imensa, o sofrimento nesses casos deve ser dilacerador. Nos contaram que

quando entraram no apartamento para apagar as chamas, encontraram o Otto na janela da sala, protegida por uma tela contra mosquitos, o que o impediu de acessar uma pequena sacada que fica fora da janela. Uma das bombeiras me contou que tentou segurá-lo, mas as luvas grossas dificultaram sua aderência e ele escapou pela porta. Após uma busca na garagem, onde acreditavam que ele poderia ter se escondido, um dos bombeiros e meu pai retornaram ao apartamento e notaram algo sob o sofá. Era ele, que na verdade tinha subido para o 6º e último andar do prédio, e que havia retornado para casa quando a confusão diminuiu.

Minha tia o levou imediatamente para o veterinário na caixa de transporte, que apareceu milagrosamente no momento certo, trazida pelo porteiro do edifício vizinho. Com um sorriso no rosto ao escrever estas palavras, posso dizer que, neste exato momento em que digito, Otto está me observando enquanto se aconchega confortavelmente em cima de uma pilha de roupas limpas. Mais tarde, com todo o carinho e ajuda dos vizinhos e amigos que nos ajudaram naquela noite, nos despedimos do Bast. Essas pessoas, que estiveram conosco no dia e nos seguintes, trouxeram conforto ao nosso coração apenas com sua presença e seus abraços, porque a verdade é que, nessas horas, a presença dos amigos faz toda a diferença. Por mais que desconhecidos estejam ao seu lado demonstrem carinho e apoio, um abraço de alguém próximo pode ser o conforto que mais precisamos.

À medida que o tempo passava, as pessoas começaram a se dispersar, os bombeiros partiram e a exaustão nos atingiu em cheio. Eu nem sequer me lembrava, mas uma amiga contou que naquela noite meu pai subiu até o apartamento, com a autorização dos bombeiros, para recuperar os computadores dele e da minha mãe, que estavam sobre a mesa. Foi então que percebi que precisava reunir alguns itens básicos para enfrentar o próximo passo, seja qual fosse ele. Decidi acompanhá-lo e fui junto, usando nossos celulares como lanternas, recolhemos carregadores de celular, meu computador e uma mochila com roupas básicas minhas e da minha irmã para serem lavadas.

Ao adentrar o apartamento, deparei-me com a extensão do estrago, e a imagem que eu havia imaginado, de um pequeno incêndio, desmoronou. O quarto dos meus pais havia desaparecido completamente; a casa estava tomada pela escuridão, com o teto desabado, o chão coberto por entulho e vidro. O calor era sufocante e a fumaça proveniente do quarto dos meus pais era intensa, além de ter 2 palmos de água por todo o piso. No entanto, ao avistar os móveis da sala e nossos

quartos aparentemente preservados, pensei: "Ah, não foi tão ruim afinal, as coisas estão todas aqui."

Atualmente, chego a rir daquele pensamento, pois percebo que, de tudo que estava na casa, menos de 5% pôde ser aproveitado. Lembro-me de um dos bombeiros ter dito naquele dia: "Foi perda total", mas tanto eu quanto meu pai discordamos no dia; afinal, as coisas estavam lá! No entanto, com o tempo, ficou claro que a pessoa com experiência em incêndios estava certa, nós simplesmente ainda não havíamos compreendido isso totalmente, de que nossa ideia era uma ilusão. Hoje, tenho plena consciência de que nossa casa morreu no dia 29 de abril de 2023, levando consigo tudo o que tinha: móveis, lembranças, momentos bons e tristes, detalhes, itens pessoais, objetos de herança de entes queridos que já se foram. O que restou dela foram apenas as memórias.

Considero fundamental o suporte de fotos para que você, leitor, possa compreender a dimensão do que é um incêndio em uma residência. No entanto, mesmo assim, as imagens não conseguem transmitir completamente a realidade de estar presente no local, como me foi relatado por todas as pessoas que visitaram o apartamento após o incêndio e que tinham visto fotos antes. A qualidade das imagens não é boa, pois o apartamento estava completamente escuro e sem luz, o que dificultava tanto a visualização quanto a captura de fotografias com os celulares.

A primeira imagem mostra o corredor da residência, que se estende até a conexão entre os quartos. Observa-se que, a partir de aproximadamente 1,5 metro de altura, toda a superfície está enegrecida, não pela ausência de luz, mas pelos danos causados pelo fogo e pela impregnação de fuligem. Esse padrão se repetiu em toda a casa porque, segundo os bombeiros que atenderam a ocorrência, ao abrir a porta do quarto onde o incêndio teve início, uma corrente intensa de chamas, calor e fumaça, chamada por eles de "dragão de fogo", percorreu o ambiente, consumindo tudo em seu caminho.

À esquerda, a mesa de jantar ainda resiste, embora coberta por fuligem. Sobre ela, livros, cadernos e papéis permanecem parcialmente preservados, contrastando com a destruição generalizada. Ao fundo, o espelho fixado na parede evidencia bem os efeitos do incêndio: da metade para cima, a superfície está escurecida e opaca pelas marcas de fuligem e queimado, enquanto na metade inferior ainda reflete e mostra até o flash da câmera do celular, revelando

nitidamente a linha que separa a área mais atingida pelo calor e pela fumaça.

Corredor do apartamento



Arquivo da pesquisadora, 2023.

No meu quarto, que não foi o epicentro do incêndio, a intensidade do calor foi tamanha que a televisão fixada na parede próxima ao teto chegou a derreter. Ademais, é possível notar que o teto do corredor cedeu em algumas partes, deixando fios expostos, enquanto no chão se acumulam os destroços do forro,

reboco e fragmentos do piso danificados. A cena como um todo reforça a violência da propagação das chamas nas áreas superiores, em contraste com os vestígios de resistência e preservação parcial que encontramos na parte inferior dos ambientes.

As duas próximas fotos retratam o quarto dos meus pais, o epicentro do incêndio. O que resta são apenas destroços, cinzas, madeira e metal retorcido. Ao ampliar a imagem, é possível identificar apenas as molas da cama box que havia. O ventilador de teto, as mesas de cabeceira, a cômoda, a televisão, os livros, as roupas, as joias, os armários, praticamente tudo desapareceu.

Na parede do fundo, a camada de reboco não resistiu ao calor extremo e se desfez até expor os tijolos de alvenaria. O contraste é brutal: enquanto o que restou do quarto se mistura num mesmo tom de preto queimado, os tijolos denunciavam a intensidade das chamas, revelando até onde o fogo corroeu. É possível observar também que partes da estrutura de ferro de móveis ficaram completamente retorcidas, reforçando a violência do calor.

O teto apresenta fuligem densa e marcas de fumaça que se espalham em diferentes direções, sinal da rapidez com que o fogo se expandiu. No chão, além das molas da cama, é possível ver restos calcinados de madeira, tijolos soltos que se desprenderam da parede, plásticos e tecidos derretidos. Um objeto metálico deformado, provavelmente parte do ventilador de teto, sobressai entre os destroços, mas em estado irreconhecível. Os escombros tomam toda a área, tornando difícil identificar onde cada móvel estava originalmente posicionado. Embora não apareça na foto, a esquadria da janela, feita de alumínio, metal que se funde a partir de 660,3 °C, derreteu e gotejou no chão do piso térreo, no estacionamento de veículos.

Por incrível que pareça, nesse quarto havia itens que conseguimos recuperar e que foram fundamentais para os próximos passos: uma mochila de nylon, contendo todos os nossos documentos mais importantes, incluindo o contrato de compra e venda do apartamento e a apólice de seguros; dois HDs externos, com backup de todas as nossas fotos e outros documentos digitais; a câmera digital do meu pai, que, embora tenha derretido, teve seu cartão de memória preservado.

Quarto onde o incêndio ficou concentrado



Arquivo da pesquisadora, 2023.

Quanto aos documentos, o perito da Polícia Civil considerou praticamente um milagre que tenham sobrevivido, pois estavam não só no quarto, mas também ficaram praticamente submersos na água que restou no apartamento, após a ação do corpo de bombeiros. Alguns documentos acabaram sofrendo danos nas bordas devido ao fogo, todos ficaram molhados e precisaram ser secos, mas estão intactos. Quanto às fotos, foram necessárias para solicitar reembolso de itens

domésticos e roupas, além de representarem a memória mais vívida que temos de nossa vida.

Quarto onde o incêndio ficou concentrado 2



Arquivo da pesquisadora, 2023.

Muitos questionam a causa do incêndio, se foi um curto-circuito, um carregador plugado na tomada ou outro equipamento elétrico. No entanto, a perícia da Polícia Civil identificou que o causador foi um aparelho de massagem, usado para dores locais após exercícios físicos. Ele estava conectado à tomada carregando quando sua bateria de íon de lítio entrou em combustão, primeiro queimando por dentro, depois por fora. O fogo se espalhou rapidamente para a madeira e papéis próximos e, em seguida, alcançou o colchão, feito de material altamente inflamável. Atualmente, esse aparelho se encontra exposto no Museu de Incêndios da Polícia Civil do DF, como registro de um acidente doméstico que poderia ter custado vidas.

Já na figura 4, está a fachada do prédio, fotografada na manhã seguinte ao incidente. Nosso apartamento está localizado no terceiro andar e a fumaça danificou diretamente o quarto do quarto andar, com menos danos visíveis nos andares superiores. O estrago no andar acima do nosso só não foi pior porque o morador havia comprado, sem saber, uma cortina à prova de chamas. Ela conteve as labaredas para fora da janela, que estava aberta, evitando que o fogo avançasse para dentro do imóvel. O reembolso por danos nos apartamentos afetados foi providenciado pelo seguro predial.

A marca escura de fuligem escorre pela fachada como uma cicatriz, subindo em linha reta desde as janelas do terceiro andar até alcançar o sexto. No nosso andar, a janela central ficou destruída, com a esquadria metálica retorcida e as grades de proteção deformadas pelo calor. Já no quarto andar, as bordas das janelas permanecem queimadas e o tom enegrecido denuncia a intensidade da fumaça que invadiu o ambiente. A mancha branca logo acima do nosso apartamento revela outro efeito do calor: a ausência de azulejos que se desprenderam da parede, deixando o concreto exposto. O contraste entre o revestimento intacto e as áreas chamuscadas torna evidente a força e a velocidade da propagação das chamas.

Pense comigo, quando tudo parece dar errado na vida, problemas no trabalho, em um relacionamento, problema de dinheiro, quando um ente querido parte, ou quando tudo o que se precisa é de um momento de descanso, é para casa que se retorna para se reerguer. Mas e quando não há um lar para voltar? O que se faz então? Essa situação provoca uma sensação de desamparo e incerteza, como se o chão fosse tirado de debaixo dos pés, como se não houvesse mais direção a seguir.

Naquela noite, ao nos prepararmos para dormir, caiu a ficha: não tínhamos roupas, escova de dentes, escova de cabelo, pijamas, absolutamente nada, e o que tinha sobrado, estava sujo, com cheiro de queimado, talvez inutilizável. Diante dessa realidade, ficamos perdidos, sem saber por onde começar e com um cansaço imediato de não querer lidar com aquilo, mas sabendo que é necessário.

Fachada do prédio



Arquivo da pesquisadora, 2023.

Quando percebemos que não havia mais nada a ser feito e estávamos à beira do colapso, fomos passar a noite na casa da minha tia. No entanto, nenhum de nós conseguiu realmente dormir, nem naquela noite e nem nas seguintes. Na verdade, recordo-me apenas das inúmeras crises de choro que se seguiram naquela primeira noite e desde abril de 2023, o sono nunca mais foi o mesmo. No dia seguinte, logo pela manhã, meus pais e eu retornamos ao apartamento, na expectativa de que os bombeiros realizassem a perícia.

No entanto, fomos informados de que, como meu pai possuía seguro residencial, era necessário primeiro comunicar à Polícia Civil antes da realização da perícia pelo Corpo de Bombeiros. Ficamos surpresos, pois a seguradora não nos havia orientado sobre esse procedimento; apenas mais tarde descobrimos que a perícia policial era um requisito para a concessão do seguro. Com autorização da Polícia Civil, recolhemos alguns itens básicos, como roupas minhas e da minha irmã, que tentaríamos salvar lavando-as bem, o urso de pelúcia favorito dela, um porta-retratos de nós quatro e algumas coisas do nosso gato.

Nada mais podia ser alterado no apartamento, pois iria ser periciado. Os meses seguintes foram marcados pela preocupação com o seguro residencial, por comentários infelizes de algumas várias pessoas sobre o incidente, por acompanhamento psiquiátrico e psicológico, por seis mudanças de residência ao todo e pela necessidade de muita tolerância, resiliência e paciência. Sempre que me perguntam sobre o seguro, costumo dizer que, embora a situação seja terrível com ele, seria impossível sem ele. Engana-se quem pensa que o seguro cobre a totalidade da apólice ou que nos proporciona uma grande soma em dinheiro, pelo contrário, os custos financeiros foram além do imaginável.

Além disso, o desgaste emocional e físico foi imenso; precisamos de acompanhamento com um otorrinolaringologista por um bom tempo, gastamos milhares de reais com medicamentos na farmácia, devido às sequelas de entrar no apartamento, mesmo utilizando máscaras, e de mexer na fuligem para resgatar o que dava. Assim, a partir do relato do acontecimento que mudou a minha vida, digo que ao longo deste trabalho explorarei diversos aspectos do processo que enfrentamos, desde o primeiro contato com o Corpo de Bombeiros até as interações com a seguradora.

Alguns momentos desse processo subsequente revelaram desafios diretamente ligados à organização e ao tratamento da informação. Um dos mais significativos foi a necessidade de listar todos, absolutamente todos, desde sofá, pano de prato até itens de maquiagem, os objetos presentes em nossa casa, atribuindo-lhes um valor. Esse exercício de memória e catalogação expôs o peso emocional do processo de classificação, que ia além do aspecto material. A própria tentativa de minha irmã de 12 anos de salvar os bichinhos de pelúcia, apenas para constatar que estavam irremediavelmente danificados e “mortos”, como ela disse, evidencia como a perda se materializa também nos objetos simbólicos.

Também enfrentamos situações que colocaram em jogo percepções sociais distintas sobre o que havia acontecido. Pessoas que julgavam que o apartamento ainda era habitável apareciam como se nada tivesse mudado, enquanto nós tentávamos separar e limpar os poucos itens sobreviventes. Outros faziam comentários insensíveis, relativizando nossa dor ao comparar com tragédias maiores. Até críticas surgiram, sugerindo que não havíamos nos esforçados o suficiente para salvar e recuperar mais coisas. Essas interações demonstram como a informação e a interpretação do acontecimento variam entre atores sociais, afetando diretamente a forma como vivenciamos e narramos a experiência.

Houve ainda escolhas práticas que exigiram decisões rápidas em meio ao caos. Precisamos selecionar quais pertences tentar recuperar e quais deveriam ser descartados, vasculhar os destroços do quarto em busca de objetos de valor, e até organizar listas diárias com tarefas básicas, como almoçar ou lavar roupas. Esse registro cotidiano, durante o primeiro mês, foi uma estratégia para lidar com a sobrecarga cognitiva que o desastre nos impôs, quando até as necessidades mais elementares eram facilmente esquecidas.

Por outro lado, a rede de apoio mostrou-se primordial. Amigos próximos ofereceram ajuda de diferentes formas, financeira, afetiva, com refeições, doações ou até mão de obra para limpar e retirar objetos do apartamento. Além disso, pessoas com quem quase não tínhamos vínculo também se mobilizaram, enviando palavras de solidariedade que tiveram um papel significativo em nossa recuperação. Esses gestos revelam como a circulação da informação, seja na forma de apoio concreto ou simbólico, reconfigura o modo como enfrentamos e reconstruímos nossa trajetória após uma perda.

Por isso, gostaria de acrescentar que só estamos de volta ao nosso lar hoje, reformado e novamente habitável, graças ao apoio recebido ao longo de meses de reconstrução, apoio que foi financeiro, mas também, e sobretudo, emocional. Essa rede de solidariedade tornou possível o que, em muitos momentos, parecia inatingível. Entretanto, é importante reconhecer que nem todas as famílias que passam por incêndios residenciais têm à disposição o mesmo amparo, o que torna a recuperação e o retorno ao lar um processo ainda mais árduo. É justamente nesse contraste que se inscreve o propósito deste trabalho: refletir sobre a centralidade do fator humano em todos os processos posteriores a uma emergência e evidenciar como a vida, depois de um incêndio, não retorna simplesmente ao que

era, mas se reorganiza em novas formas de existência.

O direcionamento da pesquisa nasceu, portanto, de um percurso inevitável. Após diversas reuniões de orientação, em que o incêndio surgia como tema incontornável, minha orientadora, professora Ivette, sugeriu a mudança do foco da tese. A escolha foi natural: uma tragédia não se extingue quando o fogo é controlado, ela reverbera nos gestos cotidianos, infiltra-se nas conversas, reorganiza prioridades e, pouco a pouco, altera os modos de ser. A experiência deixa marcas que se expressam tanto em detalhes aparentemente banais, quanto em decisões mais amplas, como as que orientam a vida profissional. Sou profundamente grata à professora Ivette pela sensibilidade e paciência que demonstrou nesses últimos anos, ajudando-me a converter uma vivência dolorosa em objeto de investigação científica.

Encerrando este prefácio, registro minha gratidão às pessoas que estiveram ao meu lado em alguma fase desse processo. Amigos, vizinhos, desconhecidos, professores, colegas, familiares, Corpo de Bombeiros do Distrito Federal e Polícia Civil do Distrito Federal, a todos devo o reconhecimento de que a reconstrução não se faz sozinha. Essa travessia me ensinou, de forma inescapável, que é o fator humano que, no fim, permite a possibilidade de recomeçar. Desejo a todos que venham a passar por um incêndio residencial que possam contar com apoio e tenham a oportunidade de se reestruturar. Dedico, assim, este trabalho à minha família, meus pais, minha irmã e nossos gatos, Otto e Bast, pois juntos refizemos o caminho de volta ao lar.

Muito obrigada!

1. INTRODUÇÃO

Estudos de usuários são investigações realizadas para compreender as necessidades de informação dos indivíduos, bem como para avaliar a adequação da satisfação dessas necessidades (Figueiredo, 1994). Esses estudos examinam como e por que as pessoas usam informações, junto a fatores que influenciam esse uso. Eles incentivam os usuários a expressarem suas necessidades e assumir responsabilidade por elas, visando garantir que sejam atendidas (Figueiredo, 1994).

Essa área de pesquisa dentro da Ciência da Informação (CI) originou-se das investigações conduzidas na Biblioteconomia. Inicialmente, essas pesquisas eram conhecidas como estudos de comunidades e, mais tarde, foram surgindo também estudos sobre os usos e necessidades de informação (Tanus; Rocha; Berti, 2021). A maioria das pesquisas nesse campo teve origem durante a Conferência da Royal Society, em 1948, onde foram apresentados trabalhos que destacaram a importância dos estudos baseados nas necessidades dos usuários. Por conseguinte, a Conferência Internacional de Informação Científica, realizada em Washington, Estados Unidos, em 1958, também desempenhou papel significativo no desenvolvimento dessa área, apresentando diversos trabalhos sobre estudos de usuários (Figueiredo, 1994).

Inicialmente, os estudos de usuários eram voltados para bibliotecas e centros de informação, mas, com o desenvolvimento do campo, passaram a ser realizados em diferentes contextos e áreas do conhecimento. Até a década de 1970, restringiam-se à avaliação de bibliotecas e à análise dos fluxos de informação (Pinto; Araújo, 2020). Essas investigações visavam estabelecer modelos de comportamento de busca de informações e geralmente empregavam questionários para coletar dados sobre hábitos de busca e uso da informação, bem como para avaliar a frequência de acesso aos sistemas de informação e a satisfação dos grupos estudados (Pinto; Araújo, 2020).

A preocupação em entender como os usuários obtinham e utilizavam a informação surgiu na década de 1970, quando o foco principal passou a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação (Pinto; Araújo, 2020). Essas pesquisas revelaram as diversas fontes consultadas pelos cientistas antes de recorrerem à biblioteca, bem como os critérios utilizados durante a busca, como

formato, tempo e disponibilidade do material (Figueiredo, 1994). Até então, os pesquisadores procuravam entender para quem era destinada a informação e o usuário era tratado apenas como informante, não sendo objeto de estudo e sendo considerado de forma passiva, tendo que se adaptar aos serviços de informação (Pinto; Araújo, 2020).

Com o passar do tempo, os estudiosos da área passaram a questionar como os indivíduos lidavam internamente com a informação, ou a ausência dela. Era necessário compreender mais profundamente os aspectos cognitivos relacionados à demanda, necessidade, busca e uso da informação (Pinto; Araújo, 2020). A partir disso, na década de 1980, surgiram as primeiras contribuições da chamada perspectiva alternativa, a qual concentrava sua atenção nas origens das reações dos usuários da informação e na solução de problemas informacionais, além de dar maior importância aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano (Baptista; Cunha, 2007). Essas pesquisas passaram a focar o usuário e sua interação com o sistema informacional.

Segundo Rabello (2013), é possível identificar três etapas na delimitação do conceito de usuário nos estudos de usuários: a primeira, voltada às necessidades de informação com foco no aprimoramento dos sistemas; a segunda, centrada no usuário e em seus processos cognitivos; e a terceira, que incorpora a dimensão social da informação, especialmente por meio das práticas informacionais, considerando o indivíduo que utiliza, produz e se apropria da informação.

A partir dessa evolução, o usuário passa a ser compreendido como um agente ativo, capaz de construir significados e produzir conhecimento, inserido em um contexto social. Nesse sentido, deixa de ser visto de forma isolada e passa a ser entendido como um sujeito que carrega consigo valores, perspectivas e visões de mundo, construídas e compartilhadas socialmente, e que influenciam suas formas de pensar, agir e se relacionar com a informação (Rabello, 2013).

É indispensável então afirmar que, neste presente estudo, o usuário é entendido como uma pessoa, indivíduo integrante da sociedade, com uma rica bagagem cultural, social, econômica e organizacional, dotado de emoções e necessidades informacionais. Assim, no contexto da comunicação e da informação, o usuário é o elemento humano que dá vida aos processos e às investigações neste campo de estudo.

Essa afirmação é significativa, uma vez que a Ciência da Informação é uma disciplina humana, que visa melhorar a qualidade de vida das pessoas (Cibangu, 2015). Ademais, para investigar os usuários da informação, é necessário examinar tanto os seres humanos, individualmente ou em conjunto, organizações e grupos, quanto a informação, os sistemas, serviços e recursos informacionais, além das atividades relacionadas a eles (Araújo, 2016). Essa dualidade de requisitos também se reflete na abordagem teórica adotada para construir o objeto de estudo.

A partir dessa evolução na compreensão do usuário, torna-se necessário aprofundar o entendimento sobre o próprio conceito de informação, objeto de estudo da Ciência da Informação. Ela pode ser entendida como um instrumento de compreensão do mundo e da ação sobre ele (Zorrinho, 1995), além de ser um dos objetos mais relevantes de convivência, de trabalho e de estudo na sociedade, tendo em vista que tudo o que o homem faz gira em torno dela (Zorrinho, 1995).

A todo momento, informações são criadas, transferidas, compradas, disponibilizadas e acessadas. Essa realidade se tornou possível a partir do aprimoramento das tecnologias da informação e comunicação, desenvolvidas para suprir as demandas da sociedade atual, na qual a informação é acessível, produzida, comercializada e indispensável ao cotidiano, sendo inerente às relações e aos contextos diários. Conforme argumentam Oliveira e Fujita (2024), essas dinâmicas não se restringem a fluxos técnicos, mas constituem práticas situadas, nas quais o acesso à informação e o controle social se articulam às ações dos sujeitos na compreensão da realidade e na intervenção nos espaços sociais e institucionais. Desse modo, a informação assume um papel ativo nas práticas sociais, vinculando pessoas, contextos e finalidades concretas.

Pode-se defini-la ainda como um conjunto de dados organizados e contextualizados, com significado relevante para quem a utiliza (Shannon; Weaver, 1972). Em *A Teoria Matemática da Comunicação*, Shannon e Weaver (1948) destacam a importância da informação na transmissão de mensagens entre emissores e receptores, tornando-se base para o campo da teoria da informação. Foi proposto um modelo de comunicação, utilizado até os dias atuais, que inclui três elementos principais: transmissor, informação e receptor.

Entende-se, então, que a informação é o cerne da comunicação eficaz, passada de um transmissor para um receptor, não se tratando apenas da transmissão de sinais físicos, mas também da transmissão de significado e

entendimento entre ambos os lados (Shannon; Weaver, 1948). Além disso, ela se apresenta como indispensável nesse sistema, pois constitui o conteúdo das mensagens, permitindo entendimento, interpretação e conhecimento (Shannon; Weaver, 1948). Em um contexto em que não há informação, a comunicação se torna vazia e sem sentido.

Quando se trata de informação na Ciência da Informação e em suas áreas correlatas, é preciso considerar também quem a utiliza, quem a busca e quem possui necessidades relacionadas a ela. Nesse sentido, a informação não pode ser analisada de forma dissociada dos indivíduos que interagem com ela. A compreensão de seus significados, usos e aplicações depende dos sujeitos que a produzem, acessam, interpretam e incorporam às suas práticas cotidianas. Dessa forma, compreender a informação implica compreender também os processos pelos quais ela é buscada, avaliada, utilizada e compartilhada pelos indivíduos em diferentes contextos sociais. É justamente dessa relação entre sujeitos e informação que emergem as discussões sobre práticas informacionais, campo que busca compreender como as pessoas lidam com a informação em seu cotidiano.

O emprego de informações é uma prática fundamental no dia a dia das pessoas, permeando uma ampla gama de contextos e circunstâncias. Tornou-se uma ação tão essencial que agora é praticamente rotineira, integrada a todos os processos sociais contemporâneos (Araújo, 2010). A isso damos o nome de práticas informacionais. Na área da Ciência da Informação, essas práticas dizem respeito aos métodos pelos quais os usuários buscam, acessam, avaliam, utilizam e compartilham informações, sendo objeto de estudo para compreender como os indivíduos interagem com a informação em diversas situações do dia a dia, como trabalho, educação, saúde, lazer e tomada de decisões pessoais (Araújo, 2010). Além disso, abrangem uma variedade de atividades, incluindo busca de informações, avaliação, acesso, uso e compartilhamento.

A procura por informação pelos usuários é um processo em constante evolução: uma demanda pode ser atendida rapidamente, mas a natureza da questão pode se transformar ao longo de diferentes estágios da investigação, ou a resolução de um problema pode dar origem a uma nova indagação (Pinto, 2011). Ela nem sempre está associada a um problema ou situação problemática, pois requer que o pesquisador demonstre criatividade para compreender verdadeiramente o processo de busca de informações, considerando que as

pesquisas ainda não conseguem explicar, por exemplo, a razão pela qual as pessoas adotam padrões semelhantes ao buscar informações (Pinto, 2011).

É relevante então investigar como as pessoas buscam informações, quais fontes utilizam, quais são suas necessidades, como avaliam a credibilidade das informações e como as aplicam em suas vidas pessoais e profissionais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Essas práticas são influenciadas por fatores distintos, como cultura, contexto socioeconômico, educação, habilidades tecnológicas, experiências pessoais e preferências individuais (Araújo, 2016). Então, compreender as práticas informacionais permite projetar sistemas de informação eficazes, desenvolver serviços de informação relevantes e promover a alfabetização informacional entre os usuários, capacitando-os a navegar com sucesso em um ambiente de informação cada vez mais complexo (Araújo, 2010).

Como não pode existir uma prática informacional sem o fator humano, a relação entre as práticas informacionais e os usuários da informação é intrínseca. Os usuários são aqueles que interagem ativamente com as informações, buscando atender às necessidades de conhecimento, resolver problemas ou tomar decisões, e suas práticas informacionais são influenciadas por uma variedade de fatores, incluindo suas habilidades de busca, a disponibilidade de recursos de informação, preferências pessoais e o contexto em que se encontram (Araújo, 2010). Além disso, compreender as práticas informacionais dos usuários também pode ajudar a promover a alfabetização informacional, capacitando as pessoas a se tornarem mais proficientes na busca, avaliação e uso da informação em suas atividades diárias.

Essa perspectiva direciona a análise para além do comportamento observável, buscando compreender os processos pelos quais os indivíduos atribuem significado às suas ações, produzem e utilizam informações e se articulam enquanto grupo social, assumindo diferentes papéis ao longo da vida cotidiana (Araújo, 2017). Nessa linha, Savolainen (2008b) propõe o modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*), que enfoca a busca por informação nas atividades do dia a dia, destacando a influência de fatores sociais e de estilo de vida, em contraste com abordagens centradas exclusivamente em aspectos cognitivos e individuais (Itaborahy, 2024).

Desde questões triviais até decisões complexas, o ELIS emerge como um modelo dedicado a compreender como os indivíduos procuram e utilizam

informações em suas vidas diárias. As práticas informacionais abrangem uma gama de comportamentos e estratégias, o que inclui desde a consulta rápida às redes sociais para obter recomendações sobre restaurantes até a pesquisa detalhada sobre condições médicas para tomar decisões de saúde informadas (Savolainen, 1995).

As pessoas recorrem diariamente a diversas fontes de informação, como livros, revistas, sites, aplicativos, conversas com amigos e familiares, entre outros, de acordo com a natureza da informação desejada e sua própria experiência e preferências, com o intuito de atender às suas necessidades de conhecimento, resolver problemas e tomar decisões. Para Pinto (2011), trata-se de um processo dinâmico, contínuo e evolutivo, no qual as demandas podem se modificar conforme o avanço da situação ou a obtenção de novos dados. Nessa perspectiva, a busca por informação não se limita a um comportamento racional de procura, mas envolve aspectos cognitivos, afetivos e sociais que influenciam a forma como o indivíduo reconhece, interpreta e responde às suas necessidades informacionais.

Savolainen (1995) destaca que as práticas de busca estão profundamente enraizadas no cotidiano e nos estilos de vida dos indivíduos, sendo moldadas por seus valores, experiências e recursos disponíveis. Essas práticas são influenciadas por padrões estabelecidos, preferências individuais e pela disponibilidade de recursos de informação que fazem parte do cotidiano. No entanto, até aqui estamos considerando situações inseridas na rotina normal da vida cotidiana. Mas o que ocorre quando algo foge desse padrão? O que acontece quando uma emergência rompe a normalidade do dia a dia? Ela causaria impacto nas práticas informacionais dos usuários? Algo se modificaria?

Primeiramente, as emergências podem ser compreendidas como situações que, em geral, podem ser atendidas por serviços assistenciais locais, como equipes médicas e de resgate (Fernández, 2007). É comum ocorrerem mudanças nas práticas dos indivíduos, especialmente em relação à forma como lidam com a informação. A necessidade de obter dados rápidos e confiáveis para orientar decisões imediatas faz com que a busca informacional se torne mais intensa e direcionada. Assim, em situações como um sinistro, a dinâmica de acesso, uso e circulação da informação se altera, assim como o próprio papel dos usuários nesse processo.

Sinistro é um termo utilizado no contexto de seguros e outras instituições

para descrever um evento que ocasiona dano e resulta em perda financeira, podendo abranger uma variedade de situações, como acidentes de trânsito, danos a propriedades, acidentes pessoais, roubos, incêndios, furtos e desastres naturais, entre outros (Miragem; Petersen, 2021). Em situações de crise ou emergência, entretanto, a busca por informações adquire contornos singulares. A urgência, a sobrecarga informacional e a necessidade de tomada rápida de decisão impõem aos usuários um esforço adicional para localizar, selecionar e validar conteúdos relevantes. Nessas circunstâncias, a incerteza e os estados emocionais associados ao processo de busca podem dificultar a interpretação das informações e o avanço na compreensão do problema (Kuhlthau, 1991).

Araújo (2016) ressalta que compreender as práticas e estratégias de busca é necessário para projetar sistemas e serviços informacionais mais eficazes, capazes de atender às demandas reais dos usuários em contextos de vulnerabilidade. Assim, investigar como as pessoas buscam informações diante de um sinistro, quais fontes consultam, como avaliam a credibilidade e de que modo reorganizam suas estratégias diante das circunstâncias permite compreender a informação não apenas como um recurso técnico, mas também como parte relevante dos processos de enfrentamento, reconstrução e retomada da vida cotidiana.

Quando ocorre um sinistro, as práticas informacionais das pessoas sofrem mudanças abruptas, acompanhando o impacto direto sobre suas vidas. A busca por informações urgentes e precisas se intensifica, e as necessidades informacionais se reconfiguram a partir do acontecimento. As perdas não se restringem ao material, mas podem atingir também memórias, rotinas e o senso de segurança e pertencimento. Diante disso, as práticas informacionais passam a envolver questões relacionadas à compreensão do ocorrido, à busca por apoio, à identificação de procedimentos necessários e à obtenção de orientações para lidar com as consequências do evento.

Outra modificação é o aumento na troca de informações entre membros da comunidade. As pessoas compartilham relatos de experiências, fornecem apoio mútuo e divulgam recursos úteis, como abrigos temporários, serviços de assistência e doações. Esse compartilhamento de informações é fundamental para a coesão social e para o apoio emocional durante períodos de crise.

Um ponto relevante é que, após o trauma, muitas vítimas passam a realizar

processos de gestão da informação, ainda que não tenham conhecimento dessa terminologia. Isso envolve recuperar documentos necessários, organizar dados, localizar registros importantes, restabelecer acessos e disponibilizar informações essenciais para a reconstrução e recuperação após o ocorrido.

O foco desta pesquisa refere-se especificamente a um evento em que um fogo não controlado causa danos a propriedades, podendo ocorrer em residências, empresas, veículos ou qualquer outra propriedade (Freitas, 2021), estando sujeito a ocorrer com qualquer pessoa. Um incêndio pode não apenas causar danos materiais, mas também ter um impacto emocional profundo, resultando em perdas que vão além do aspecto financeiro (Freitas, 2021). Nesse contexto, é fundamental compreender a amplitude das consequências de um sinistro de incêndio, que podem ser devastadoras, resultando em perdas materiais significativas e, em alguns casos, ferimentos ou perda de vidas.

Nos primeiros meses de 2023, observou-se um aumento nos incidentes de incêndios em edificações no Distrito Federal (Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, 2024). Enquanto, de janeiro a março de 2022, foram documentados 458 episódios dessa natureza, no mesmo período de 2023 esse número aumentou para 564 (Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, 2024). Ao longo de 2023, registraram-se 23.922 ocorrências de incêndio, considerando diferentes tipos de eventos. No recorte específico das ocorrências periciadas, foram identificados 604 incêndios em edificações, que representam 56% dos incêndios analisados nesse grupo.

Os incêndios em edificações abrangem uma diversidade de estruturas, incluindo prédios comerciais, escolares, residenciais e hospitalares, entre outros. Conforme o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), as principais causas desses incêndios em imóveis são atribuídas à sobrecarga na fiação elétrica, velas acesas e ao superaquecimento de alimentos, óleo e panelas (Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, 2024).

A ocorrência de um incêndio em edificação não apenas coloca vidas em risco, mas também expõe a fragilidade das informações que são guardadas por famílias, condomínios e empresas (Freitas, 2021).

Embora as transformações informacionais observadas em outros tipos de sinistro também estejam presentes nos incêndios, esse tipo de ocorrência possui características particulares. Além das perdas materiais imediatas, as vítimas frequentemente precisam lidar com a destruição ou indisponibilidade de

documentos, registros, equipamentos eletrônicos e objetos carregados de valor afetivo. Nesse contexto, surgem necessidades informacionais relacionadas à identificação dos danos, aos procedimentos junto a órgãos públicos, seguradoras e serviços de assistência, bem como à reorganização da vida cotidiana após o ocorrido.

As perdas não se restringem ao patrimônio material, mas atingem também memórias, rotinas e o senso de segurança e pertencimento. As necessidades informacionais passam a envolver questões como quais instituições acionar, a extensão dos danos, a segurança dos familiares, os procedimentos após a atuação do Corpo de Bombeiros, o contato com a rede de apoio e a busca por orientações sobre onde ficar e como seguir a partir daquele momento.

Compreender essas transformações torna-se, portanto, fundamental para analisar as práticas informacionais das vítimas de incêndios residenciais e suas necessidades de informação antes, durante e após a ocorrência do sinistro. Essas mudanças evidenciam como um incêndio produz impactos que ultrapassam os danos físicos e materiais, afetando também a forma como os indivíduos buscam, avaliam, utilizam e compartilham informações ao longo do processo de enfrentamento e reconstrução de suas vidas.

1.1. Problema de pesquisa

O problema de pesquisa subjacente a esta investigação reside na necessidade de compreender em profundidade o impacto do sinistro de incêndio nas práticas informacionais dos usuários envolvidos. Há uma lacuna no entendimento de como as práticas informacionais são afetadas em situações de emergência como essa, e em particular, como os usuários lidam com a gestão informacional após uma ocorrência dessa magnitude.

O desenvolvimento de estratégias eficazes para promover uma adaptação informacional nessas circunstâncias requer uma análise das práticas existentes, antes, durante e após o acontecimento do incêndio, incorporando os princípios e conhecimentos da Ciência da Informação, além de contribuições particulares ou interdisciplinares de áreas como Comunicação Social, Psicologia, Psicologia Social, entre outros. Cada área tem desenvolvido estudos que envolvem diversos aspectos dos fenômenos informacionais entre grupos sociais, pois esses

fenômenos estão se tornando mais complexos, afetando e sendo afetados por diversos aspectos desde os econômicos até os culturais, identitários e simbólicos (Pinto; Araújo, 2020).

A partir disso, a pesquisa busca responder à seguinte pergunta: como o incêndio residencial afeta as práticas informacionais dos usuários da informação, que nesse caso são as vítimas que sofreram o sinistro. Esta pesquisa contribui para a Ciência da Informação ao ampliar a compreensão sobre como as pessoas lidam com a informação em emergências. A partir das entrevistas realizadas, também é possível identificar melhorias e propor recomendações sobre o que fazer após um incêndio, principalmente em relação à organização, preservação e recuperação de documentos e informações.

O fator humano é central neste estudo, uma vez que é essencial tanto para os estudos de usuários quanto para a própria Ciência da Informação. Com base nas entrevistas, foram identificados pontos que podem ser melhorados e propostas orientações para ações institucionais e sociais após um incêndio. Isso envolve melhorar a forma como a informação é buscada e organizada, além de fortalecer estratégias práticas e de comunicação para reduzir os impactos informacionais nesses contextos. Assim, ao estudar as práticas informacionais e a busca por informação em situações de incêndio, esta pesquisa contribui para ampliar o entendimento na área da Ciência da Informação, mostrando como eventos críticos afetam a forma como as pessoas lidam com a informação.

1.2. Objetivo geral

Investigar como o sinistro de incêndio residencial afeta as práticas informacionais dos usuários envolvidos.

1.3. Objetivos específicos

Por conseguinte, com o intuito de alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos (OE):

- OE1: Verificar preliminarmente possíveis causas, origens e circunstâncias de sinistros de incêndios residenciais;
- O E2: Descrever sobre o usuário no momento da ocorrência de incêndio;

- OE3: Identificar como se configuravam as práticas informacionais dos usuários envolvidos antes do sinistro de incêndio;
- OE4: Identificar as práticas informacionais mobilizadas pelos usuários durante o sinistro de incêndio;
- OE5: Identificar as práticas informacionais dos usuários envolvidos após o sinistro de incêndio.
- OE6: Apresentar recomendações para melhorar as práticas informacionais perante a ocorrência de uma situação emergencial.

1.4. Justificativa

A motivação para a escolha do tema está relacionada a um incêndio ocorrido em uma residência no Distrito Federal em 2023, experiência apresentada de forma detalhada no Preâmbulo deste trabalho. A vivência evidenciou a complexidade das demandas informacionais enfrentadas por vítimas de sinistros, envolvendo a busca por orientações, o contato com diferentes instituições e a necessidade de reorganização da vida cotidiana após o ocorrido. A partir dessa constatação, surgiu o interesse em investigar as práticas informacionais de pessoas que vivenciaram incêndios residenciais, buscando compreender como ocorre a busca, o acesso, o uso e o compartilhamento de informações em contextos marcados por emergência, incerteza e vulnerabilidade.

Quando se trata das práticas informacionais no campo de estudo dos usuários, é comum concentrar-se na compreensão dessas práticas e na identificação do perfil do usuário. Entretanto, muitas vezes são menos exploradas as transformações que ocorrem após eventos específicos capazes de alterar profundamente a rotina dos indivíduos. É importante reconhecer que emergências podem afetar não apenas organizações, mas também pessoas, famílias e comunidades, que frequentemente carecem de planos de ação e estratégias de contingência.

Muitas pessoas não possuem orientações claras sobre como agir em situações emergenciais, a quem recorrer em busca de apoio, quais informações são necessárias para seguir em frente, como buscá-las e acessá-las. Essa lacuna na compreensão das necessidades informacionais em momentos de crise evidencia a importância de uma abordagem mais abrangente no estudo das

práticas informacionais dos usuários.

A escolha por explorar as práticas informacionais das pessoas revela-se particularmente relevante porque o foco deste estudo recai sobre o ser humano, o usuário da informação. Sem as pessoas, as informações, os sistemas e as tecnologias não teriam propósito. Este trabalho busca não apenas ampliar a compreensão de um campo específico dos estudos de usuários na Ciência da Informação, mas também contribuir para pesquisadores, instituições e indivíduos interessados em compreender como as pessoas lidam com a informação em contextos de crise e emergência.

A contribuição almejada por este estudo consiste na sistematização e organização de informações que possam esclarecer o percurso dos usuários no período posterior a incêndios residenciais, mas que também ofereçam subsídios para a compreensão de outros tipos de sinistros. Ao reunir e analisar dados relevantes, espera-se contribuir para uma compreensão mais aprofundada do cenário pós-incidente e para o desenvolvimento de estratégias informacionais mais eficazes em situações semelhantes.

Além disso, a pesquisa busca comparar as percepções das instituições envolvidas em casos de incêndio acerca da qualidade dos serviços de atendimento informacional prestados com as experiências relatadas pelos usuários. Enquanto as instituições podem considerar que fornecem orientações de forma adequada para atender às necessidades informacionais dos cidadãos, as vítimas e demais envolvidos frequentemente relatam experiências distintas.

Esses sujeitos podem indicar que suas necessidades não foram plenamente atendidas, sendo obrigados a adaptar suas práticas diante de falhas na comunicação e na organização das informações. O objetivo dessa comparação é identificar possíveis lacunas nos sistemas informacionais institucionais, a fim de propor melhorias no atendimento às demandas informacionais e aperfeiçoar os processos comunicacionais em situações futuras.

Dessa forma, a presente pesquisa adquire relevância ao buscar compreender como um incêndio impacta diretamente as práticas informacionais das pessoas afetadas. Essa análise envolve não apenas as transformações nas formas de busca, organização, compartilhamento e interpretação das informações, mas também os efeitos emocionais e práticos decorrentes da ausência de orientações claras e de eventuais falhas institucionais. Assim, mais do que relatar

uma situação de emergência, esta pesquisa evidencia a necessidade de refletir sobre os processos de comunicação institucional em contextos críticos, propondo caminhos para que os sistemas informacionais atuem como suporte, e não como obstáculo, às vítimas. O que está em pauta não é apenas o acesso à informação, mas também a possibilidade de reconstrução da vida com segurança, apoio e orientações adequadas.

Além dos aspectos apresentados, destaca-se que a relevância do tema também se evidencia por sua repercussão prática. Após a publicação do artigo “Desinformação e desafios na busca por informações em situações de emergência” (Wohlgemuth; Kafure, 2025), a autora foi procurada por um profissional vinculado ao Ministério Público de Minas Gerais, que relatou dificuldades enfrentadas durante as fortes chuvas ocorridas no estado em 2026.

Segundo o relato, havia escassez de informações claras, confiáveis e organizadas, com predominância de conteúdos dispersos em diferentes mídias e ausência de uma comunicação institucional eficaz por parte do poder público. Nesse contexto, o contato destacou a importância de estudos voltados às práticas informacionais em emergências, especialmente no que se refere ao acesso, à busca e à oferta de informações adequadas aos usuários, apontando a necessidade de ampliação das pesquisas sobre o tema. Esse retorno reforça a pertinência do assunto, evidenciando que a discussão sobre práticas informacionais em contextos emergenciais dialoga com demandas reais e atuais, especialmente diante da recorrência de eventos extremos, como desastres climáticos.

Portanto, este estudo não tem a pretensão de oferecer respostas conclusivas ou propor um plano definitivo de orientação. Seu propósito é fomentar o diálogo entre diferentes áreas e campos de pesquisa, abrangendo a coleta, análise e discussão de informações, com vistas a contribuir para uma compreensão mais aprofundada das necessidades informacionais em contextos de adversidade e para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes de apoio e intervenção.

2. EMERGÊNCIAS

O tema emergências, crises e desastres é frequente em todos os países. É comum encontrar notícias sobre avalanches, epidemias, violência pessoal,

incêndios, desabamentos e inundações nos meios de comunicação e no cotidiano, gerando comoção coletiva e impacto psicossocial na vida das pessoas afetadas, direta ou indiretamente.

Eventos recentes amplamente noticiados ilustram essa realidade, como o terremoto que atingiu a Turquia e a Síria em 2023, resultando em dezenas de milhares de mortes e milhões de pessoas desabrigadas (BBC News, 2023), bem como os incêndios florestais de grandes proporções registrados no Canadá no mesmo ano, que provocaram evacuações em massa e impactos na qualidade do ar em diferentes regiões da América do Norte (The Guardian, 2023). Assim, torna-se necessário compreender as implicações dessas situações extremas em nível nacional e refletir sobre a atuação dos profissionais que lidam com esses contextos.

Crises e emergências são situações que, embora frequentemente utilizadas como sinônimos, apresentam diferenças significativas em suas definições, características e formas de gestão. A norma NBR ISO 22300:2022, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), estabelece definições utilizadas no contexto de segurança e resiliência. Isso inclui conceitos relacionados à gestão de emergências, à gestão de crises e à resposta a desastres. A norma fornece um vocabulário destinado a garantir a compreensão e o uso consistente desses termos em diferentes documentos e práticas. Além disso, enfatiza a importância de uma linguagem uniforme nos processos e nas estruturas voltadas às questões de segurança e resiliência.

A NBR ISO 22300:2022 propõe um conjunto de conceitos voltados à segurança e à resiliência organizacional, permitindo diferenciar eventos conforme sua gravidade, impacto e capacidade de resposta. Embora termos como incidente, emergência, crise e desastre sejam frequentemente utilizados como sinônimos no senso comum, a norma estabelece distinções conceituais importantes entre eles, contribuindo para uma compreensão mais precisa dos diferentes níveis de severidade de uma ocorrência (ABNT, 2022).

Nessa perspectiva, Cicco (2025) apresenta uma interpretação didática da progressão dos eventos adversos, representada na Figura 1. Segundo o autor, um evento pode gerar consequências positivas ou negativas, sem necessariamente provocar danos significativos. Quando ocorre um desvio em relação à condição normal, mas a situação permanece controlável pelos recursos disponíveis, configura-se um incidente (Cicco, 2025). Caso a ocorrência demande resposta

imediate para evitar danos maiores, caracteriza-se uma emergência, definida pela NBR ISO 22300:2022 como um evento ou ocorrência repentina, urgente e geralmente inesperada que requer ação imediata (ABNT, 2022).

À medida que os impactos se ampliam e a capacidade de resposta convencional passa a ser insuficiente, a situação pode evoluir para uma crise. Segundo a NBR ISO 22300:2022, a crise corresponde a uma condição anormal e instável que representa ameaça aos objetivos estratégicos, à reputação, à continuidade das atividades ou à própria existência da organização (ABNT, 2022). Cicco (2025) complementa essa definição ao destacar que a crise representa um estágio intermediário de escalada, exigindo não apenas ações operacionais imediatas, mas também decisões estratégicas e coordenação ampliada de recursos.

O nível mais grave dessa progressão corresponde ao desastre, definido pela NBR ISO 22300:2022 como uma situação que provoca perdas humanas, materiais, econômicas ou ambientais em escala suficiente para exceder a capacidade de resposta da comunidade, organização ou sociedade afetada utilizando seus próprios recursos (ABNT, 2022). Nesses casos, torna-se necessária a mobilização de apoio externo e a atuação coordenada de diferentes instituições para o enfrentamento da situação.

Como exemplo, podem ser citadas as enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul em 2024, uma vez que essas condições climáticas provocaram danos materiais, deslocamento de famílias e perturbações na infraestrutura urbana, além de ocasionarem transbordamento de rios, alagamentos, deslizamentos de terra e interrupção de serviços essenciais, como energia elétrica e abastecimento de água.

Até 7 de maio de 2024, a Defesa Civil do Rio Grande do Sul havia registrado 346 municípios afetados, com 149,3 mil pessoas fora de casa, sendo 20 mil em abrigos e 129,2 mil desalojadas (Santos, 2024). No dia seguinte, 417 dos 496 municípios do estado enfrentavam problemas, afetando mais de 1,4 milhão de pessoas. A previsão de novas chuvas em áreas já atingidas manteve o estado em alerta para possíveis aumentos no número de desabrigados e mortos, além de novos alagamentos (Santos, 2024).

Essa situação configura um desastre devido aos significativos danos materiais, ao deslocamento massivo de pessoas e às sérias perturbações na infraestrutura urbana. As intensas chuvas e inundações resultaram em

transbordamentos de rios, alagamentos e deslizamentos de terra, além da interrupção de serviços essenciais. A ampla escala do impacto, atingindo centenas de municípios e mais de um milhão de pessoas, evidencia a gravidade e a extensão do desastre.

Dessa forma, incidente, emergência, crise e desastre não devem ser compreendidos como categorias isoladas, mas como diferentes níveis de uma possível escalada de gravidade. Conforme ilustrado por Cicco (2025), a evolução entre esses estágios depende tanto das características do evento quanto da capacidade de resposta disponível em cada contexto. A Figura 1 evidencia essa escalada contínua, em que um evento pode evoluir progressivamente até níveis mais críticos, dependendo da forma como é gerido ao longo do processo.

Figura 1 – Escalada de um evento com consequências negativas



Fonte: Cicco, 2025.

A principal diferença entre crises e emergências reside na escala e na duração do impacto, bem como na complexidade da resposta necessária. Emergências exigem respostas rápidas e específicas para situações imediatas, enquanto crises demandam abordagens mais estratégicas e integradas, muitas vezes envolvendo a coordenação de múltiplos setores e recursos (ABNT, 2022). Crises podem resultar de emergências que se descontrolaram ou de eventos de desenvolvimento mais gradual, como crises econômicas, políticas ou humanitárias.

A gestão de crises envolve não apenas a resposta imediata, mas também a mitigação de impactos a longo prazo, a comunicação eficaz com todas as partes interessadas e a recuperação da normalidade. Um exemplo que ilustra esse processo é a resposta a uma pandemia, que inicialmente pode ser tratada como uma série de emergências médicas com surtos localizados. Entretanto, à medida que se expande e passa a afetar a sociedade de forma mais ampla, transforma-se em uma crise de saúde pública, exigindo políticas sanitárias, medidas econômicas para sustentar empresas e empregos, além de estratégias de comunicação voltadas à orientação da população.

Franco (2015) define emergências como ocorrências súbitas que exigem ação imediata, podendo ser provocadas por epidemias, catástrofes naturais ou tecnológicas, ou ainda por eventos de origem humana. Segundo a NBR ISO 22300:2022, emergência é definida como um evento ou ocorrência repentina, urgente e geralmente inesperada que requer ação imediata. Dessa forma, trata-se de um acontecimento súbito que demanda resposta rápida para proteger vidas, propriedades e o meio ambiente (Franco, 2015).

Podem ser citados como exemplos de emergências os incêndios, os acidentes de trânsito, os desastres naturais, como terremotos e inundações, e problemas de saúde, como ataques cardíacos. Em geral, essas situações apresentam duração limitada e exigem respostas rápidas e eficientes para minimizar danos e salvar vidas.

As emergências podem alterar significativamente o cotidiano das pessoas, impactando suas rotinas e a maneira como lidam com suas atividades diárias. Quando ocorre uma emergência, como uma catástrofe natural, um incêndio ou uma epidemia, as pessoas são frequentemente forçadas a abandonar suas rotinas para se concentrar na sobrevivência e na segurança. Isso pode incluir evacuações, mudanças temporárias de residência e a interrupção de serviços essenciais, como eletricidade, água e transporte.

Além das mudanças físicas, as emergências também afetam a saúde mental e emocional das pessoas. O estresse e a ansiedade decorrentes dessas situações podem provocar dificuldades de concentração, problemas de sono e alterações de humor. Em muitos casos, as emergências resultam em perdas materiais e, tragicamente, em perdas humanas, produzindo impactos emocionais profundos sobre indivíduos e comunidades.

Seus efeitos estendem-se para além do momento imediato, influenciando os processos de recuperação e reconstrução. As comunidades afetadas precisam reorganizar suas vidas, adaptar-se a uma nova realidade, reconstruir suas moradias, recuperar pertences perdidos e, em alguns casos, buscar novas fontes de renda. Trata-se de um processo frequentemente prolongado, que exige resiliência e apoio contínuo.

Além disso, as emergências evidenciam a importância da preparação e da existência de planos de contingência, uma vez que a adoção de medidas preventivas pode reduzir parte dos impactos negativos e contribuir para respostas mais rápidas e eficazes. Ainda assim, mesmo em contextos de planejamento, situações emergenciais frequentemente produzem desafios inesperados, exigindo capacidade de adaptação e tomada de decisão em condições de incerteza.

Entre os diferentes tipos de emergências que podem afetar indivíduos e comunidades, os incêndios destacam-se pelo potencial de causar perdas humanas, materiais, emocionais e informacionais em um curto espaço de tempo. Além dos riscos imediatos à vida e ao patrimônio, essas ocorrências provocam rupturas abruptas na rotina das vítimas, exigindo interação com diferentes instituições, busca por informações e reorganização das atividades cotidianas.

Nesta pesquisa, o incêndio residencial é compreendido predominantemente como uma emergência, uma vez que se caracteriza por uma ocorrência repentina, urgente e que demanda ação imediata para a proteção da vida, do patrimônio e do meio ambiente, conforme definição da NBR ISO 22300:2022 (ABNT, 2022). Entretanto, a classificação de um evento não depende apenas de sua natureza, mas também da magnitude de seus impactos e da capacidade de resposta disponível.

Dessa forma, um incêndio pode permanecer restrito ao nível de emergência quando seus efeitos são controlados pelos recursos existentes, mas também pode evoluir para uma crise ou até mesmo para um desastre quando provoca danos extensos, múltiplas vítimas ou supera a capacidade de resposta da comunidade afetada. Considerando os objetivos deste estudo, optou-se por analisar os incêndios residenciais a partir da perspectiva das emergências, uma vez que esse enquadramento permite compreender de forma mais precisa os impactos imediatos do evento sobre os indivíduos e suas necessidades informacionais. Além dos danos físicos e materiais, os incêndios provocam mudanças abruptas na rotina das

vítimas, exigindo a busca rápida por informações, o contato com diferentes instituições e a tomada de decisões em um contexto marcado pela urgência e pela incerteza.

Os incêndios também constituem uma ocorrência relevante do ponto de vista estatístico. Segundo dados da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) de 2020, o Brasil registra 262.087 incêndios por ano, o que corresponde a aproximadamente 718 ocorrências diárias em todo o território nacional, ou mais de 9,4 incêndios por hora. Esses números evidenciam a frequência desse tipo de emergência e reforçam a importância de compreender seus impactos sobre os indivíduos afetados.

A resposta a um incêndio residencial constitui uma emergência que requer a atuação rápida dos bombeiros, dos serviços médicos e, em alguns casos, a oferta de abrigos temporários para os afetados. Além das respostas institucionais, as emergências também produzem impactos diretos na forma como as pessoas compreendem, buscam e utilizam informações para lidar com a situação vivenciada. Em cenários marcados por urgência e imprevisibilidade, a necessidade de orientação, esclarecimento e tomada de decisão torna-se ainda mais evidente para os indivíduos afetados.

O Corpo de Bombeiros Militar presta serviços de emergência por meio do número 193, garantindo intervenção rápida e eficaz em situações como acidentes, incêndios, afogamentos e outras ocorrências que exijam a preservação de vidas, do patrimônio e do meio ambiente (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2024).

Esses serviços podem ser solicitados tanto por telefone quanto presencialmente em unidades operacionais, que funcionam 24 horas por dia, todos os dias da semana. O atendimento é imediato e acessível a toda a população. Ao solicitar ajuda, é essencial fornecer informações precisas sobre o incidente, incluindo sua descrição, a localização exata, o número de pessoas envolvidas, formas de contato e a gravidade da ocorrência.

2.1. Incêndios

Todos os anos, em diferentes partes do mundo, ocorrem situações que fogem do controle, como enchentes, furacões, acidentes, entre outros. Por

diversas vezes, nem ficamos sabendo de todos, mas, ainda assim, esses eventos compartilham a capacidade de impactar muitas pessoas simultaneamente e envolvem uma variedade de fatores estressantes (Almeida; Marinho; Zappe, 2021). Além dessas ocorrências, os incêndios de grandes proporções também se destacam na história recente, provocando comoção devido aos impactos significativos que geram, mobilizando comunidades diante da imprevisibilidade e fragilidade da vida (Almeida; Marinho; Zappe, 2021).

Mas, antes de qualquer incêndio, tem-se o fogo. Um dos grandes marcos da civilização humana foi o domínio sobre o fogo, elemento que transformou profundamente a vida dos seres humanos (Batista, 2021). Ao dominá-lo, conquistou-se um aliado que se tornou uma das bases essenciais da civilização (Batista, 2021), influenciando aspectos como calor, proteção e alimentação. Em essência, o fogo configura-se como uma reação química de combustão, ou ainda, de oxidação autossustentável, na qual são liberados luz, calor, fumaça e gases.

Contudo, ele não é destituído de dualidade, pois, ao mesmo tempo que possibilita a construção, pode também destruir aquilo que foi construído. Compreende-se que o fogo, em suas diversas manifestações, tornou-se um instrumento poderoso para a espécie humana; entretanto, agregado a esse domínio tecnológico, surgem preocupações significativas quando ele escapa ao controle. Nessas circunstâncias, tem-se o incêndio, que nada mais é do que o fogo fora de controle, avançando de forma violenta e provocando destruição (Corrêa, 2017).

Embora a compreensão dos aspectos físicos e químicos do fogo seja importante para caracterizar o fenômeno, os incêndios residenciais produzem impactos que vão muito além da combustão e da destruição material. A perda da moradia, de bens pessoais, documentos, registros e objetos de valor afetivo, somada aos efeitos emocionais decorrentes da experiência, pode alterar significativamente a rotina dos indivíduos e de suas famílias.

Essas mudanças exigem a tomada de decisões, a interação com diferentes instituições e a busca por informações necessárias para lidar com as consequências do evento. Dessa forma, compreender os incêndios não envolve apenas entender como o fogo se inicia e se propaga, mas também analisar seus efeitos sobre as pessoas e suas práticas informacionais.

2.2. A teoria do fogo

Embora frequentemente usados como sinônimos, fogo e incêndio têm significados distintos que refletem diferentes estágios e contextos. Fogo trata-se de uma reação química exotérmica de oxidação, que envolve a combinação de um combustível com oxigênio na presença de calor suficiente para produzir luz e mais calor, podendo ocorrer de forma controlada, como em uma lareira ou churrasqueira, ou de forma não controlada, que aí passa a se chamar incêndio (Batista, 2021).

Incêndio, dessa forma, refere-se a uma ocorrência não controlada de fogo que se espalha rapidamente e causa danos significativos a propriedades, áreas naturais ou estruturas (Batista, 2021). Geralmente, um incêndio é considerado uma emergência e requer a intervenção de bombeiros ou outros profissionais especializados para contê-lo e extinguir as chamas.

A teoria do fogo é um conceito importante para a compreensão dos processos de combustão e incêndios, sendo fundamental para profissionais de segurança e combate a incêndios (Batista, 2021). O Tetraedro do Fogo, um dos principais fundamentos dessa teoria, destaca quatro elementos cruciais: o combustível, o oxigênio, a fonte de calor e a reação em cadeia (National Fire Protection Association¹, 2020) (figura 2). Esses elementos são representativos das condições necessárias para que um incêndio ocorra e se mantenha.

Conforme definido pela NFPA, o fogo é uma reação química que envolve a combinação de um combustível com o oxigênio, geralmente presente no ar, acompanhada de uma fonte de calor que inicia o processo (National Fire Protection Association, 2020). Essa definição evidencia a importância do Tetraedro do Fogo na compreensão dos componentes essenciais da combustão.

Ele consiste em um processo químico de transformação conhecido como combustão, que envolve materiais combustíveis e inflamáveis (Batista, 2021). Quando esses materiais são sólidos ou líquidos, transformam-se inicialmente em gases e, em seguida, combinam-se com o comburente, geralmente o oxigênio. Ativados por uma fonte de calor, esses gases iniciam uma transformação química que gera mais calor e desencadeia uma reação em cadeia. O produto dessa reação, além do calor, é a emissão de luz (Batista, 2021).

¹ Tradução livre: Associação Nacional de Proteção contra Incêndios

Figura 2 – Modelo Tetraedro do Fogo

Fonte: Batista (2021), adaptado pela autora.

Esse conceito destaca a continuidade do processo de combustão, mesmo após a remoção da fonte inicial de calor. A reação em cadeia permite compreender como o calor gerado durante a combustão perpetua o processo (Batista, 2021). O combustível corresponde a qualquer substância capaz de alimentar o fogo, como madeira, papel, tinta e algodão. O comburente, por sua vez, é o elemento químico presente na atmosfera que sustenta o processo de combustão, geralmente o oxigênio. Já o calor constitui a condição necessária para iniciar e manter a combustão. Na ausência de qualquer um desses elementos, o fogo não pode existir.

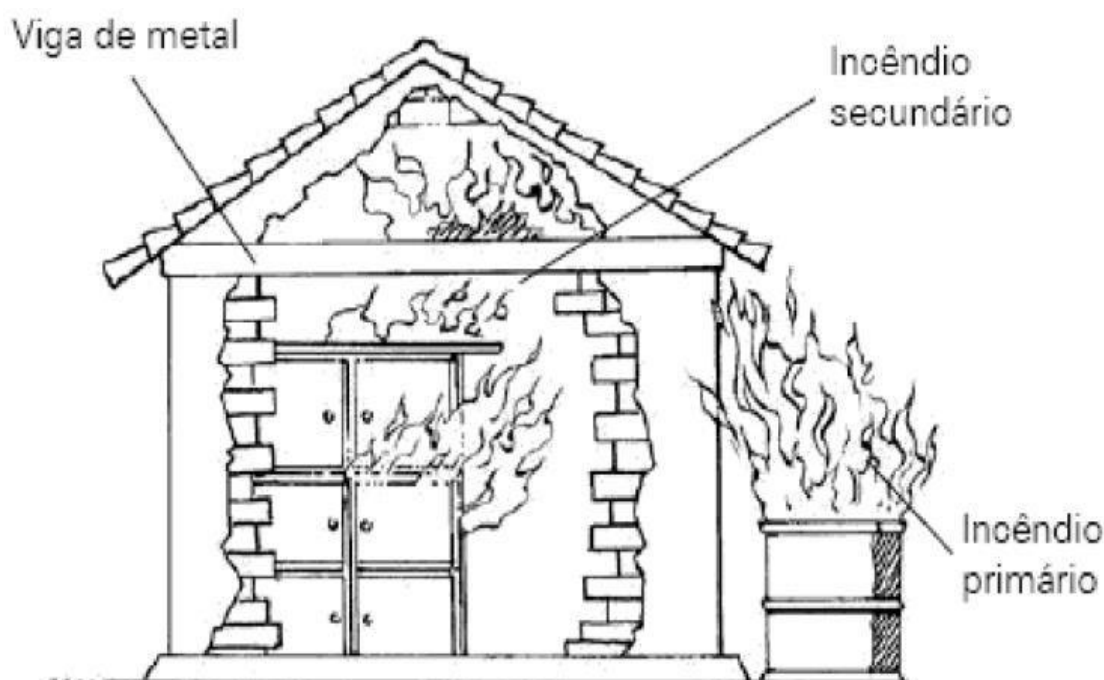
Um exemplo ilustrativo é o de uma vela. O combustível corresponde à cera que envolve o pavio; o comburente é o gás oxigênio que sustenta a chama; o calor é fornecido por um palito de fósforo ou por um isqueiro aceso. A reação em cadeia ocorre quando os combustíveis, após iniciarem a combustão, geram mais calor, provocando o desprendimento de novos gases ou vapores combustíveis (Batista, 2021). Esse processo de transformação contínua sustenta a chama, demonstrando como uma reação desencadeia outra em um ciclo que se mantém até que um dos

elementos seja eliminado.

Ademais, no âmbito da teoria do fogo, existem diferentes formas de combustão que podem ser classificadas de acordo com sua velocidade: ativa, lenta, explosiva e espontânea (Batista, 2021). A velocidade da combustão é determinada principalmente pela porcentagem de comburente presente, uma vez que esse elemento atua como principal ativador do fogo. A combustão ativa ocorre quando o fogo, além de produzir calor, também produz chama, geralmente em ambientes ricos em oxigênio. A combustão lenta, por sua vez, caracteriza-se pela produção de calor sem chama ou luz, sendo comum em ambientes pobres em oxigênio.

A explosão consiste em uma combustão extremamente rápida que atinge altas temperaturas em razão da expansão violenta dos gases, os quais exercem pressão sobre o ambiente. Já a combustão espontânea ocorre com determinados materiais, geralmente de origem vegetal, em que processos de fermentação produzem calor gradualmente, fazendo com que o combustível alcance o ponto de ignição. Por fim, há a combustão completa e a incompleta, sendo que a primeira ocorre quando há queima total do oxigênio disponível, enquanto a segunda acontece quando a combustão é parcial (Batista, 2021). Outro aspecto se refere à propagação do fogo, que pode ocorrer pelo contato direto das chamas com materiais combustíveis, pelo deslocamento de partículas incandescentes ou pela ação do calor. O fogo propaga-se por três processos principais de transmissão:

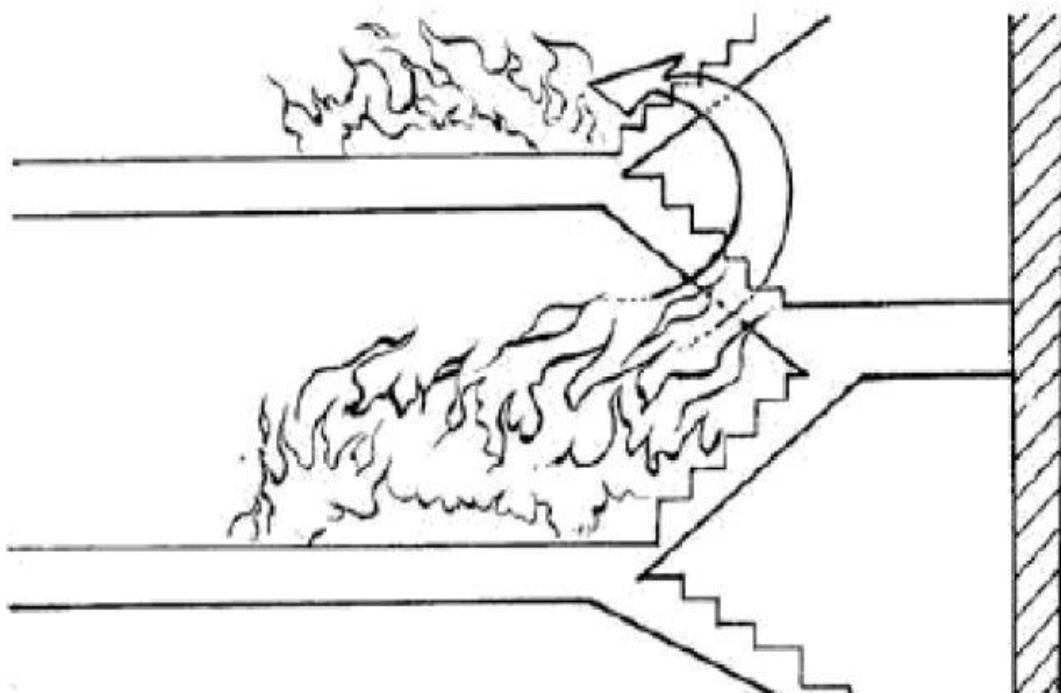
- Condução (figura 3): ocorre quando o calor é transmitido de molécula a molécula ou de corpo a corpo, exigindo contato direto entre os materiais. Por exemplo, em um incêndio iniciado em um quarto, o fogo em uma extremidade de uma viga pode aquecer a estrutura a ponto de, por condução, iniciar um incêndio secundário em materiais próximos.

Figura 3 – Condução

Fonte: Batista, 2021.

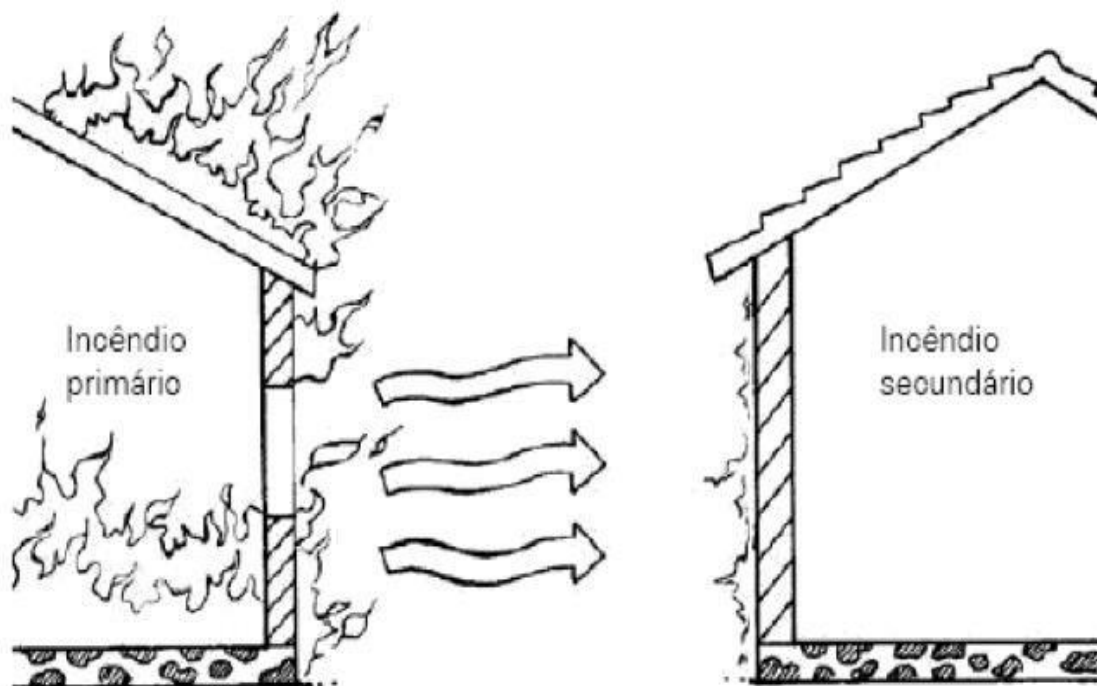
- Convecção (figura 4): acontece quando o calor é transmitido por meio de uma massa de ar aquecida em movimento, transportando energia suficiente para que materiais combustíveis atinjam o ponto de combustão e originem novos focos de fogo. Em incêndios em edifícios, a convecção frequentemente contribui para a propagação das chamas para compartimentos distantes do ponto de origem, pois fumaça, chamas e fuligem sobem e espalham o incêndio para outros andares.

Figura 4 – Convecção



Fonte: Batista, 2021.

- Irradiação (figura 5): processo no qual o calor é transmitido por ondas através do espaço, sem necessidade de um meio material. O calor irradiado comporta-se de forma semelhante à luz em diversas propriedades, com a diferença de que a luz é visível a olho nu, enquanto a radiação térmica não. Em grandes incêndios urbanos, construções vizinhas podem sofrer danos devido à radiação do calor, resultando em consequências semelhantes às de incêndios primários, mesmo sem contato direto com as chamas.

Figura 5 – Irradiação

Fonte: Batista, 2021.

A aplicação da teoria do fogo é essencial na elaboração de estratégias de segurança, na educação pública voltada à prevenção de incêndios e na formação de profissionais que atuam na área de segurança e combate ao fogo (National Fire Protection Association, 2020). Esse conjunto teórico funciona como base para abordagens práticas e científicas destinadas à mitigação dos riscos associados aos incêndios, contribuindo para a proteção de vidas e propriedades.

A partir dessas premissas, uma vez iniciada a combustão, o fogo pode propagar-se de diversas maneiras, incluindo condução, convecção e irradiação (figuras 3, 4 e 5) (Batista, 2021). A forma como o calor se dissemina pode determinar a extensão e a gravidade do incêndio. Por essa razão, os incêndios são classificados de acordo com o tipo de combustível envolvido e sua proporção. Quanto ao tipo de combustível, existem quatro classes principais de incêndios: Classe A, que envolve materiais comuns como madeira; Classe B, que engloba líquidos inflamáveis como gasolina; Classe C, que ocorre em equipamentos elétricos energizados; e Classe D, que envolve metais combustíveis (Batista, 2021).

Em relação à proporção, os incêndios podem ser classificados como princípio de incêndio, pequeno, médio, grande e extraordinário, dependendo da

dimensão e intensidade do sinistro (Batista, 2021). Para combatê-los, são empregados diferentes métodos de extinção, cujo objetivo é eliminar um dos elementos do Tetraedro do Fogo, como resfriamento, abafamento e isolamento. Nesse processo são utilizados diversos agentes extintores, que consistem nas substâncias responsáveis por interromper a reação de combustão, como água, espuma, pó químico seco e dióxido de carbono (CO_2), selecionados de acordo com a classe do incêndio e o material em combustão (Associação Brasileira De Normas Técnicas, 2020; National Fire Protection Association, 2022).

Os extintores de incêndio, por sua vez, são equipamentos portáteis projetados para armazenar e liberar esses agentes extintores de forma controlada, possibilitando atuação rápida no combate a princípios de incêndio. Esses dispositivos são classificados conforme o tipo de agente que contêm e as classes de fogo para as quais são indicados, devendo ser utilizados de acordo com as características do material em combustão e do ambiente (Associação Brasileira De Normas Técnicas, 2020). Assim, ao aplicar o agente adequado por meio do equipamento apropriado, torna-se possível remover um dos elementos do Tetraedro do Fogo, seja pela redução da temperatura, pela eliminação do oxigênio ou pela interrupção da reação em cadeia, interrompendo o processo de combustão e extinguindo o incêndio (Batista, 2021).

No conjunto dos impactos, os danos físicos às estruturas residenciais constituem uma das consequências mais evidentes dos incêndios. A ação do fogo pode provocar destruição parcial ou total das edificações, resultando na perda de moradias e de bens pessoais (Batista, 2021). Além dos danos estruturais, os prejuízos ambientais não se limitam ao espaço físico, estendendo-se às emissões tóxicas decorrentes da combustão dos materiais presentes nas residências.

Essas emissões, compostas por partículas finas, monóxido de carbono e compostos orgânicos voláteis, não apenas contribuem para a poluição atmosférica, mas também impactam negativamente a saúde humana (Batista, 2021). Ainda, a complexidade ambiental se intensifica com o uso de água no combate às chamas, prática necessária que, associada aos resíduos da queima, pode resultar em contaminação persistente do solo e de corpos d'águas locais. Esses efeitos reverberam no meio ambiente, impondo impactos duradouros que afetam ecossistemas e recursos hídricos.

Já os impactos sociais dos incêndios manifestam-se de maneira significativa,

evidenciando deslocamentos forçados e traumas psicológicos que frequentemente persistem a longo prazo, produzindo consequências adversas para a saúde mental e o bem-estar das pessoas afetadas. A exposição a incêndios cria condições propícias para o desenvolvimento do Transtorno de Estresse Pós-Traumático (PTSD), uma condição caracterizada por sintomas persistentes, como reviviscências do evento traumático e ansiedade (American Psychiatric Association ², 2013).

O sinistro de incêndio residencial constitui um tema de grande relevância devido às implicações profundas que apresenta tanto para as vítimas quanto para a sociedade em geral. Ocorrências dessa natureza não apenas colocam em risco vidas e propriedades, mas também deixam marcas emocionais duradouras e desafios práticos. Discutir esse fenômeno se torna importante não apenas para compreender suas causas, impactos imediatos e estratégias de prevenção, mas também para analisar como as pessoas enfrentam as consequências do evento, reorganizam suas rotinas e buscam informações necessárias para sua recuperação e reconstrução.

2.2.1 Dados de incêndios no Brasil e no Distrito Federal

As ocorrências atendidas pelos Corpos de Bombeiros, incluindo os incêndios em edificações, começaram a ser registradas e divulgadas nacionalmente por meio dos Anuários Estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (Duarte; Ribeiro, 2008). Esses anuários, entre outros dados relevantes, abordam diversos aspectos do serviço de combate a incêndios, como a localização das estações de bombeiros e o número de pessoal.

Segundo Corrêa (2017), dados nos anuários foram divulgados até o ano de 1991, com base em informações de 1990. Na época, o IBGE alegou dificuldades de aferição, relacionadas ao custo de coleta e à fidedignidade dos dados, como justificativa para a interrupção da publicação, que não foi mais realizada desde então. Com o fim da divulgação dos Anuários Estatísticos nacionais, a ausência de aferição sistemática dos incêndios tornou-se evidente, levando pesquisadores a alertarem para a necessidade de criação de um sistema nacional de monitoramento (Corrêa, 2017).

² Tradução livre: Associação Americana de Psiquiatria

Em resposta, foi criada, em 1997, a Secretaria Nacional de Segurança Pública no âmbito do Ministério da Justiça, sendo uma das suas finalidades secundárias, a de implementar, manter e modernizar o Sistema Nacional de Informações de Justiça e Segurança Pública. No entanto, apesar de os Corpos de Bombeiros estarem inseridos no âmbito da Segurança Pública, o sistema contempla de forma insuficiente ou nula os milhares de atendimentos realizados por esses corpos, incluindo os atendimentos a incêndios (Corrêa, 2017).

Em 1997, foi editada a NBR 14.023, intitulada Registro de Atividades de Bombeiros, com objetivo de revelar a extensão dos prejuízos e problemas de emergências, identificar questões que necessitam de ações adicionais e pesquisa, monitorar o desenvolvimento do tratamento médico de emergência, orientar ações de prevenção e proteção, entre outros (Corrêa, 2017). Ainda, ela estabelece definições, conceitos e critérios mínimos de aferição, visando fundamentar um potencial Sistema Nacional de Coleta e Análise de Dados de Bombeiros.

A escassez de dados sobre incêndios em edificações, entre outros incidentes, deve-se principalmente à autonomia dos diversos Corpos de Bombeiros na aferição e consolidação de suas estatísticas ao longo da história (Corrêa, 2017). Em resposta, em 2007, o Conselho Nacional dos Corpos de Bombeiros Militares do Brasil estabeleceu um modelo de aferição para permitir uma padronização nacional. Essa recomendação, que também está alinhada com a NBR 14.023, foi adotada por algumas instituições e, apesar dessa recente iniciativa, o Brasil ainda carece de um estudo estatístico nacional detalhado ou de um Sistema Nacional de Coleta e Análise de Dados de Bombeiros, proposto no ano de 1992 por Negrisoló e que ainda não foi implementado (Corrêa, 2017).

Assim, os dados geralmente são coletados e difundidos por organizações sem fins lucrativos e os próprios corpos de bombeiros de cada região (Corrêa, 2024). Algumas Brigadas de Incêndio Militares tradicionalmente emitem anuários que expressam, entre outras informações, o número de chamadas feitas por esses corpos, incluindo aquelas que envolvem combate a incêndios. A maior limitação dessa fonte decorre da falta de padronização na tabulação e apresentação de dados (Corrêa, 2024), tendo em vista que,

Incêndios no Brasil são numerosos e afetam os mais diversos cantos do país (OLIVEIRA JÚNIOR et al., 2021; ARCE et al., 2021). Entre esses incêndios, os incêndios estruturais ou incêndios em edifícios ocorrem com frequência significativa, especialmente em

aglomerações urbanas e grandes cidades (CORRÊA et al., 2015a; KRISTOFFERSON e LOG, 2022). No entanto, o número exato de incêndios, sua tipicidade (estrutural, vegetação, veículos etc.) (ARCE et al., 2021; CORRÊA et al., 2015b) e o número de vítimas (feridas e fatais) (DOYLE, LYONS e LYNN, 2019; CARLOTTI, PARISSE e RISLER, 2017) ainda são uma questão em aberto nas estatísticas oficiais e internacionais (Corrêa, 2024, tradução da autora).

Essa fragmentação se torna ainda mais evidente quando se observa a frequência com que incêndios ocorrem no país. Incêndios no Brasil afetam diferentes regiões e contextos, incluindo ocorrências estruturais em áreas urbanas e grandes cidades. Apesar disso, o número exato de incêndios, sua classificação e o número de vítimas ainda não são plenamente conhecidos nas estatísticas oficiais (Corrêa, 2024). Assim, a ausência de dados padronizados se traduz também na dificuldade de acesso a informações mais detalhadas sobre os impactos dessas ocorrências.

Não há registros completos sobre prejuízos, extensão das áreas afetadas ou número de vítimas, o que mantém o fenômeno parcialmente invisível do ponto de vista estatístico (Freitas, 2021). Diante dessa lacuna, a circulação de informações sobre incêndios passa a ocorrer, em grande medida, por meio da mídia. As notícias assumem, assim, um papel relevante na divulgação desses dados, mesmo que de forma fragmentada. Dados divulgados indicam que, em 2020, o Brasil registrava mais de 9,4 incêndios por hora, com base em informações da Secretaria Nacional de Segurança Pública. Já em anos mais recentes, os incêndios também têm aparecido de forma recorrente na mídia, especialmente em função de sua relação com eventos extremos e mudanças climáticas.

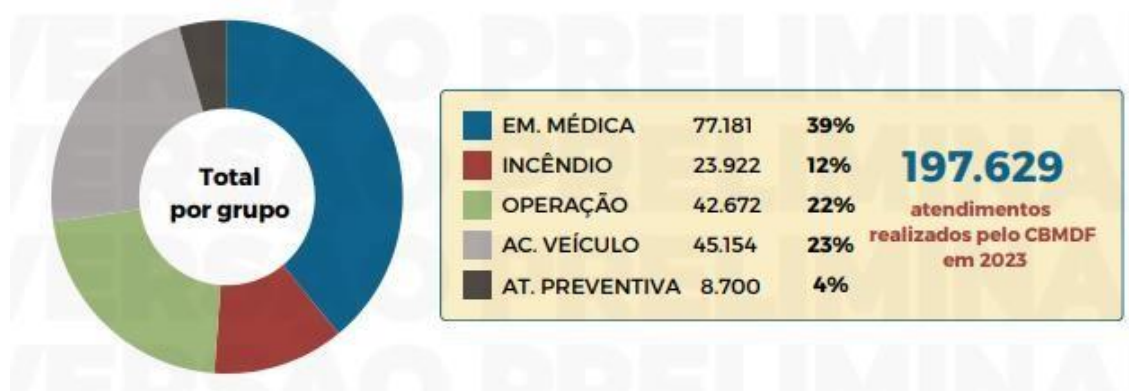
Em 2024, o Brasil registrou mais de 30,8 milhões de hectares queimados, o maior volume dos últimos anos, representando um aumento de 79% em relação a 2023, segundo dados do Monitor do Fogo do MapBiomas (2025). Além disso, levantamentos com base em dados do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais indicam variações importantes na distribuição dessas ocorrências no território nacional. Em 2025, foram registrados cerca de 47,5 mil focos de incêndio, com maior concentração no Cerrado (Instituto Nacional De Pesquisas Espaciais, 2025). Tal dificuldade de sistematização se torna ainda mais evidente quando se observam os incêndios estruturais. Nesses casos, a ausência de dados organizados reforça a dependência de informações divulgadas por notícias,

especialmente em ocorrências de maior visibilidade. Assim, os casos divulgados passam a compor parte do conhecimento disponível sobre esse tipo de evento.

Exemplos disso podem ser observados em diferentes contextos urbanos. Em 2026, por exemplo, um incêndio atingiu o velódromo do Parque Olímpico do Rio de Janeiro, destruindo parte da cobertura do local, sem registro de vítimas (Alves; Nascimento, 2026). Em 2025, outro episódio ocorreu durante a realização da Trigésima Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas, em Belém, quando um incêndio no Pavilhão dos Países levou à evacuação do espaço e ao atendimento de pessoas por inalação de fumaça (Casemiro; Paulo, 2025). Casos como esses se somam a ocorrências de maior impacto já registradas em estruturas urbanas, como o incêndio no centro de treinamento do Flamengo, no Rio de Janeiro (G1 Rio, 2019).

No âmbito do Distrito Federal, os dados passam a ser mais estruturados a partir das estatísticas produzidas pelo próprio Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. O Anuário Estatístico do CBMDF é publicado todos os anos e tem como objetivo fornecer um panorama abrangente dos serviços prestados à comunidade durante o período analisado, reunindo dados de diferentes setores da corporação e atendendo a diretrizes de transparência e acesso à informação (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2025). Segundo o Anuário, foram registrados 197.629 atendimentos a ocorrências de urgência e emergência no ano de 2023, dos quais 23.922 correspondem a incêndios, representando cerca de 12% do total (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2025), conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 – Atendimentos realizados pelo CBMDF em 2023



Fonte: Anuário estatístico, CBMDF, 2025.

Essa leitura pode ser aprofundada quando comparada à série histórica anterior. A análise comparativa com a média histórica entre os anos de 2018 e 2022 indica redução de cerca de 8% nas ocorrências de incêndio em 2023, embora o total geral de atendimentos tenha apresentado crescimento de 17% no mesmo período, conforme dados da tabela 1. Ainda assim, os incêndios permanecem como ocorrência recorrente no conjunto das demandas operacionais.

Paralelamente, a atuação institucional também envolve ações de prevenção e fiscalização, como demonstram os 8.973 projetos analisados e 10.876 relatórios de vistoria registrados no mesmo ano (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2025). Em edificações, a média entre 2018 e 2022 foi de 3.744 ocorrências anuais, enquanto em 2023 foram registrados 2.086 casos.

Tabela 1 – Números de atendimentos a ocorrências por grupo

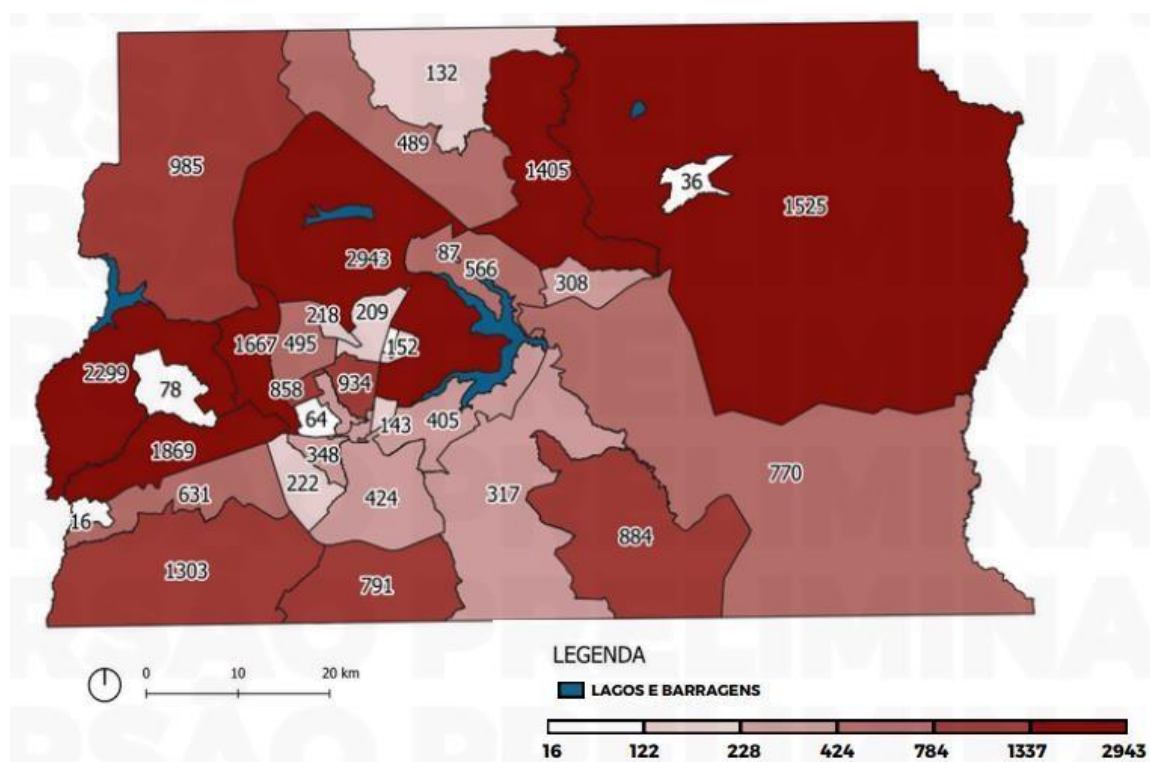
		MÉDIA (2018-2022)	2023	DIFERENÇA PERCENTUAL
GRUPO	EMERGÊNCIA MÉDICA (EM)	60.629	77.181	+27% ↑
	INCÊNDIO (IN)	25.964	23.922	- 8% ↓
	OPERAÇÃO (OP)	31.438	42.672	- 36% ↓
	ACIDENTE COM VEÍCULO (AC)	39.705	45.154	+ 14% ↑
	ATIVIDADE PREVENTIVA (AP)	11.891	8.700	- 27% ↓
	TOTAL	169.627	197.629	+ 17% ↑

Fonte: Anuário estatístico, CBMDF, 2025.

Já a figura 6, apresenta a distribuição geográfica das ocorrências de

incêndio no Distrito Federal, evidenciando uma concentração desigual entre as regiões administrativas. Observa-se maior incidência em áreas periféricas e de expansão urbana, como Ceilândia (2299), Taguatinga (1667), Samambaia (1869) e Planaltina (1525), enquanto áreas centrais apresentam quantitativos menores. O padrão acompanha, em parte, a distribuição populacional, a densidade demográfica e habitações subnormais, construídas fora da norma. Regiões com maior concentração de moradores tendem a registrar maior número de ocorrências, o que pode estar associado a fatores como densidade habitacional, padrão de ocupação do solo e condições de infraestrutura urbana. Áreas com crescimento mais acelerado e maior adensamento populacional apresentam maior uso de equipamentos elétricos e maior pressão sobre as redes e instalações, o que pode contribuir para o aumento das ocorrências.

Figura 6 – Distribuição geográfica de incêndios em 2023



Fonte: Anuário estatístico, CBMDF, 2025.

Esse padrão acompanha, em parte, a distribuição populacional do território. Regiões com maior concentração de moradores tendem a registrar maior número de ocorrências, o que pode estar associado a fatores como densidade habitacional,

padrão de ocupação do solo e condições de infraestrutura urbana. Áreas com crescimento mais acelerado e maior adensamento populacional apresentam maior uso de equipamentos elétricos e maior pressão sobre as redes e instalações, o que pode contribuir para o aumento das ocorrências.

Ao mesmo tempo, mesmo regiões com menor densidade demográfica, como o Plano Piloto, apresentam número expressivo de ocorrências quando consideradas as dinâmicas de circulação urbana. Isso se relaciona ao movimento pendular, com grande fluxo de pessoas ao longo do dia, especialmente em horários comerciais, o que amplia o uso dos espaços e a exposição a situações de risco (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2025). Além disso, a variação entre regiões próximas indica que os incêndios não se distribuem de forma homogênea, mas acompanham dinâmicas locais específicas. A presença de áreas com baixos registros, mesmo em regiões densas, sugere a influência de fatores como condições das edificações, regularização urbana, fiscalização e acesso a serviços.

Cabe destacar que, para esta pesquisa, buscou-se trabalhar com os dados mais atualizados disponíveis. Considerando que os relatórios institucionais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal são publicados no ano subsequente ao período analisado, aguardou-se até abril de 2026 pela divulgação das informações mais recentes. No entanto, até a finalização da tese, os dados referentes ao ano-base de 2025 ainda não haviam sido publicados oficialmente. Essa ausência de dados atualizados reforça uma das limitações já discutidas anteriormente, relacionada à dificuldade de acesso a informações sistematizadas sobre incêndios, especialmente em escala temporal mais recente. Nesse cenário, outras fontes passam a ser mobilizadas como forma de complementar a compreensão das ocorrências.

Diante disso, recorreu-se também a informações divulgadas pela mídia, não como substituição dos dados institucionais, mas como possibilidade de observar tendências mais recentes das ocorrências. Em reportagem exibida no Bom Dia DF, da Rede Globo, no dia 7 de abril de 2026, com vídeo recuperado pelo aplicativo GloboPlay, foi indicado um aumento de quase 12% no número de incêndios em edificações no Distrito Federal nos últimos dois anos (figura 7). Ainda, a reportagem aponta que, apenas em 2026, já haviam sido registrados 322 casos até o momento de sua exibição (figura 8).

Figura 7 – Incêndios em edificações



Fonte: Bom Dia DF, 2026.

Figura 8 – Incêndios em Edificações em 2026



Fonte: Bom Dia DF, 2026.

A apresentação desses dados permite observar a continuidade das ocorrências ao longo do tempo, mesmo na ausência de dados consolidados mais

recentes. Em vez de indicar eventos isolados, os registros sugerem a manutenção de um padrão recorrente de incêndios em edificações, distribuídos ao longo dos meses. Essa leitura se aproxima das informações anteriormente apresentadas a partir dos dados periciais e estatísticos, especialmente no que diz respeito às causas dos incêndios. A identificação recorrente de fatores como falhas elétricas, uso inadequado de fontes de calor e manuseio incorreto de materiais inflamáveis reforça a predominância de causas acidentais, já evidenciada nos dados da DINVI.

Todavia, além de combater incêndios, o CBMDF também realiza perícias. Assim, a Diretoria de Investigação de Incêndios (DINVI) do Corpo de Bombeiros Militar (CBMDF) tem por competências:

1. Realizar a investigação e a perícia de incêndio, de acordo com a legislação específica;
2. Realizar exames laboratoriais e estudos técnicos dos incêndios, em apoio ao serviço de investigação e perícia de incêndio;
3. Emitir e aprovar laudos e pareceres técnicos relativos à sua área de atuação;
4. Avaliar as atividades preventivas e operacionais em face das técnicas empregadas;
5. Planejar e executar a capacitação em investigação e perícia de incêndios e explosões;
6. Fomentar a produção de conhecimento relativo ao atendimento de ocorrências de incêndios e explosões no âmbito do CBMDF.

Foram analisadas 14.188 ocorrências de incêndio no Distrito Federal entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. Devido à grande quantidade de dados, eles foram agrupados em eixos consensuais para facilitar a análise, dividindo-se em cinco grupos:

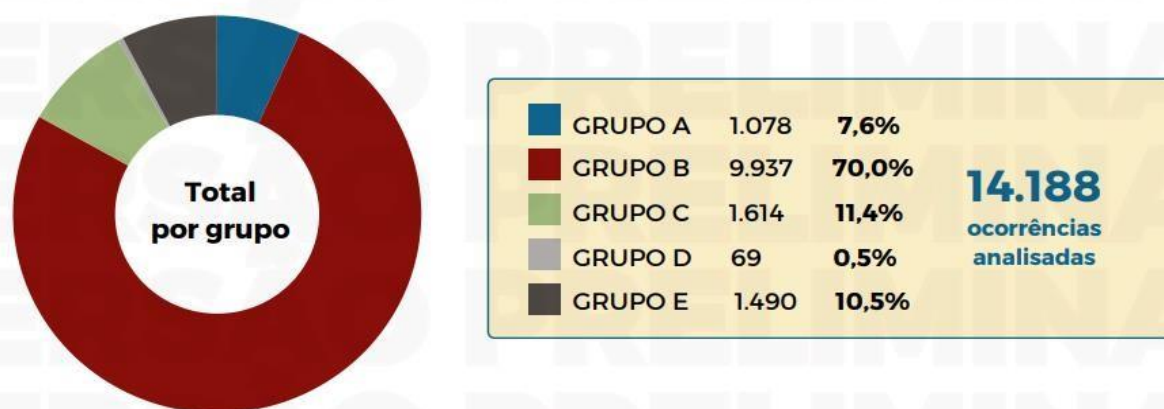
- Grupo A – Ordinários: Inclui os incêndios de maior magnitude ou complexidade;
- Grupo B – Florestais: Ocorrências de natureza florestal, das quais, devido à grande quantidade, apenas uma parte é classificada pela DINVI
- Grupo C – Princípios: Composto pelas ocorrências nas quais a atuação do Corpo de Bombeiros geralmente se restringe a princípios de incêndio;
- Grupo D – Intencionais: Ocorrências de incêndio de natureza intencional,

associadas a comportamentos humanos não previsíveis e que não são atingidas pelas campanhas de conscientização;

- Grupo E – Não Atuações: Composto por acionamentos que não se trata de incêndios, sendo muitas vezes encerrados na fase de acionamento.

O gráfico 2 mostra o total de ocorrências por grupo no DF no ano de 2023. Ele apresenta a distribuição percentual das ocorrências de incêndio no Distrito Federal, classificadas em cinco grupos, com base em um total de 14.188 ocorrências analisadas. O Grupo B, que corresponde a incêndios florestais, permanece como o mais significativo, representando 70,0% do total, com 9.937 ocorrências. Em seguida, o Grupo C, composto por princípios de incêndio, corresponde a 11,4% das ocorrências, totalizando 1.614 casos. O Grupo E, que engloba os acionamentos sem ocorrência de incêndio, representa 10,5%, com 1.490 registros.

Gráfico 2 – Total de ocorrências por grupo



Fonte: Anuário estatístico, CBMDF, 2025.

O Grupo A, que inclui incêndios de maior magnitude ou complexidade, corresponde a 7,6% do total, com 1.078 ocorrências. Por fim, o Grupo D, referente aos incêndios intencionais, apresenta a menor participação, com 0,5% das ocorrências, totalizando 69 casos. Os dados indicam a predominância dos incêndios florestais no conjunto das ocorrências analisadas, ao mesmo tempo em que evidenciam a diversidade de atendimentos realizados pelo Corpo de

Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Dentro do Grupo A, que abrange os incêndios ordinários, há uma classificação realizada pela DINVI que organiza as ocorrências em quatro categorias: acidental, quando não há intenção humana de causar o incêndio; natural, quando associado a fenômenos como raios ou combustão espontânea; intencional, quando há ação deliberada para provocar o evento; e indeterminada, quando não é possível estabelecer com precisão a causa.

A distribuição dessas categorias mostra uma predominância das causas acidentais, que correspondem a 52,5% das ocorrências (137 casos), seguidas pelas causas indeterminadas, com 40,2% (105 casos). As causas intencionais representam 7,3% (19 ocorrências), enquanto não há registros de causas naturais no conjunto analisado. A presença expressiva de ocorrências classificadas como indeterminadas indica limitações no processo de identificação das causas, mesmo com a atuação pericial, e sugere a complexidade envolvida na reconstrução das circunstâncias dos incêndios.

No processo de investigação de incêndios, os peritos identificam duas localizações centrais para a análise do evento: a zona de origem e o foco inicial. A zona de origem corresponde ao ambiente ou área mais ampla da edificação ou do veículo onde o incêndio se iniciou, sendo definida a partir da análise dos vestígios presentes no cenário. Já o foco inicial refere-se ao ponto mais específico dentro dessa área, onde ocorreu a interação entre a fonte de calor, o material combustível e o oxigênio, dando início à combustão.

Essa distinção orienta a reconstrução do incêndio, permitindo compreender não apenas onde ele começou, mas também como se desenvolveu ao longo do espaço analisado. A identificação desses pontos depende de interpretação técnica e da leitura dos indícios materiais deixados, o que evidencia o caráter analítico e interpretativo da atuação pericial. No caso das edificações residenciais, os dados indicam uma concentração dos incêndios em determinados ambientes da casa.

Conforme pode ser visto no gráfico 3, os quartos representam 47,0% das ocorrências, seguidos pelas cozinhas, com 28,7%, e pelas salas, com 21,7%. A garagem aparece com menor incidência, correspondendo a 2,6% dos casos. Essa distribuição aponta para uma maior frequência de incêndios em espaços diretamente relacionados ao uso cotidiano da residência, onde há presença constante de equipamentos elétricos, fontes de calor e atividades domésticas.

Nos quartos, a incidência mais elevada pode estar associada ao uso de aparelhos eletrônicos, carregadores, ventiladores ou outros dispositivos, e da quantidade de material inflamável: roupas, mobiliário, colchão. Nas cozinhas, a presença de fogões, fornos e outros equipamentos térmicos contribui para a ocorrência de incêndios, especialmente em situações de uso inadequado ou falhas operacionais. Já as salas aparecem como espaços intermediários, também marcados pela presença de equipamentos elétricos e circulação frequente de pessoas.

Gráfico 3 – Ocorrências em edificações residenciais por zona de origem



Fonte: Anuário estatístico, CBMDF, 2025.

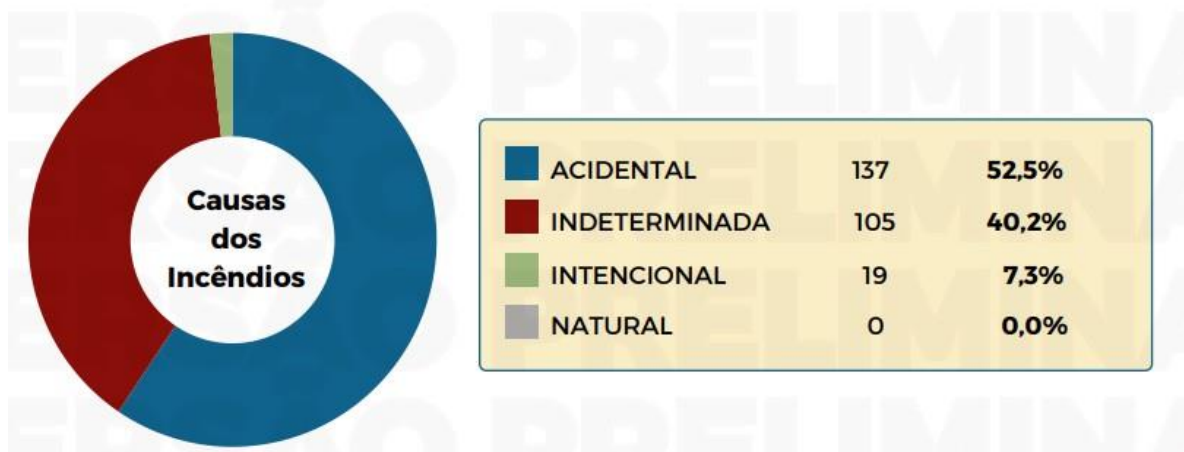
De acordo com o Manual de Perícia de Incêndios e Explosões do CBMDF, a determinação da causa de um incêndio constitui um processo metodológico de investigação que busca identificar o material combustível, a fonte de ignição, o agente oxidante e as circunstâncias que resultaram no evento. A investigação não se limita à identificação dos elementos do tetraedro do fogo, mas envolve a análise das condições em que o incêndio ocorreu, considerando fatores materiais, ambientais e contextuais.

A classificação das causas, conforme apresentada nos dados, organiza as ocorrências em quatro categorias: acidental, indeterminada, intencional e natural. Segundo o gráfico 4, a maioria dos incêndios tem origem acidental, correspondendo a 52,5% das ocorrências (137 casos). Em seguida, aparecem as causas indeterminadas, com 40,2% (105 ocorrências), enquanto as causas intencionais representam 7,3% (19 casos).

A predominância das causas acidentais sugere uma forte relação com práticas cotidianas e com o uso de equipamentos elétricos e fontes de calor em ambientes domésticos e comerciais. Esse tipo de ocorrência está frequentemente associado a falhas operacionais, sobrecarga de instalações elétricas, uso

inadequado de aparelhos ou situações de descuido no manejo de fogo. Por outro lado, a proporção elevada de causas classificadas como indeterminadas indica que, em muitos casos, não é possível estabelecer com precisão a origem do incêndio.

Gráfico 4 – Total de ocorrências por natureza



Fonte: Relatório Técnico de Análise Pericial do Distrito Federal, 2022.

Essa limitação pode estar relacionada à destruição de vestígios pelo próprio fogo, à alteração do cenário antes da realização da perícia ou à complexidade das interações entre os elementos envolvidos. As causas intencionais, embora menos frequentes, indicam a ocorrência de incêndios provocados deliberadamente, o que introduz outras dimensões à análise, como questões de segurança pública e investigação criminal. Ainda que em menor número, esses casos apontam para a presença de ações intencionais no conjunto das ocorrências analisadas.

3. ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Esta pesquisa está inserida no campo da Ciência da Informação e adota uma abordagem interdisciplinar, utilizando conceitos provenientes de diversas áreas, como Comunicação, Psicologia, Estudo de Usuários e Gestão Informacional. Nesse sentido, cada área tem desenvolvido estudos que envolvem diversos aspectos dos fenômenos informacionais entre grupos sociais, tendo em vista que tais fenômenos estão se tornando complexos, afetando e sendo afetados por diversos aspectos, desde os econômicos até os culturais, identitários e simbólicos.

(Pinto; Araújo, 2020).

A interdisciplinaridade, característica frequentemente atribuída à Ciência da Informação, consiste na integração de conceitos, ferramentas e resultados provenientes de diferentes disciplinas. Segundo Saracevic (1995), essa abordagem envolve troca, cooperação, compartilhamento e integração crítica de disciplinas em áreas do conhecimento. Além disso, trabalha com a integração, conexão e interação entre diferentes conhecimentos, promovendo intercâmbio e integração recíproca entre disciplinas ou setores heterogêneos da mesma ciência.

Essa dinâmica propicia um enriquecimento mútuo, conforme destacado por Piaget (1977). Saracevic (1995) revisita essas ideias ao enfatizar que a Ciência da Informação, centrada na pesquisa científica e na prática profissional, é caracterizada pelos desafios que enfrenta e pelas abordagens escolhidas para superá-los, concentrando-se em questões relacionadas à comunicação do conhecimento. O autor destaca que, embora essa área seja naturalmente interdisciplinar, sua interação com outras disciplinas está passando por transformações, especialmente devido à sua conexão com a tecnologia, que está em constante evolução.

Para definir uma área como ciência, é preciso que ela perpassa as definições de conceitos, pelo momento de investigações, definição de teorias e paradigmas. Nesse sentido, as discussões para definir a Ciência da Informação como ciência não foram diferentes e percorreram diversos autores e reflexões. A maioria deles concorda que ela é um campo em construção, que apresenta certas carências, mas com razões suficientes para ser considerada ciência (Saracevic, 1995).

Bertram Brookes (1980) foi um dos pioneiros que contribuíram para o desenvolvimento da área e o reconhecimento científico da Ciência da Informação, a partir da busca pela conceituação, definição da área e construção da filosofia, além da teoria da medição e gestão da informação científica e técnica. O autor buscava localizar a CI como um campo completo, com o objetivo de construir sua filosofia e afirmava que toda ciência, para ser reconhecida como tal, deveria ter teorias e experimentações práticas (Brookes, 1980).

Independentemente do campo, a estrutura teórica nunca pode ser completa ou totalmente fechada, tendo em vista que aspectos presentes nunca se finalizam por completo, ou seja, continuam apresentando problemáticas a serem

resolvidas. A Ciência da Informação possui suas origens a partir de uma dupla raiz, sendo que uma ponta está na Bibliografia e Documentação, as quais focavam no registro do conhecimento científico e na memória intelectual da civilização, e a outra ponta está na Recuperação da Informação, focada nas aplicações tecnológicas em sistemas de informação, proporcionadas pelo computador (Pinheiro, 1995). Desse modo, todas são correlatas e tinham como cerne de preocupação a necessidade de organizar e representar o conhecimento e os dados da sociedade ao longo dos anos.

A partir da década de 1990, houve a fase de consolidação da denominação de alguns princípios, além do aprofundamento da discussão sobre a interdisciplinaridade com outras áreas. Nesse período, ocorreram as principais publicações, tendo em vista que a área já estava consolidada, e Capurro (2007) criticava os três paradigmas da Ciência da Informação: o da representação, o da fonte–canal–receptor e o platonístico. Ainda, Capurro (2007), Vega-Almeida, Fernández-Molina e Linares (2009) abordaram os três paradigmas epistemológicos da Ciência da Informação: Físico, Cognitivo e Social.

Respectivamente, o primeiro colaborou para a origem da Ciência da Informação como disciplina e se caracteriza por ser uma abordagem sistêmica, em que a informação é tida como mensagem ou sinais expressos por algoritmos e probabilidade, mas também é considerada como algo externo, objetivo, tangível e passível de mensuração. Ele foca na mensagem e na informação e foi importante para situar a área da Ciência da Informação, apresentando contextos políticos, tecnológicos e econômicos.

Por outro lado, o paradigma cognitivo tem influências de Karl Popper, filósofo da ciência conhecido por suas contribuições à epistemologia e à compreensão da produção do conhecimento científico. Suas ideias influenciaram abordagens que passaram a considerar o papel do sujeito na construção e interpretação do conhecimento. Nesse paradigma, a informação deixa de ser vista apenas como algo externo e passa a ser compreendida em relação aos processos cognitivos individuais, sendo processada e interpretada pelo sujeito e capaz de modificar seu estado de conhecimento (Araújo, 2010). Nele, a informação é algo subjetivo, devendo refletir a percepção individual do usuário sobre conhecimento e informação.

Por fim, o paradigma social enfatiza a dimensão histórica, cultural e social

dos fenômenos informacionais. Nessa perspectiva, a informação é compreendida como uma construção social produzida em contextos específicos e permeada por relações sociais, culturais e institucionais, não se limitando a algo que pode apenas ser organizado, armazenado ou processado, como predominava nas abordagens anteriores (Araújo, 2010).

O foco desloca-se do indivíduo isolado para os contextos sociais nos quais a informação é produzida, compartilhada, apropriada e utilizada. É importante destacar que os três paradigmas são complementares, sendo que o paradigma social incorpora contribuições dos paradigmas físico e cognitivo.

A discussão sobre os paradigmas da Ciência da Informação impacta diretamente as diferentes formas de compreender a informação e os usuários (Araújo, 2010). Essa evolução teórica também influenciou os estudos de usuários, que passaram por transformações ao longo do tempo. De maneira geral, é possível identificar uma trajetória que vai dos estudos centrados no uso da informação e dos sistemas informacionais para abordagens voltadas ao comportamento informacional e, posteriormente, para as práticas informacionais.

Os primeiros estudos concentravam-se principalmente na utilização dos serviços e sistemas de informação, especialmente bibliotecas e centros de documentação. O interesse estava voltado para questões como frequência de uso, tipos de materiais consultados e eficiência dos serviços oferecidos aos usuários. Posteriormente, o foco deslocou-se para o comportamento informacional, buscando compreender os processos cognitivos envolvidos na identificação de necessidades, na busca, no uso e na interpretação da informação.

Mais recentemente, consolidou-se a perspectiva das práticas informacionais, que amplia o olhar para além do indivíduo e incorpora os contextos sociais, culturais e históricos nos quais a informação é produzida, compartilhada, apropriada e utilizada. Nessa abordagem, as ações informacionais não são compreendidas apenas como resultado de decisões individuais, mas também como fenômenos construídos nas interações sociais e nas experiências cotidianas dos sujeitos.

É nesse contexto que os estudos de usuários se inserem na Ciência da Informação, buscando compreender a relação entre os indivíduos, a informação e os diferentes ambientes informacionais. Os estudos sobre a utilização da informação surgiram nos anos 1930, inicialmente priorizando os usuários de

serviços de informação, especialmente bibliotecas (Wohlgemuth, 2022).

Posteriormente, durante as décadas de 1940 e 1950, esses estudos se expandiram para incluir também o fluxo de informação científica, investigando o comportamento de cientistas na utilização da informação, com o objetivo de capacitá-los na busca e obtenção das informações necessárias para suas atividades, mapeando processos, cronogramas e canais de distribuição, em meio ao aumento exponencial da informação científica e tecnológica decorrente dos investimentos em pesquisa durante e após a Segunda Guerra Mundial (Wohlgemuth, 2022).

Paul Otlet e Henri La Fontaine, pioneiros nesses estudos, estavam preocupados em compreender as necessidades e demandas dos usuários com o intuito de organizar da melhor forma os recursos informacionais (Wohlgemuth, 2022). Nesse período, predominavam abordagens voltadas ao uso da informação e à avaliação de sistemas, serviços e coleções, buscando identificar padrões de utilização e formas de aperfeiçoar os mecanismos de acesso à informação.

Os estudos sobre os usuários em si começaram a ganhar maior destaque como subcampo da Ciência da Informação a partir da década de 1960, com o surgimento de pesquisas empíricas sobre o comportamento de busca de informação (Baptista; Cunha, 2007). O foco passou gradualmente a deslocar-se dos sistemas para os indivíduos, procurando compreender não apenas quais recursos eram utilizados, mas também como os usuários percebiam suas necessidades informacionais, realizavam buscas e utilizavam as informações obtidas.

Nessa perspectiva, González de Gómez (2000) aponta que a visão tradicional da intermediação da informação está ligada ao sistema da informação, focando principalmente em informações registradas. Por outro lado, a autora apresenta uma abordagem que destaca o papel dos agentes, evidenciando os processos de produção e intermediação de informação e conhecimento (Rabello, 2013). Isso coloca organização, disseminação, acesso e recuperação como fatores centrais, mas enfatiza também aspectos humanos e sociais. Essa perspectiva de análise permite compreender fenômenos informacionais que não eram contemplados pelas abordagens anteriores.

Os estudos de usuários evoluíram juntamente com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, deixando de focar apenas nos materiais e sistemas para

reconhecer a importância do usuário. Com o avanço das pesquisas sobre aspectos cognitivos e emocionais, esses estudos passaram a influenciar a compreensão dos processos de necessidade, busca e uso da informação (Lança, 2018). Os usuários buscam informação por diferentes razões, que vão desde a curiosidade até a resolução de problemas mais complexos.

Como propõe Belkin (1980), a busca de informação está relacionada à necessidade de resolver situações em que o sujeito percebe limitações em seu conhecimento. Ao longo desse processo, os usuários passam por diferentes estágios emocionais e cognitivos, como ansiedade inicial, exploração e construção do conhecimento (Kuhlthau, 1991).

Trata-se de um processo dinâmico, no qual os usuários não apenas buscam e utilizam informação, mas também participam de sua produção, circulação e interpretação. A informação se constitui como uma experiência construída pelo usuário a partir de sua interação com a mensagem (Dervin, 1992). Nesse sentido, a ascensão das tecnologias digitais transformou significativamente a forma como ocorre essa interação, proporcionando acesso instantâneo a uma vasta gama de recursos e ampliando as oportunidades de colaboração e participação.

Nesse cenário, ao buscar informações, especialmente em ambientes digitais, é comum que os indivíduos adotem uma abordagem não linear e interativa, navegando por diferentes fontes e recuperando informações de forma seletiva e fragmentada (Bates, 1989). Essa ampliação das formas de interação com a informação contribuiu para o fortalecimento de perspectivas que passaram a considerar não apenas o comportamento individual, mas também os contextos sociais e culturais nos quais as ações informacionais são realizadas.

A acessibilidade à informação é relevante, pois, se ela não puder ser alcançada, é como se não existisse para aqueles que dela necessitam, seja em âmbito individual ou coletivo. Nesse contexto, são analisados diversos aspectos relacionados às necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e formas de uso da informação pelos usuários (Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p. 36).

Tal perspectiva busca identificar o que as pessoas necessitam em termos de informação, se estão satisfeitas e se suas necessidades estão sendo atendidas, incluindo a investigação sobre como e para que a informação é utilizada pelos usuários (Cunha; Cavalcanti, 2008). Dessa forma, Figueiredo (1994) identifica cinco

objetivos centrais para os estudos de usuários:

- (1) identificar hábitos e necessidades dos usuários para melhorar os serviços de informação;
- (2) capacitar os centros de informação para atender mais demandas;
- (3) treinar os usuários de acordo com suas necessidades;
- (4) identificar pontos fracos nos sistemas de informação para aperfeiçoá-los;
- (5) ampliar o conhecimento dos grupos de pesquisa.

Na mesma direção, Le Coadic (1996) propõe uma classificação das necessidades de informação, que incluem a busca pelo conhecimento, a necessidade de ação para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais, as demandas relacionadas às necessidades materiais, os desejos por satisfações específicas e o uso efetivo da informação pelo indivíduo.

Ao fornecer acesso à informação e auxiliar os usuários na resolução de seus problemas, promove-se a satisfação individual, o que contribui para o desenvolvimento coletivo, uma vez que um indivíduo bem-informado beneficia toda a sociedade. Nesse sentido, os estudos de usuários tornam-se cada vez mais relevantes para o planejamento e a implementação de produtos e serviços informacionais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015), fundamentais para o desenvolvimento individual e social.

Esse desenvolvimento, também conhecido como desenvolvimento comunitário, pode ser compreendido como um processo educativo no qual a população local é capacitada a resolver problemas comuns por meio de interações (Freire, 1987). Com base nisso, torna-se possível estabelecer critérios para medir desempenho, determinar qualidade, avaliar o grau de satisfação e identificar necessidades de informação e interesses relacionados a produtos ou serviços consumidos (Almeida Júnior, 2007). Dias e Pires (2004) destacam diferentes razões para a realização de estudos de usuários, entre elas:

- (1) a importância do usuário nos serviços de informação;
- (2) o apoio ao planejamento e à avaliação de sistemas de informação;
- (3) a verificação da satisfação das necessidades dos usuários;
- (4) o conhecimento da natureza e do conteúdo da informação necessária;
- (5) o planejamento do desenvolvimento de coleções;
- (6) o dimensionamento da demanda futura para reduzir a incerteza na

seleção do material.

Segundo a análise de Cunha, Amaral e Dantas (2015), as investigações sobre o uso da informação pelo sujeito abrangem todas as necessidades, demandas, expectativas, atitudes e práticas relacionadas à informação. Assim, todos os indivíduos usam e interagem com a informação em suas atividades sociais, sejam elas pessoais, recreativas, profissionais ou políticas, indicando que a informação está presente em todas as ações humanas (Wohlgemuth, 2022).

Nesse campo interdisciplinar é possível investigar os fenômenos sociais e humanos relacionados à interação do usuário com a informação em suas atividades, comportamentos e práticas informativas, utilizando uma variedade de métodos e técnicas de pesquisa (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Diante disso, em um mundo cada vez mais inundado por informações, a relevância dos estudos de usuários na Ciência da Informação tende a aumentar.

À medida que as tecnologias continuam a evoluir e as expectativas dos usuários se transformam, torna-se necessário que os profissionais da informação estejam atentos às necessidades e comportamentos dos usuários para garantir que os serviços e sistemas de informação atendam adequadamente às demandas do público (Araújo, 2012).

O estudo de usuários e as práticas informacionais são campos interligados que desempenham papel importante na gestão de sistemas de informação eficazes. Essas disciplinas colaboram para garantir que os sistemas de informação atendam às demandas dos usuários, promovendo eficiência, usabilidade e relevância das informações disponíveis (Araújo, 2018). Além disso, os estudos de usuários fornecem subsídios empíricos e conceituais para a compreensão das práticas informacionais, pois revelam como as pessoas interagem com sistemas e ambientes informacionais em situações concretas.

Dessa forma, a evolução dos estudos de usuários não ocorreu apenas em relação aos objetos investigados, mas também em relação às perspectivas teóricas adotadas para compreender a interação entre indivíduos e informação. Ao longo do tempo, observa-se uma ampliação progressiva do foco analítico: dos sistemas para os usuários, dos comportamentos individuais para os contextos sociais e das necessidades informacionais para as práticas desenvolvidas pelos sujeitos em seu cotidiano.

A abordagem tradicional concebe a informação como algo objetivo e

externo ao indivíduo, existindo independentemente dele. A mensagem é vista como meramente informativa, reduzindo a ambiguidade ao limitar o número de mensagens alternativas que poderiam ser transmitidas (Kafure; Pereira, 2016). Nesse modelo, a mediação da mensagem ocorre por meio de um canal ou instrumento, e o usuário participa de forma predominantemente passiva na interação com o sistema de informação.

Entretanto, essa abordagem apresenta limitações ao desconsiderar a capacidade dos indivíduos de construir significados próprios, interpretar informações de acordo com suas experiências e utilizar seus conhecimentos prévios para compreender as situações vivenciadas. Conforme destacam Kafure e Pereira (2016), os usuários não apenas recebem informações, mas também atribuem sentidos a elas, reinterpretando-as à luz de seus contextos sociais, culturais e históricos.

Essas críticas contribuíram para o fortalecimento de abordagens que passaram a considerar a informação como um fenômeno socialmente construído e situado. Nessa perspectiva, compreender a relação entre usuários e informação exige analisar não apenas os comportamentos observáveis ou as necessidades individuais, mas também os contextos, práticas e interações que permeiam a vida cotidiana. É nesse movimento que se consolida a abordagem das práticas informacionais, tema discutido na próxima seção.

3.1 Práticas Informacionais

Diante dos novos desafios que caracterizam a realidade contemporânea, muitas técnicas e modelos teóricos tradicionalmente empregados pela Ciência da Informação no século XX revelavam-se não mais totalmente adequados para uma compreensão abrangente dos fenômenos informacionais (Araújo, 2018). Em tal contexto emergente, a concepção de informação transcende sua definição puramente subjetiva ou objetiva, sendo reconhecida como um produto da construção social (Goulart, 2023). A partir disso, os estudos das práticas informacionais aprofundam a visão centrada no indivíduo, tendo em vista que investigam com maior profundidade o modo como as relações entre sujeito e informação são construídas de forma coletiva (Goulart, 2023).

Essa perspectiva amplia o alcance dos estudos de comportamento

informacional, que tradicionalmente enfatizavam a dimensão cognitiva da busca, para incluir também aspectos simbólicos, relacionais e afetivos que permeiam o ato de informar-se. Assim, as práticas informacionais se apresentam como um desdobramento natural e complementar dos estudos de usuários, deslocando o olhar da ação individual para os contextos sociais e interativos em que a informação é vivida. Destrinchando o termo, “práticas” deriva da concepção de práxis de Bourdieu, que descreve o movimento pelo qual os sujeitos agem no mundo e são influenciados por esse mesmo mundo (Araújo, 2017).

Savolainen (2008) defende que, ao se adotarem teorias centradas na prática, busca-se transcender o dualismo entre individualidade e totalidade para uma compreensão mais aprofundada da vida social. Ele destaca que, além das contribuições de Bourdieu, Giddens também traz o entendimento da prática com sua teoria da estruturação, em que ela é definida como um conjunto de ações organizadas por uma estrutura que é composta por regras e recursos, os quais são influenciados pelos agentes sociais (Savolainen, 2008).

Ainda, já que são “informacionais”, significa que estão intrinsecamente ligadas à gestão da informação e ao uso eficiente dos recursos disponíveis, pois são atividades essenciais para a sobrevivência e o desenvolvimento organizacional (Cunha, 2005). Essa visão reflete a importância das práticas informacionais na capacidade das organizações de adaptarem-se e de prosperarem em ambientes de informação em constante evolução (Cunha, 2005).

Assim, podemos descrever as práticas informacionais como um amplo conceito guarda-chuva, que qualifica as maneiras pelas quais as pessoas buscam, utilizam e compartilham informações, tanto em contextos de trabalho quanto em atividades não relacionadas a ele (Savolainen, 2008). Elas constituem um conjunto dinâmico e multifacetado de ações e atividades que permeiam a obtenção, uso, compartilhamento e criação de informações, desempenhando seu papel em contextos sociais, econômicos e culturais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Ao longo da história, elas têm sido testemunhas de uma evolução marcante nas interações humanas com a informação, desde o início da escrita até a contemporaneidade digital, adaptando-se e transformando-se em resposta às mudanças tecnológicas e sociais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Berti e Araújo (2017) afirmam que as práticas informacionais

[...] representam a busca por informação pautada na relação

informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que compreendem os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, porém recíprocos. Os valores dados à informação pelos sujeitos podem ser entendidos pela cultura semiótica, de que ao mesmo tempo que o usuário recorre aos significados culturais, contribui para produzi-los e reforçá-los como consideram Geertz (1978) e Wagner (1975). Em concordância à condição da interação do usuário com a informação, com base nas construções históricas e sociais dos sujeitos, está o paradigma social da informação de Capurro (2003), o enfoque pragmático de Rendón Rojas (2005) e a abordagem interacionista defendida por Araújo (2012) (Berti; Araújo, 2017, p. 395).

Além disso, as práticas informacionais se desdobram em várias esferas da vida social, contribuindo tanto para a construção do conhecimento quanto para a tomada de decisões (Belluzzo, 2012). Isso evidencia sua importância no contexto mais amplo da interação humana com a informação. O seu estudo implica na constante apreensão tanto das disposições sociais coletivas, que envolvem os significados compartilhados sobre a informação, a percepção das necessidades informacionais e as fontes consideradas adequadas (Araújo, 2017). Esse estudo abrange a avaliação da aceitação ou não das normas sociais, a negociação das necessidades informacionais e o reconhecimento de determinadas fontes como legítimas, corretas e atualizadas, num processo contínuo que revela a tensão entre as dimensões coletiva e individual, demonstrando como uma influencia a outra e vice-versa (Araújo, 2017).

As origens fundamentais das práticas informacionais caminham junto da humanidade, marcadas pelo advento da escrita como uma ferramenta relevante para a preservação e transmissão do conhecimento (Buckland, 1991). Esse marco inaugural não apenas representou uma evolução tecnológica, mas também uma nova era na qual a capacidade de registrar informações tornou-se etapa base para o desenvolvimento intelectual e cultural das sociedades (Goody, 1977).

Com o advento da era digital, assistimos a uma aceleração exponencial nas formas como as práticas informacionais se desdobram, tendo em vista que a sociedade contemporânea, imersa em tecnologias avançadas, redes globais e vastos repositórios de dados, redefine constantemente a maneira como as pessoas interagem com a informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015; Araújo, 2012; 2017). A forma como as informações são interpretadas, reinterpretadas e incorporadas às práticas cotidianas pode variar significativamente entre diferentes grupos e

comunidades (Savolainen, 2008). De acordo com Marteletto (1995), a prática social é identificada como uma prática informacional, uma perspectiva que encontra respaldo em Savolainen (2007), o qual argumenta que todo o processo de busca por informação constitui uma prática social. Segundo Marteletto:

Toda prática social é uma prática informacional – expressão esta que se refere aos mecanismos mediante os quais os significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização (Marteletto, 1995, p. 92).

Ao adotar o conceito de práticas, há uma ênfase no aspecto genuinamente humano dos usuários da informação, que envolve a capacidade de imaginar, criar e se apropriar da informação. Além disso, reconhece-se uma dimensão coletiva presente em todas as suas atividades, incluindo aquelas relacionadas à informação (Araújo, 2012). A contemporaneidade cotidiana é marcada por mudanças nos hábitos informacionais, observando-se um padrão cada vez mais frequente: para muitos usuários, ao acordar, antes mesmo de sair da cama, uma das primeiras ações é pegar o smartphone, desbloquear a tela e verificar novas mensagens e notícias recebidas em aplicativos de mensagens instantâneas, geralmente o WhatsApp (Cruz, 2021).

Em seguida, são conferidas as postagens de amigos e colegas nas redes sociais, predominantemente no Instagram e, em menor medida, no Facebook, com a interação com a tela continuando ao longo do dia, ocupando tempo com comunicação, informação e recebimento de atualizações, cuja qualidade e veracidade das informações trocadas são temas para discussão posterior (Cruz, 2021). Isso exemplifica que cada indivíduo que acessa um aplicativo ou site destinado à formação de redes sociais está engajado em uma ou várias práticas informacionais (Cruz, 2021).

Na contemporaneidade, os usuários se deparam com inúmeras possibilidades para criar, comentar e compartilhar informações, e todas estão disponíveis na palma da mão, acessíveis ao se desbloquear a tela do celular e se conectar à internet (Cruz, 2021). São, assim, ações informacionais potencialmente infinitas, proporcionando inúmeras oportunidades de compartilhar representações sociais e representações do eu em diversos formatos, seja texto, áudio, imagem, vídeo, animação, enquete, comentário etc., que se abrem ao sujeito informacional.

Essas opções de compartilhamento de informações e a importância atribuída ao hábito de se comunicar com amigos, familiares, colegas e desconhecidos refletem a centralidade dessa prática na vida contemporânea (Cruz, 2021). Atualmente, temos inúmeras fotos das viagens de familiares, amigos e colegas postadas no Instagram. No entanto, antes do advento das mídias sociais, eram comuns os almoços em família, em que alguém chegava com um álbum de fotografias das férias impresso, que passava de mão em mão, com todos ao redor apreciando as imagens (Cruz, 2021). Ademais, antes se dependia da biblioteca como fonte de informações, artigos e teses; agora, quase ninguém precisa sair de casa, pois esses textos são buscados em repositórios digitais. Isso demonstra que as práticas não desaparecem, apenas se modificam e se adaptam às novas tecnologias disponíveis (Cruz, 2021).

Em pesquisas de psicologia cognitiva, esclarece-se que os usuários da informação possuem diferenças que merecem ser estudadas para criar recursos eletrônicos e mecanismos de acesso à informação mais adaptados ao estilo de cada um (Janczura, 1999). Conclui-se que: a) diferentes indivíduos procuram e processam a informação utilizando estratégias distintas; b) diferentes estratégias podem ser mais ou menos efetivas para diferentes pessoas, em contextos variados; c) os indivíduos podem adotar consistentemente uma ou outra estratégia de processamento da informação, sendo essas tendências conhecidas como estilos (Kafure; Pereira, 2016).

No contexto virtual, estudos no campo da comunicação e informação têm se concentrado na investigação dos hábitos dos indivíduos ao compartilharem variados tipos de informação em sites, aplicativos e outros espaços virtuais (Cruz, 2021). Enquanto modo de se concentrar na forma como o indivíduo busca e, após isso, usa e lida com a informação, a prática informacional considera esse manejo como uma relação social e cultural dos sujeitos, influenciada tanto pela continuidade quanto por práticas que se tornam hábitos do dia a dia, de acordo com a cultura e o contexto social em que estão inseridos (Savolainen, 2007).

A compreensão das práticas informacionais, especialmente no ambiente virtual, contribui para aprofundar o entendimento sobre como os indivíduos lidam com a informação em diferentes contextos, inclusive em situações de emergência. Ao considerar que essas práticas são moldadas por aspectos sociais, culturais e cotidianos, torna-se relevante observar como se dá a busca da informação em

momentos críticos.

A partir disso, as práticas informacionais constituem um campo que abrange um conjunto de ações interligadas, como buscar, usar, compartilhar, interpretar e negociar informação, realizadas por sujeitos situados em contextos sociais, culturais e históricos específicos. Nessa perspectiva, a busca da informação pode ser compreendida como uma subatividade das práticas informacionais, pois representa uma das etapas pelas quais o indivíduo interage com a informação e constrói significados a partir dela. Savolainen (1995; 2007) enfatiza que a busca ocorre dentro de um enquadramento mais amplo, nos quais fatores sociais, afetivos e contextuais influenciam o modo como os sujeitos percebem suas necessidades, selecionam fontes e atribuem valor às informações encontradas.

Desse modo, elas oferecem uma lente mais abrangente para compreender o comportamento informacional, reconhecendo que a busca não é uma ação isolada ou puramente cognitiva, mas parte de um processo contínuo de interação com a informação. Conforme argumentam Nunes e Carneiro (2018), ao adotar a noção de prática, desloca-se o foco da busca enquanto atividade individual para um fenômeno socialmente construído, no qual os usuários são agentes ativos na produção e circulação de sentidos. Assim, o estudo das práticas informacionais permite compreender a busca não apenas como uma etapa funcional do comportamento informacional, mas como um elemento constitutivo das formas de agir, interagir e atribuir significado à informação na vida cotidiana.

3.2 Práticas Informacionais em situações de emergência

Desde o momento em que um incêndio é detectado até as etapas de evacuação, resposta de emergência, documentação de danos e processo de reconstrução, uma quantidade significativa de informações é gerada e processada. Uma emergência altera drasticamente a vida das pessoas e seu cotidiano, tendo em vista que muitas vezes, as vítimas ficam sem roupas, sem medicamentos, sem seus itens pessoais, o que inevitavelmente abala toda a sua rotina e qualidade de vida. Além disso, as ações realizadas nos dias e semanas seguintes ao ocorrido também exigem grandes mudanças das vítimas.

Primeiramente, a busca por documentos importantes que foram

danificados ou destruídos pelo fogo, como certidões de nascimento, identidades, passaportes, registros de propriedade e contratos de seguro, pode dificultar o processo de recuperação e a obtenção de assistência financeira adequada. Ainda, lidar com as exigências das instituições e a realização de perícias pode ser um processo complexo e desgastante, pois as vítimas podem enfrentar a necessidade de fornecer informações detalhadas sobre o incêndio, participar de entrevistas e colaborar com investigações, o que consome tempo e causa ansiedade adicional.

O contato direto com as seguradoras também pode ser desafiador, especialmente ao comprovar os direitos ao ressarcimento e negociar o processo de reclamação. As vítimas frequentemente enfrentam obstáculos burocráticos, exigências extensas de documentação e atrasos na análise e processamento das reclamações, resultando em demoras significativas na obtenção de assistência financeira para reparar os danos causados pelo incêndio. Assim, as práticas informacionais decorrentes de um incêndio abrangem uma série de ações realizadas pelas pessoas envolvidas para lidar com os impactos do desastre e se recuperar dele.

Após um incêndio, as vítimas geralmente se engajam em novas práticas informacionais para obter informações sobre a extensão dos danos, os recursos disponíveis e os próximos passos a serem tomados. Isso pode envolver a busca por notícias em veículos de comunicação, o contato com autoridades locais e serviços de emergência, a pesquisa na internet para compreender as ações a serem realizadas, o acesso aos sites das seguradoras para informar o ocorrido, além da interação com vizinhos e a comunidade para trocar informações e oferecer apoio mútuo. Assim, o gerenciamento de informações relevantes realiza um papel fundamental na capacidade das pessoas de se recuperarem e reconstruírem suas vidas.

3.2.1 Relato de práticas informacionais

Para ilustrar um exemplo real de mudança nas práticas informacionais, serão apresentados a seguir relatos e imagens da experiência da própria pesquisadora. Após se encontrar no papel de vítima de uma emergência, a pesquisadora vivenciou o caos e a incerteza sobre como iniciar a reconstrução de sua vida e de sua família. Dessa forma, em primeiro lugar, a família se reuniu para discutir os

próximos passos e juntos ao longo dos primeiros dias, eles compartilharam suas preocupações, avaliaram os danos e começaram a traçar um plano de ação para se recuperar do incêndio.

Uma das primeiras tarefas foi buscar documentos e fotos importantes que sobreviveram às chamas nos computadores e HDs que não foram danificados. Após a liberação dos bombeiros e da defesa civil, foi possível acessar o apartamento para recuperar itens essenciais. Esses documentos e fotos eram necessários para iniciar o contato com a seguradora, que oferecesse atendimento telefônico, o procedimento exigia que o passo a passo fosse realizado por meio do site oficial, com o *upload* de documentos.

Consciente da importância de manter registros organizados durante o processo de recuperação, resolveram utilizar a tecnologia para facilitar a gestão das informações. Assim, criaram no aplicativo de conversas WhatsApp, diversos grupos (figura 9) para ajudar a manter a família conectada sobre as últimas atualizações e coordenar os esforços de recuperação.

Tais grupos tinham por objetivo facilitar a comunicação e a colaboração, além de impedir o esquecimento de algo importante, tendo em vista que estavam com exaustão mental e física. Por isso, todas as noites eram enviadas mensagens sobre o que deveria ser feito no dia seguinte, como ir para escola, ir à delegacia, ligar para empresas, comprar itens de limpeza, entre outros.

Figura 9 – Grupos de WhatsApp



Fonte: propriedade da pesquisadora

Um grupo específico foi feito para coletar fotos dos danos e dos objetos que precisavam ser avaliados pela perícia da seguradora (figura 10).

Figura 10 – Grupo de WhatsApp 1



Fonte: propriedade da pesquisadora

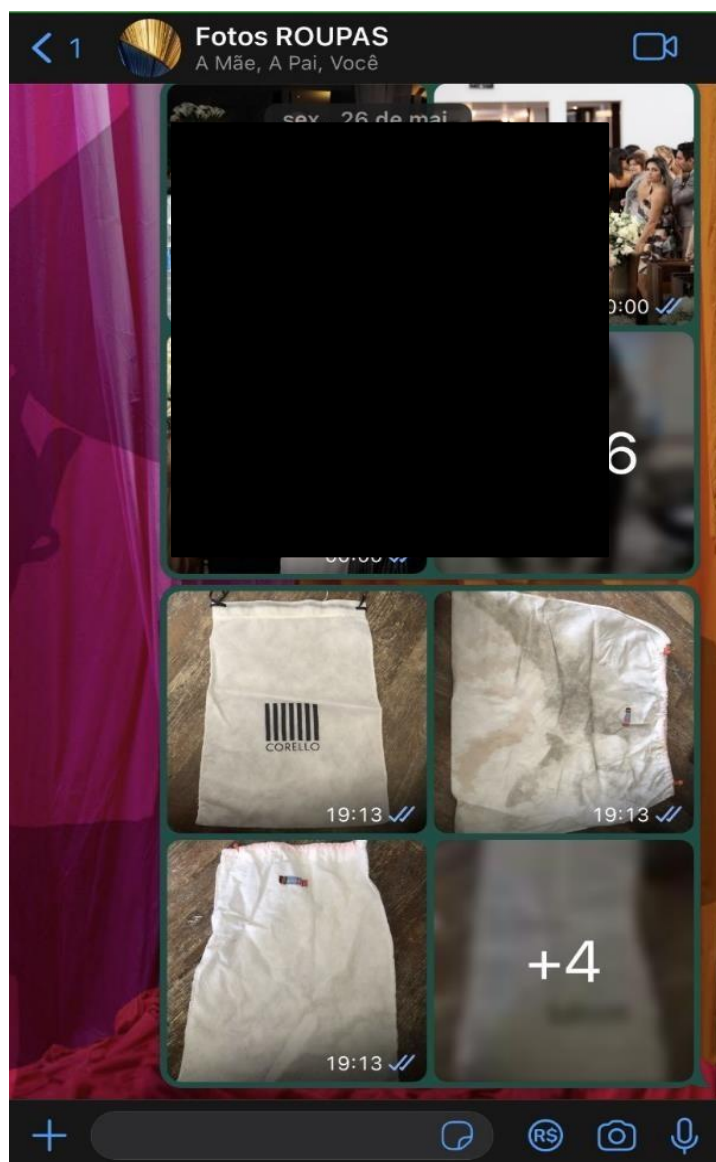
Tinha por intuito garantir que todos os itens, independentemente de poderem ser recuperados ou não, fossem devidamente documentados nas listas e acompanhados de comprovação fotográfica dos danos sofridos. A tarefa incluía fotografar uma vasta gama de objetos, desde eletrodomésticos e móveis até itens pessoais e de decoração, capturando detalhes que evidenciassem o estado de cada item após o incêndio. As fotos precisavam mostrar claramente a extensão dos danos, incluindo queimaduras, fuligem, deformações e outros tipos de destruição. Além disso, era necessário registrar o contexto em que os objetos se encontravam, como o ambiente danificado, para fornecer uma visão completa da situação à seguradora.

Além disso, como a seguradora exigiu imagens que comprovassem a existência dos objetos da casa e das roupas das vítimas, foi criado um grupo específico para reunir fotos de diferentes momentos do cotidiano, que posteriormente foram enviadas à seguradora (figura 11). Essa medida foi necessária porque raramente se tem fotos de peças de roupa dentro do armário em cabides; em geral, as fotos são tiradas quando as roupas estão sendo usadas, durante momentos em família, no trabalho, em viagens e confraternizações. Portanto, as fotos utilizadas para comprovar que as roupas reivindicadas como existentes nas listas de itens elaboradas anteriormente eram, na verdade, registros de momentos do cotidiano e pessoais da vida dos segurados.

Ademais, cada foto não apenas documentava a presença das roupas, mas também capturava a história e as memórias associadas a elas, proporcionando uma visão mais completa e emocional da perda sofrida durante o incêndio. Esses registros visuais não apenas respaldavam as reivindicações de seguro, mas também ajudavam a transmitir a magnitude do impacto do sinistro na vida dos segurados, contribuindo assim para uma avaliação mais precisa e empática por parte da seguradora.

No total, foram enviadas 1.250 fotos de roupas e de momentos do dia a dia das vítimas ao perito da seguradora, por meio de links do Google Drive e WhatsApp, devido ao grande volume de arquivos, inviável para envio por e-mail. Esse procedimento só foi possível porque a família da pesquisadora fazia backup regular das fotos em dois HDs externos, que não foram danificados pelo incêndio. Contudo, em outras famílias, essa prática pode não ter sido adotada ou os HDs podem não ter sido recuperados, impossibilitando a utilização da mesma estratégia junto à seguradora nesses casos.

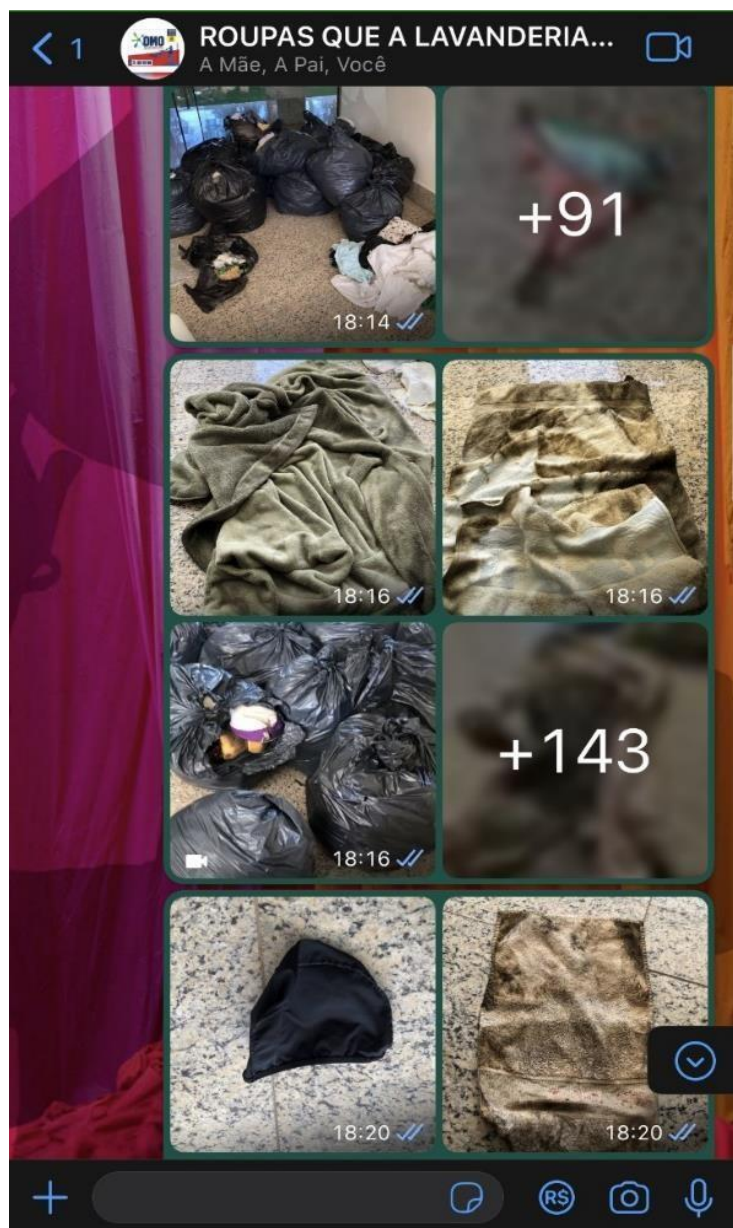
Figura 11 – Grupo de WhatsApp 2



Fonte: propriedade da pesquisadora

Outro grupo de itens compreendeu as roupas que as lavanderias se recusaram a tentar lavar (figura 12). A companhia de seguros exigiu que todas as roupas restantes, incluindo de cama, mesa, banho e de uso pessoal, fossem levadas às lavanderias para limpeza. No entanto, dos 35 sacos de lixo de 100 litros enviados com roupas, 30 foram devolvidos pelas empresas, que alegaram ser impossível remover as manchas e, portanto, não valeria a pena realizar o serviço. Diante disso, a pesquisadora teve que fotografar cada item e elaborar uma nova lista para ser entregue ao seguro. No total, foram tiradas e enviadas 590 fotos.

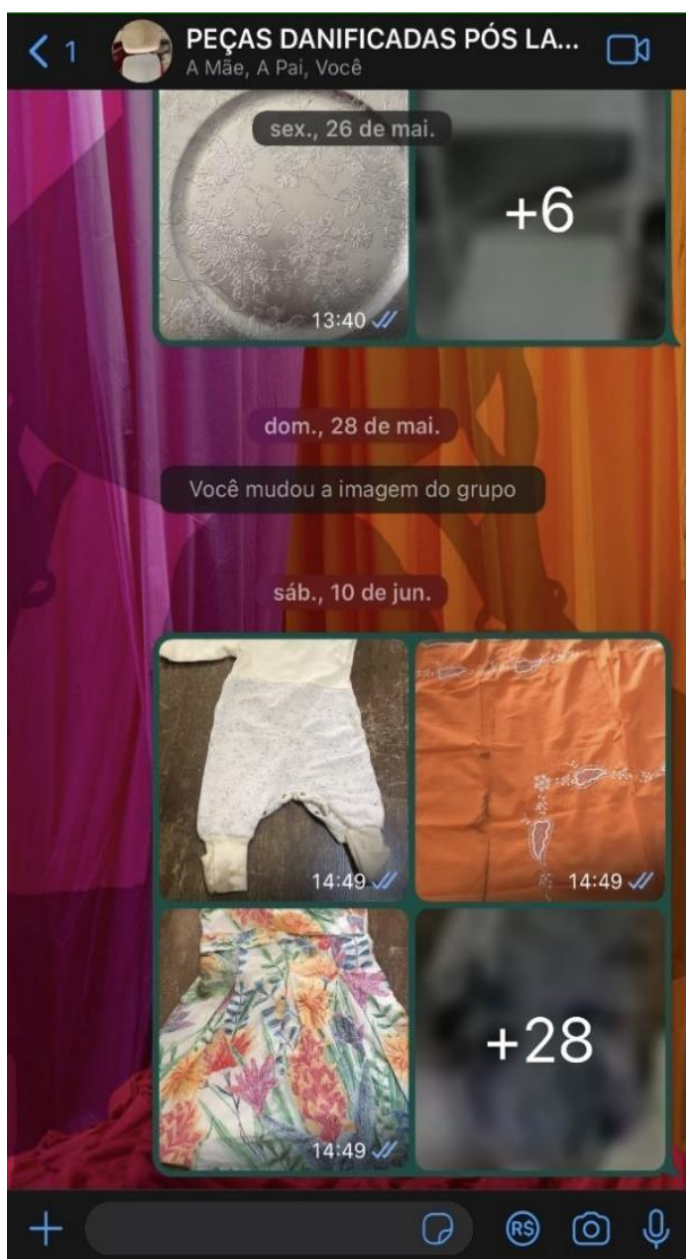
Figura 12 – Grupo de WhatsApp 3



Fonte: propriedade da pesquisadora

Além das roupas que não puderam ser limpas, um outro grupo (figura 13) foi estabelecido especificamente para as peças que, mesmo após passarem pelo processo de lavagem, ainda permaneceram danificadas ou manchadas, pois estas se tornariam elegíveis para reembolso. Este grupo também abarcou objetos que, embora tenham sido submetidos à limpeza pela empresa especializada, acabaram danificados devido à complexidade na remoção da fuligem e das manchas.

Figura 13 – Grupo de WhatsApp 4

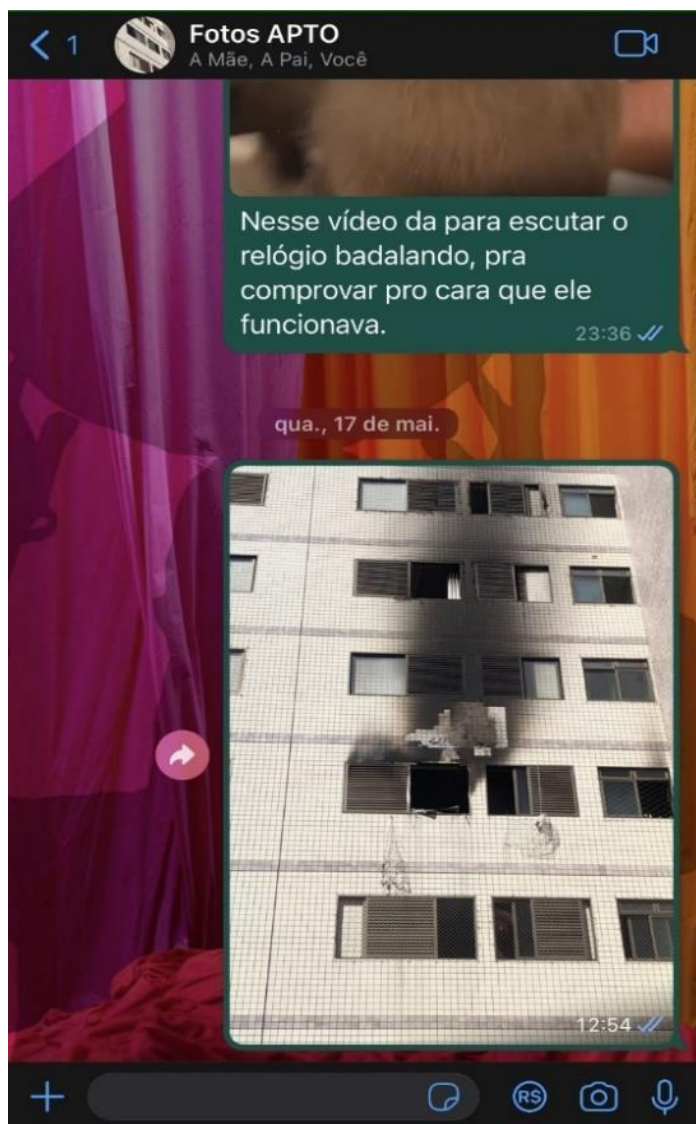


Fonte: propriedade da pesquisadora

Essa iniciativa surgiu da necessidade de identificar e documentar cuidadosamente os itens que não puderam ser restaurados adequadamente, apesar dos esforços empreendidos para a sua limpeza. Os registros detalhados desses objetos, tanto visualmente quanto em forma de lista, foram fundamentais para respaldar as solicitações de reembolso junto à seguradora. Além disso, essa documentação também serviu como prova concreta do impacto do incêndio sobre os pertences dos segurados, reforçando a necessidade de compensação financeira

para cobrir as perdas incorridas.

Figura 14 – Grupo de WhatsApp 5



Fonte: propriedade da pesquisadora

Para além do inventário das roupas, foi imprescindível estabelecer um grupo dedicado exclusivamente à documentação visual do apartamento (figura 14 acima), especialmente enfocando como ele se apresentava antes do trágico incêndio, ressaltando particularmente o estado devastador do quarto, que foi consumido pelo fogo, resultando em cinzas e entulho. Considerando que é altamente improvável que alguém capture imagens detalhadas de sua residência sem um propósito específico, as fotos e vídeos encaminhados à seguradora

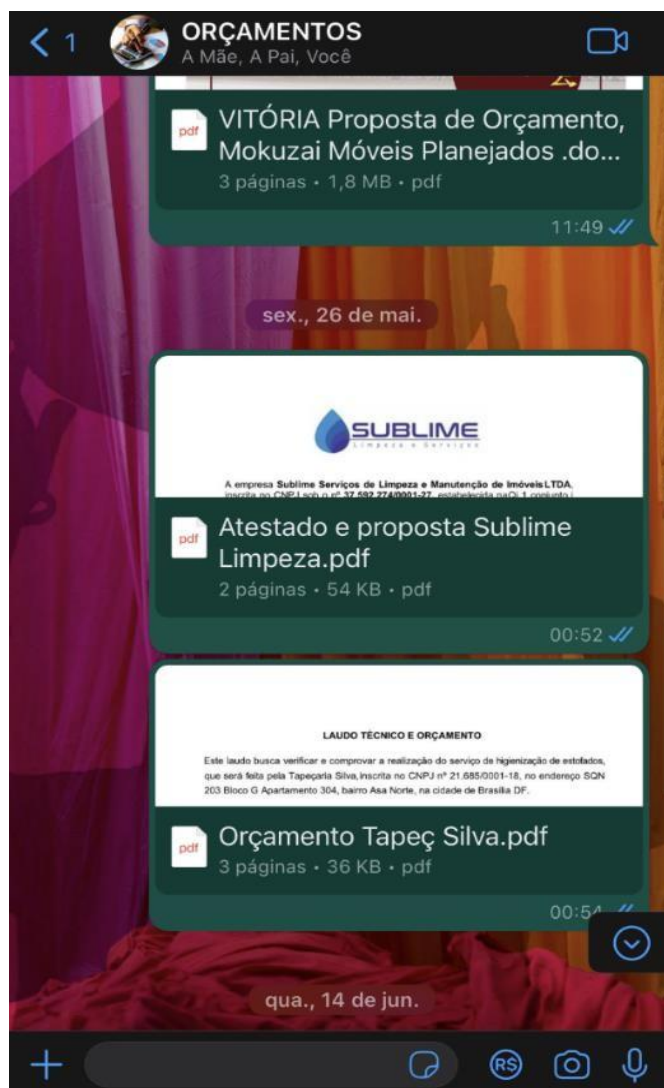
consistiam, em sua maioria, de registros cotidianos da vida familiar.

Estes registros incluíam aniversários, almoços em família, interações com animais de estimação, e outras cenas que refletiam a rotina e a vivacidade do lar. Essa documentação visual não apenas ilustrava a condição prévia do apartamento, mas também transmitia uma narrativa emocional e pessoal, destacando a essência e as lembranças associadas ao espaço doméstico. Tais registros serviram não apenas como evidências tangíveis para a seguradora, mas também como testemunho do impacto emocional e material do incêndio sobre a vida dos segurados.

Um exemplo sobre a necessidade desse grupo foi que a família possuía um relógio antigo de parede, inteiramente de madeira, que funcionava a corda e badalava a cada hora. Durante a perícia com o profissional do seguro, houve questionamentos sobre se o relógio realmente funcionava ou se os proprietários estavam tentando aumentar o valor do reparo no prêmio de seguro. Para casos como este, foi necessário enviar vídeos dos momentos do dia a dia, a fim de comprovar que as vítimas estavam apenas reivindicando o que era de seu direito, conforme pode ser visto na imagem. Já o grupo “Orçamentos” (figura 15) foi criado para facilitar a organização e localização dos orçamentos solicitados a diferentes empresas, como serviços de limpeza de itens da residência, troca de estofados, manutenção de computadores, entre outros. O contato com essas empresas foi realizado por meio de telefone e WhatsApp.

Além dos orçamentos, algumas empresas foram solicitadas a fornecer um atestado sobre as condições dos objetos e explicar por que alguns não poderiam ser limpos ou restaurados. Um exemplo dessa situação é a questão dos estofados, pois a seguradora não reconhecia a necessidade de restaurar sofás, camas etc., caso o cheiro de fumaça fosse eliminado e a aparência do objeto estivesse preservada.

Figura 15 – Grupo de WhatsApp 6



Fonte: propriedade da pesquisadora

No entanto, empresas especializadas em estofados argumentavam que, apesar de não terem sido afetados diretamente pelo fogo, o calor danificava as estruturas de tecidos como o couro sintético e que a fuligem penetrava na espuma, exigindo a substituição completa. Assim, além do orçamento, essas empresas tiveram que elaborar um laudo ou atestado sobre as condições de cada item, fornecendo embasamento técnico para justificar a necessidade de substituição dos estofados afetados pelo incêndio.

Toda a interação entre os segurados, a seguradora e as empresas envolvidas geravam um considerável desgaste emocional e físico. Diante desse cenário, uma abordagem organizada e colaborativa se mostrou fundamental para

adaptar as práticas de comunicação, especialmente por meio de aplicativos como o WhatsApp. Essa adaptação teve como objetivo principal aprimorar a organização, recuperação e armazenamento das informações relevantes, oferecendo um suporte diferenciado no período pós-incêndio.

Utilizar o WhatsApp e outros aplicativos proporcionou à família uma melhor capacidade de manter o foco e a clareza em meio ao caos resultante do desastre. Ao mesmo tempo, facilitou o acesso e a utilização das informações vitais, além de permitir uma distribuição mais equitativa das responsabilidades. Por meio do compartilhamento de informações e da utilização dos recursos disponíveis, a família conseguiu enfrentar os desafios e impasses decorrentes do incêndio, mesmo quando enfrentavam exaustão física e mental.

Tal experiência evidencia a importância de uma comunicação eficaz e de uma abordagem colaborativa na gestão de emergências, seja empresarial ou familiar, destacando o papel que a tecnologia pode desempenhar na facilitação desse processo. Além disso, o relato também permite observar que as práticas informacionais, nesse contexto, não se limitam à busca de informação, mas envolvem sua organização, registro, validação e compartilhamento, evidenciando caráter coletivo e estratégico dessas práticas. Apesar disso, sobre o envio de documentos a terceiros, uma questão fundamental que merece ser abordada é a destinação dos documentos e fotos enviados à seguradora e quem tem acesso a eles. É importante levantar esse questionamento, pois a maioria dos itens enviados à seguradora contém dados pessoais, como rostos de familiares e informações sobre o local de trabalho, especialmente quando se trata de imagens.

Dado o caráter sensível dessas informações pessoais, é fundamental estabelecer regras claras de acesso e segurança por parte da seguradora e que isso fosse informado aos segurados, pois se trata de seus dados. Isso envolve garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados e imagens pessoais dos segurados e que essas informações sejam tratadas com o devido cuidado e confidencialidade. Além disso, é importante que a seguradora possua medidas robustas de proteção de dados para prevenir qualquer acesso não autorizado ou uso indevido das informações fornecidas pelos segurados.

É preciso que existam protocolos adequados para o armazenamento, acesso e uso dessas informações pessoais, visando proteger a privacidade e a segurança dos segurados. Isso não apenas fortalece a confiança dos segurados

na seguradora, mas também assegura que seus dados pessoais sejam tratados com o máximo respeito e responsabilidade. Mais essencial ainda é a comunicação dessa segurança para os clientes, o que no caso pessoal da pesquisadora, não foi feito em nenhum momento.

3.3 Busca da informação

Inserida no conjunto das práticas informacionais, a busca por informações representa uma das expressões mais concretas da interação entre sujeitos e informação. Trata-se de um processo fundamental para a tomada de decisões, especialmente em contextos de emergência, nos quais os indivíduos recorrem a diferentes fontes para compreender a situação, reduzir incertezas e orientar suas ações. Entende-se que a busca não é limitada à recuperação de dados, mas envolve processos de interpretação, avaliação e uso, diretamente influenciados por fatores como urgência, estado emocional e confiabilidade das fontes.

Essa compreensão pode ser ampliada a partir das próprias definições de informação. Enquanto Shannon e Weaver (1949) a associam à modificação do que se conhece, Mikhailov (1983) a compreende como resultado de processos sociais de produção de conhecimento, destacando seu caráter transformador e sua relação com fenômenos sociais. Nessa perspectiva, a informação não é apenas conteúdo, mas também contexto e sequência de eventos, sendo sua circulação mediada por relações entre emissor, canal e receptor.

No ambiente digital, essa mediação se torna mais complexa, uma vez que filtros algorítmicos e dinâmicas de engajamento influenciam diretamente o que se torna visível, relevante ou confiável (Wohlgemuth; Muñoz, 2025). Dessa forma, a busca por informação pode ser compreendida como uma das dimensões do comportamento informacional, que abrange o conjunto de práticas relacionadas à identificação de necessidades, à busca, ao uso e à comunicação da informação. Corresponde ao processo pelo qual o indivíduo procura, seleciona, avalia e utiliza informações para atender a uma necessidade informacional.

Esse processo se inicia com o reconhecimento de uma lacuna de conhecimento e envolve a interação com diferentes fontes, sistemas e contextos, sendo influenciado por fatores cognitivos, emocionais e situacionais (Wilson, 1999; Ellis, 1989; Kuhlthau, 1991). Enquanto os estudos de usuários constituem um

campo teórico mais amplo, voltado à compreensão da relação entre indivíduos e sistemas informacionais, o comportamento informacional concentra-se nas práticas específicas que compõem esse processo, permitindo observar como as necessidades surgem e como as decisões são tomadas em contextos concretos (Wilson, 1999).

Na Ciência da Informação, as investigações centradas nos usuários procuram compreender como diferentes perfis interagem com a informação em contextos variados. Mais do que tratar a informação como algo neutro, essas abordagens enfatizam o papel ativo dos sujeitos na construção de sentidos, destacando os fatores sociais, culturais e situacionais que influenciam suas escolhas informacionais (Araújo, 2012; Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Tal perspectiva permite compreender que o acesso, uso e interpretação da informação estão diretamente relacionados às experiências e trajetórias dos indivíduos.

A busca por informação é orientada por motivações diversas, que incluem a resolução de problemas, a tomada de decisões, a aquisição de conhecimento e a redução de lacunas informacionais (Le Coadic, 1994; Figueiredo, 1994; Choo, 2003). Em contextos de emergência, essas motivações se intensificam, uma vez que a informação passa a estar diretamente relacionada à ação e à orientação em situações de incerteza. O modo como as pessoas procuram e interpretam informações é influenciado por fatores como experiências anteriores, contexto cultural e preferências individuais (Crespo; Caregnato, 2003). Diferentes modelos teóricos contribuem para compreender esse processo, oferecendo perspectivas complementares sobre como ocorre a busca, a interpretação e o uso da informação.

O modelo *Information Search Process* ³(ISP), de Carol Kuhlthau (1993), descreve a busca como um processo estruturado em estágios que articulam sentimentos, pensamentos e ações. A iniciação ocorre quando o usuário reconhece uma necessidade de informação, geralmente acompanhada por incerteza. Na seleção, há uma definição inicial do tema. A exploração envolve contato com informações diversas, podendo gerar confusão. Na formulação, o foco se torna mais claro, seguido pela coleta de informações mais direcionadas e, por fim, pela apresentação dos resultados. Esse modelo destaca que a busca é

³ Tradução livre: Processo de Busca da Informação

também um processo emocional, no qual a incerteza inicial tende a ser reduzida ao longo do percurso.

De forma complementar, o modelo de David Ellis (1989) adota uma abordagem mais flexível, centrada nos comportamentos envolvidos na busca. Entre esses comportamentos, destacam-se o início, o encadeamento, a diferenciação, o monitoramento, a extração e a verificação. Diferentemente do modelo de Kuhlthau, não há uma sequência rígida, mas um conjunto de práticas que podem ocorrer de forma sobreposta, dependendo do contexto e das necessidades do usuário.

A partir desse modelo, é possível compreender com maior detalhamento como esses comportamentos se manifestam na prática. O início corresponde ao momento em que o indivíduo reconhece uma lacuna de conhecimento e identifica a necessidade de buscar informação, etapa frequentemente associada a um estado inicial de incerteza (Ellis, 1989; Wilson, 1999). Esse reconhecimento não ocorre de forma isolada, mas é influenciado por fatores cognitivos, emocionais e contextuais que orientam a percepção da necessidade informacional.

O encadeamento ocorre quando o indivíduo passa a acessar novas fontes, documentos ou contatos a partir de referências já conhecidas, como indicações, links, recomendações ou interações anteriores, permitindo que a busca se expanda progressivamente (Ellis, 1989). Aí, a busca por informação se desenvolve de forma relacional, conectando diferentes fontes e construindo caminhos informacionais ao longo do processo.

Por conseguinte, a navegação envolve uma exploração mais ampla e menos estruturada, na qual o usuário percorre diferentes ambientes informacionais, como sites, bases de dados e redes sociais, em busca de aspectos que possam contribuir para sua necessidade. Esse comportamento se intensifica especialmente em contextos digitais, nos quais a abundância de informações e a mediação por algoritmos tornam a busca mais fragmentada e dinâmica (Bates, 1989; Wohlgemuth; Muñoz, 2025).

Na diferenciação, o indivíduo passa a selecionar e filtrar as informações encontradas, avaliando sua relevância, confiabilidade e adequação ao contexto. Esse processo envolve julgamentos críticos sobre as fontes e pode ser influenciado por experiências anteriores, preferências individuais e pelo contexto sociocultural do usuário (Crespo; Caregnato, 2003). Trata-se de uma etapa fundamental,

especialmente em ambientes marcados pela sobrecarga informacional e pela circulação de conteúdos de diferentes níveis de qualidade (Wardle; Derakhshan, 2017).

Em seguida, o monitoramento refere-se ao acompanhamento contínuo de novas informações relacionadas ao tema, mantendo o usuário atento a atualizações, mudanças e novos conteúdos que possam surgir ao longo do tempo (Ellis, 1989). Esse comportamento evidencia que a busca por informação não se encerra com a obtenção de um dado específico, mas pode se estender conforme novas necessidades emergem ou novas informações se tornam disponíveis. A extração diz respeito ao uso direto do conteúdo considerado relevante, quando o indivíduo seleciona informações específicas para apoiar suas ações, decisões ou compreensões (Ellis, 1989). Nesse momento, a informação deixa de ser apenas acessada e passa a ser apropriada, incorporando-se às práticas e aos processos de tomada de decisão.

Por fim, a verificação envolve a validação das informações obtidas, por meio da comparação entre fontes, da checagem de consistência e da avaliação de sua credibilidade (Ellis, 1989; Crespo, 2005). Em contextos contemporâneos, marcados pela desordem informacional, esse comportamento se torna ainda mais relevante, uma vez que os usuários precisam lidar com conteúdo que podem ser incompletos, imprecisos ou enganosos (Lewandowsky, 2019; Bucci, 2022).

Diferentemente de modelos lineares, esses comportamentos não seguem uma ordem fixa, podendo ocorrer de forma sobreposta, repetida ou interrompida ao longo do processo. Como destaca Ellis (1989), a busca por informação deve ser compreendida como um conjunto dinâmico de práticas que se reorganizam conforme o indivíduo interage com diferentes fontes e reformula suas necessidades ao longo do percurso. Essa perspectiva permite analisar a busca não como uma sequência rígida de etapas, mas como um processo adaptativo, influenciado pelas condições concretas em que o usuário está inserido.

No contexto digital, as práticas tornam-se menos lineares e mais fragmentadas, sendo atravessadas pelo fluxo constante de dados, algoritmos e preferências individuais. Nesse ambiente, os usuários não apenas consomem, mas também produzem e disseminam informações, atuando como mediadores nos fluxos informacionais (Bates, 2010). Como discutido por Wohlgemuth e Muñoz (2025), essa dinâmica está inserida em um contexto de desordem informacional,

no qual a sobreposição de conteúdos e a fragmentação das mensagens desafiam as noções tradicionais de relevância e credibilidade.

Assim, o usuário pode ser compreendido como agente ativo na construção do conhecimento, organizando, selecionando e interpretando informações de acordo com suas necessidades (Zakiri, 2020). Esse processo evidencia que o comportamento informacional é ao mesmo tempo cognitivo, social e contextual, dependendo da existência de canais informacionais claros, acessíveis e confiáveis (Castells, 2002).

Especialmente no ambiente digital, a busca por informação ocorre de forma não linear e interativa, combinando navegação, recuperação seletiva e processamento fragmentado dos dados. A sobrecarga informacional, associada à multiplicidade de fontes e à mediação algorítmica, exige dos usuários esforços constantes de validação e seleção de conteúdos (Bates, 1989). No entanto, quando esses processos ocorrem em contextos de emergência, essas dinâmicas se intensificam, introduzindo novos desafios à busca, avaliação e uso da informação.

3.3.1 Busca da informação no cotidiano

Entende-se que a prática informacional está vinculada ao estudo da busca de informação nas atividades do cotidiano, ou seja, que se tornaram hábitos do dia a dia. Isso amplia a compreensão de que os indivíduos são plurais e diversos, o que se traduz como mais condizente como o que as pessoas de verdade são (Araújo, 2016) e segundo Araújo,

É nesse sentido que estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa (Araújo, 2016, p. 220–221).

Uma das primeiras aplicações do conceito de prática nos estudos de usuários da informação foi introduzida por Savolainen (1995) por meio do modelo

Everyday Life Information Seeking (ELIS). Ele busca compreender como as pessoas procuram e utilizam informações para satisfazer necessidades relacionadas à vida cotidiana, analisando os diferentes métodos, estratégias e fontes empregados para obter informações em suas rotinas diárias, desde questões simples até situações mais complexas (Savolainen, 1995).

Ao deslocar o foco dos sistemas informacionais para as atividades cotidianas dos indivíduos, o ELIS contribuiu para consolidar uma abordagem que considera os contextos sociais, culturais e práticos nos quais a informação é buscada, utilizada e compartilhada. Contudo, os estudos sobre práticas informacionais geralmente não resultam na formulação de modelos teóricos, apresentando predominância de análises qualitativas voltadas à definição de categorias analíticas ou à descrição de casos específicos (Rocha; Sirihal Duarte; Paula, 2017).

Apesar disso, o modelo ELIS, conforme mostrado na figura 16, não é necessariamente considerado um modelo de práticas informacionais, mas chama a atenção para questões que não eram consideradas nos modelos de comportamento, como a noção de vida cotidiana e a percepção de que fatores sociais, culturais, individuais, afetivos e temporais influenciam a resolução de problemas pelos sujeitos e sua relação com a informação (Rocha; Sirihal Duarte; Paula, 2017).

Ele enfoca a busca por informações úteis no cotidiano das pessoas, abordando uma ampla gama de problemas, desde questões simples, como encontrar um restaurante, até questões mais complexas, como saúde e finanças Savolainen (1995). Ele analisa como as pessoas identificam necessidades de informação, buscam, selecionam e avaliam fontes, reconhecendo a variedade de fontes disponíveis, como livros e conversas informais. Também considera diferentes comportamentos de busca, como busca ativa e passiva, e explora como as informações afetam o comportamento e as decisões das pessoas em suas vidas diárias Savolainen (1995).

Logo abaixo, temos o Controle da vida (manter as coisas em ordem), que é o esforço para manter a vida organizada. Dentro desta categoria, existem Projetos específicos da vida cotidiana e Problemas cotidianos, ambos influenciados pelo Tipo principal de controle da vida, que pode ser: Cognitivo-otimista, Cognitivo-pessimista, Afetivo-defensivo e Afetivo pessimista. Esses tipos de controle

influenciam diretamente como uma pessoa gerencia e resolve problemas no dia a dia. A resolução de problemas envolve a avaliação da importância, a seleção de informação, fontes e canais, ou ainda a busca por orientação e informação prática. Além disso, a resolução de problemas é afetada por atores situacionais, como a falta de tempo.

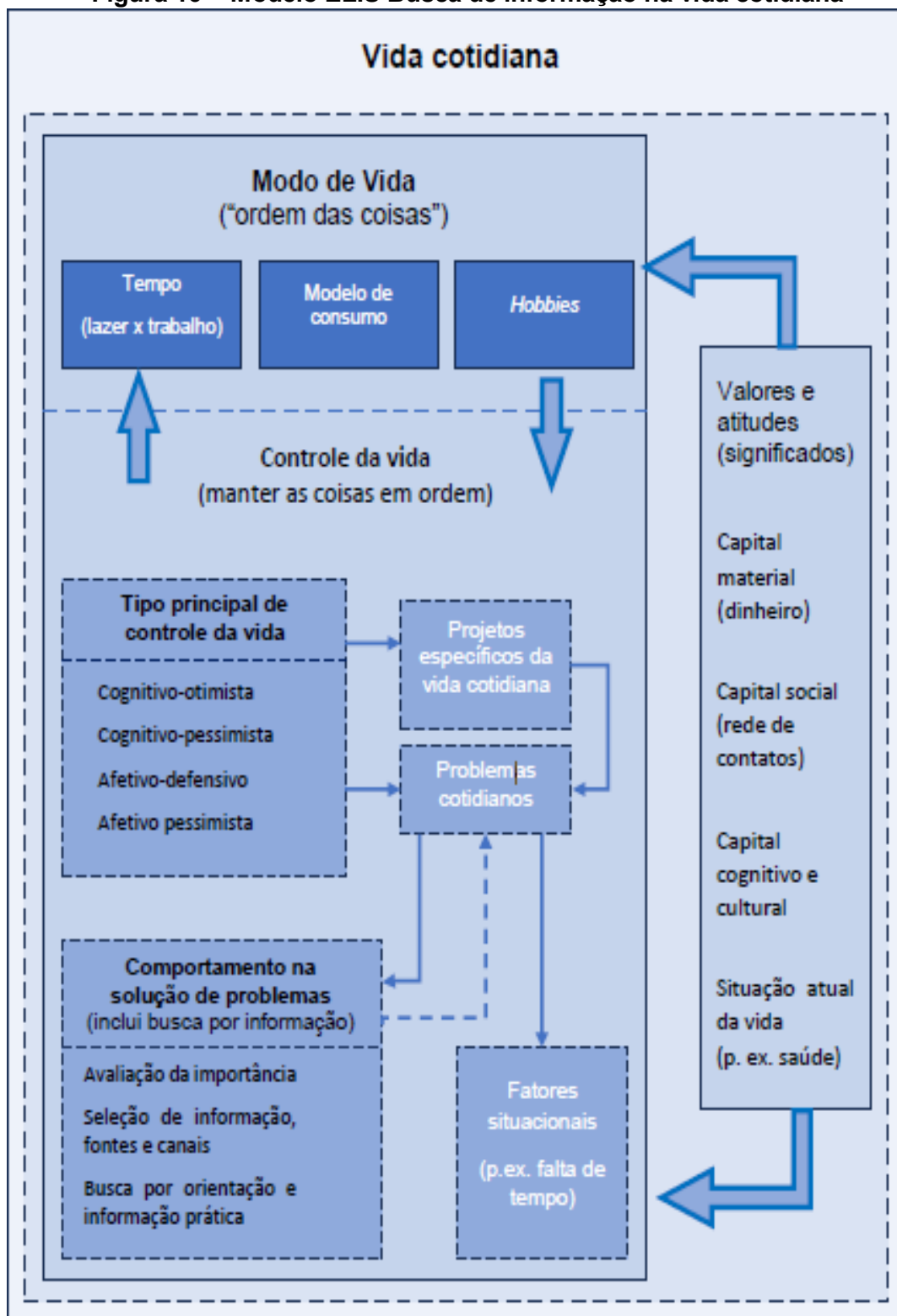
Ele destaca a importância dos valores e atitudes (significados) na vida cotidiana, que são representados por diferentes formas de capital, material, social, cognitiva e cultural. Esses capitais, junto com a situação atual da vida, como por exemplo, saúde, se apresentam na forma como uma pessoa organiza e controla sua vida cotidiana. Assim, a vida cotidiana é uma complexa interação de vários fatores que incluem tempo, consumo, hobbies, atitudes, capitais e situações específicas que influenciam o comportamento e a resolução de problemas.

Segundo Savolainen (1995), a busca por informação é um componente fundamental do controle da vida, visando mitigar a dissonância cognitiva entre a percepção da realidade e a idealização de como as coisas deveriam ser. A intensidade dessa busca varia conforme o grau de dissonância experimentado, podendo ser mais ativa ou passiva conforme a necessidade percebida. Em contextos de emergências, é plausível que os indivíduos adotem uma abordagem proativa na busca por informações relevantes, como a origem da crise, áreas afetadas e medidas de segurança recomendadas (Savolainen, 1995).

Portanto, as práticas informacionais não se desenvolvem de maneira estática ou sequencial; ao contrário, elas se entrelaçam nas rotinas diárias dos indivíduos, conectando-se em sequências de ações e projetos colaborativos, que incluem produção de conhecimento (Itaborahy, 2024). Este conceito é empregue para examinar e descrever as interações entre as pessoas e a informação, destacando uma orientação social e contextual que transcende as motivações individuais, visando compreender as interações entre os sujeitos.

A partir dessa perspectiva, a relação com a informação é concebida como um processo socialmente construído, não apenas como resultado de necessidades individuais (Itaborahy, 2024). A investigação das práticas informacionais sugere a existência de um sujeito informacional ativo no mundo, engajado na utilização, busca, produção e compartilhamento de informação, bem como na construção de conhecimento e atribuição de significados em interações com outros agentes (Araújo, 2013).

Figura 16 – Modelo ELIS Busca de informação na vida cotidiana



Fonte: Savolainen (1995), tradução de Itaborahy (2024).

O modelo ELIS, por sua vez, reconhece a diversidade de comportamentos

adotados na busca por informações, com algumas pessoas buscando ativamente atualizações por meio de fontes confiáveis, como autoridades locais ou meios de comunicação, enquanto outras optam por uma abordagem mais passiva, aguardando informações ou recorrendo a fontes interpessoais (Savolainen, 1995). Durante emergências os indivíduos tendem a privilegiar fontes de informação reconhecidas por sua confiabilidade, tais como portais governamentais, serviços de emergência ou instituições de resgate, visando assegurar acesso a orientações precisas e atualizadas.

Destaca-se a relevância da seleção criteriosa das fontes de informação, uma vez que sua credibilidade, pertinência e utilidade se destacam na capacidade dos sujeitos de tomarem decisões embasadas em momentos críticos. Adicionalmente, sob a ótica do modelo ELIS, é plausível inferir que as informações adquiridas durante uma emergência exercem influência substancial sobre as decisões individuais e a habilidade de enfrentar a situação de maneira eficaz, incluindo medidas como evacuação de áreas afetadas, conformidade com protocolos de segurança ou prestação de auxílio a terceiros.

Além disso, entram na equação na hora de buscar informações, seja no cotidiano, seja em momentos de emergência, aspectos sociais, culturais e contextuais, tendo em vista que eles influenciam as preferências, valores, normas e expectativas das pessoas em relação à informação. As tecnologias disponíveis e as interfaces de interação também afetam significativamente as práticas informacionais, determinando a acessibilidade, a usabilidade e a eficácia das ferramentas utilizadas para buscar e processar informações, principalmente em momentos decisivos. Ao considerar os fatores humanos, é importante compreender a complexidade e a diversidade das necessidades, comportamentos e percepções das pessoas em relação à informação, a fim de projetar serviços informacionais mais eficazes e centrados no usuário.

Nesse sentido, embora o modelo ELIS ofereça uma base importante para compreender as práticas informacionais no cotidiano, torna-se necessário pensar em uma análise específica quando se consideram contextos marcados pela ruptura da normalidade. Situações emergenciais, como incêndios, introduzem condições específicas, como urgência, desorganização e sobrecarga informacional, que reconfiguram significativamente a forma como os indivíduos buscam, interpretam e utilizam a informação. É a partir dessa necessidade de compreender essas

mudanças que se insere a discussão a seguir.

3.4 Dificuldades na busca por informação em situações de emergência

Na busca por informações em emergências, essas dinâmicas se tornam mais complexas, uma vez que o contexto é marcado por incerteza, urgência e sobrecarga informacional. A abundância de informações cria um ambiente de fadiga informacional, no qual o esforço cognitivo necessário para selecionar e avaliar conteúdos pode exceder a capacidade de processamento dos usuários (Figueiredo, 1994; Meho; Tibbo, 2003; Wardle; Derakhshan, 2017). Isso é intensificado pelo funcionamento dos mecanismos de busca e das redes sociais, cujos algoritmos priorizam conteúdos de maior engajamento, reforçando padrões de visibilidade e criando ambientes cada vez mais personalizados (Jungherr; Schroeder, 2021; Wohlgemuth; Muñoz, 2025).

Assim, a desinformação não se limita à presença de conteúdos falsos, mas envolve alterações nos próprios processos de produção, circulação e validação da informação, comprometendo a confiança pública e dificultando a construção de sentidos compartilhados (Bucci, 2022). Conforme discutido por Wohlgemuth e Muñoz (2025), em emergências, esse cenário interfere diretamente nos processos de busca informacional, dificultando tanto o acesso quanto a utilização das informações disponíveis, especialmente diante da fragmentação dos conteúdos e da ausência de referências institucionais claras.

A desordem informacional pode se manifestar de diferentes formas, incluindo a desinformação, a informação incorreta e a informação maliciosa (Wardle; Derakhshan, 2017), o que amplia a complexidade do ambiente informacional. Em contextos críticos, essa diversidade de conteúdos contribui para a intensificação da incerteza, uma vez que informações circulam de forma rápida e nem sempre passam por processos de verificação. Além disso, a informação tende a se acumular rapidamente nesses contextos, dificultando que indivíduos, tanto os diretamente afetados quanto aqueles envolvidos no atendimento, consigam localizar conteúdos relevantes para orientar suas ações (Wohlgemuth; Kafure, 2025). Esse acúmulo não apenas compromete a busca, mas também interfere na forma como a informação é interpretada e utilizada em situações críticas (Wohlgemuth; Muñoz, 2025).

Outro fator relevante é a persistência da desinformação, mesmo após processos de correção, fenômeno conhecido como efeito de continuidade, no qual crenças falsas continuam influenciando percepções e comportamentos (Lewandowsky et al. 2012). Em situações de emergência, esse efeito pode impactar diretamente a tomada de decisão, uma vez que informações previamente assimiladas permanecem ativas no processo cognitivo dos indivíduos (Wohlgemuth; Muñoz, 2025).

A esse cenário se soma o viés de confirmação, que orienta a forma como os usuários selecionam e avaliam as informações. Há uma tendência de priorizar conteúdos que confirmem crenças prévias, reduzindo a exposição a perspectivas divergentes (Gasque, 2021; Suzuki; Yamamoto, 2021). Esse processo é intensificado pelos sistemas de busca e recomendação, que reforçam padrões de visibilidade e direcionam os usuários para conteúdos alinhados ao seu histórico, contribuindo para a formação de ambientes informacionais mais homogêneos e menos diversos (Wohlgemuth; Kafure, 2025).

Como resultado, torna-se mais difícil distinguir conteúdos confiáveis de informações enganosas. Diante dessas condições, a busca por informação em contextos de emergência ocorre em um ambiente altamente mediado e dinâmico, no qual fatores cognitivos, emocionais e tecnológicos se entrelaçam. Aí, a forma como a informação é organizada, apresentada e circula, torna-se tão relevante quanto o próprio conteúdo informacional.

A comunicação faz a mediação entre usuários e informação e uma comunicação eficaz envolve não apenas a disponibilização de conteúdos, mas também a construção de canais claros, acessíveis e confiáveis, capazes de atender às necessidades informacionais dos diferentes públicos (Zakiri, 2020; Castells, 2002). Em emergências, essa mediação é potencializada pela articulação entre mídias sociais, meios tradicionais e plataformas digitais, que possibilitam a circulação rápida e bidirecional das informações (Wohlgemuth; Muñoz, 2025). Ao mesmo tempo, essa dinâmica amplia a complexidade do ambiente informacional, exigindo dos usuários maior esforço para selecionar, interpretar e validar os conteúdos disponíveis.

Dessa forma, a busca por informação em situações de emergência não pode ser compreendida apenas como um processo técnico de localização e acesso a conteúdos. Trata-se de uma atividade influenciada simultaneamente por fatores

cognitivos, emocionais, tecnológicos e comunicacionais, que condicionam a forma como a informação é buscada, interpretada e utilizada pelos indivíduos. Compreender essas dificuldades é fundamental para analisar as práticas informacionais em contextos emergenciais e para reconhecer os desafios que os usuários enfrentam ao tentar transformar informação em ação diante de situações marcadas por urgência, incerteza e vulnerabilidade.

4. FATORES HUMANOS

Fatores Humanos, no contexto da Ciência da Informação, referem-se ao estudo das interações entre seres humanos e sistemas de informação, com foco na compreensão e otimização da eficácia, eficiência e segurança dessas interações. Eles abrangem uma ampla gama de fatores, incluindo aspectos cognitivos, sociais, ergonômicos e psicológicos, que influenciam como as pessoas interagem com a informação, os dispositivos e os ambientes informacionais.

O estudo de usuários está estreitamente ligado aos fatores humanos, pois ambos visam entender as interações entre pessoas e sistemas de informação (Ornelas; Alves de Souza, 2021). Eles examinam como as características físicas e mentais das pessoas influenciam sua interação com tecnologia, sistemas e ambientes. A interseção entre esses dois campos revela diversas áreas de convergência que ressaltam a importância de compreender a interação entre indivíduos e mediada pelos sistemas de informação.

Brenda Dervin (2003) afirma que os fatores humanos são centrais na concepção de sistemas de informação que sejam acessíveis, úteis e utilizáveis para os usuários. O principal objetivo dos Fatores Humanos é projetar sistemas que atendam às necessidades e habilidades dos usuários, ao mesmo tempo em que garantam sua segurança e satisfação (Dervin, 1992), isso porque informação não é algo que existe separado da atividade comportamental humana, pelo contrário, ela é criada em um momento específico por um ou mais seres humanos, para eles (Dervin, 2003). A proposta é direcionar o olhar para quem lê, busca, escreve e sente: o ser humano.

Ainda, a pesquisa focada em seres humanos e naquele subconjunto conhecido como estudos de usuários está avançando conforme os métodos aceitos, acumulando novos conceitos, variáveis, métodos, teorias e descobertas,

na esperança de desvendar os enigmas do comportamento humano e resolvê-los de uma vez por todas (Dervin, 2003). A interseção entre o estudo de usuários na Ciência da Informação e os fatores humanos evidencia a importância de uma abordagem integral e centrada no usuário para o design, desenvolvimento e avaliação de sistemas de informação. Ao integrar os conhecimentos e as metodologias dessas duas disciplinas, os profissionais podem criar sistemas que atendam de forma eficaz e eficiente às necessidades e expectativas dos usuários, proporcionando uma experiência de informação positiva e satisfatória (Souza, 2020).

No âmbito dos estudos de usuários, o foco recai sobre o indivíduo, concentrando-se na compreensão do comportamento humano relacionado à busca e utilização da informação, considerando a interação entre as pessoas e as tecnologias nos diversos contextos em que ocorre (Berti; Araújo, 2017). Além disso, parte-se do pressuposto de que a informação é integrante do funcionamento e na interação dos indivíduos, grupos sociais, organizações e sociedades. Pode-se afirmar que uma mudança significativa no campo do comportamento informacional humano foi a transição de um paradigma orientado para o sistema para um paradigma orientado para o usuário (Berti; Araújo, 2017).

Na Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, o grupo de pesquisa Fatores Humanos na Interação e Comunicação da Informação – FHICI, do qual esta pesquisa faz parte, tem como objetivo principal conduzir estudos que abordem os aspectos sociais e humanos na interação entre indivíduos, práticas informacionais, design universal, cooperação, inclusão, mediação e comunicação da informação. Nessa mesma perspectiva, os trabalhos recentes desenvolvidos no âmbito do grupo demonstram a aplicação desses aspectos em diferentes contextos informacionais.

Entre eles, destacam-se o estudo sobre as necessidades informacionais de discentes em processos de migração de sistemas (Arruda, 2025), a análise dos impactos da reorganização dos serviços da Biblioteca Central durante a pandemia (Bezerra, 2025), a investigação das práticas informacionais no trabalho do conhecimento em ambientes organizacionais (Itaborahy, 2024) e a discussão sobre a balbúrdia informacional no contexto da Covid-19 (Goulart, 2023). Em conjunto, essas pesquisas demonstram como os fatores humanos atravessam diferentes situações de uso, mediação e circulação da informação, reforçando a abordagem

adotada neste estudo.

Cada um destes traz perspectivas do funcionamento do ser humano, mas não podem ser interpretadas de forma isolada, nem fora de um contexto específico em que as pessoas estão inseridas, pois têm relação direta com fatores emocionais e cognitivos de cada um (Pereira, 2008). Fatores humanos é um campo de estudo científico dedicado à compreensão das interações entre indivíduos, processos, equipamentos e sistemas. Busca-se entender como esses elementos influenciam de maneira sistêmica o desempenho e a performance, considerando fatores físicos, técnicos, processuais, contextuais e sociais.

Segundo Hawkins (1993), a atenção aos fatores humanos visa otimizar a relação entre pessoas e suas atividades, aplicando de forma sistemática os conhecimentos das Ciências Humanas, com o objetivo de garantir a eficiência do sistema, promovendo segurança, eficácia e bem-estar dos indivíduos. O autor enfatiza que os Fatores Humanos envolvem o estudo das capacidades e limitações humanas, especialmente no que se refere à percepção, atenção, memória e tomada de decisão, processos cognitivos que estão no centro da interação entre o ser humano e os sistemas em que atua.

O ser humano dispõe de um vasto sistema sensorial e cognitivo para perceber e processar informações do ambiente, mas esse sistema funciona dentro de limites estreitos. As falhas de percepção ou de processamento podem gerar erros não por negligência, mas por limitações naturais da cognição (Hawkins, 1993). A percepção, por exemplo, é um processo interpretativo fortemente dependente do contexto e das expectativas do indivíduo: “ouvimos o que esperamos ouvir e vemos o que esperamos ver”, observa o autor.

Esses limites estão diretamente ligados à forma como o cérebro humano interpreta, organiza e filtra estímulos. Assim, o desempenho humano é afetado não apenas por fatores externos, como ruído ou sobrecarga de tarefas, mas também por condições internas como atenção seletiva, fadiga, motivação e estresse, que interferem na capacidade de processar informações de maneira eficaz.

Além disso, os erros humanos muitas vezes decorrem de uma inadequação entre o indivíduo e o sistema, e não simplesmente de falhas individuais. Por isso, defende uma abordagem sistêmica e interdisciplinar, na qual os aspectos fisiológicos, psicológicos e sociais são considerados em conjunto para compreender e prevenir falhas (Hawkins, 1993). São variados os pontos que

influenciam o comportamento dos indivíduos em relação à informação. Estes englobam a educação do usuário, o seu treinamento na utilização de fontes, produtos e serviços de informação, o acesso a esses recursos, as condições laborais e o tempo disponível para a pesquisa de informações (Hawkins, 1993).

Esses fatores podem ser agrupados em duas categorias principais: variáveis comportamentais e externas (Ferreira, 1995). No que se refere às variáveis comportamentais, estão incluídos elementos que influenciam o comportamento individual e subjetivo. Isso abrange a personalidade, valores, atitudes, crenças, motivações e estilos de vida. Também se considera a percepção de incertezas, ambiguidades e riscos, além da ativação da memória, que envolve dados e experiências acumuladas ao longo do tempo.

Outros aspectos incluem a predisposição para busca, avaliação, escolha e reação, bem como fatores como experiência, idade, nível educacional, estilos cognitivos e orientação individual. Ademais, os interesses e atividades de lazer e a profissão, que abrange área de atuação, interesses profissionais, hábitos e ambiente de trabalho, são considerados importantes influenciadores do comportamento humano (Ferreira, 1995). Em contrapartida, as variáveis externas referem-se a fatores externos ao indivíduo que também exercem influência sobre seu comportamento.

Isso inclui a disponibilidade de informações objetivas, comunicações induzidas, grupos de referência, o ambiente de trabalho e as linhas de pesquisa em curso. Estes fatores externos podem moldar as percepções e escolhas individuais, impactando diretamente nas decisões e ações das pessoas (Ferreira, 1995).

Quando nos deparamos com uma emergência, como no caso de um incêndio, percebemos que os fatores humanos são extremamente relevantes, e isso se deve ao fato de que esses fatores abrangem uma ampla gama de elementos, desde a vítima, que recebe informações sobre o incêndio e procura orientações sobre como agir, até a ação das pessoas próximas, como vizinhos, familiares e amigos, e daqueles que respondem ao chamado de emergência, como os bombeiros.

Ao mencionar os fatores humanos em tal cenário, não se está apenas se referindo ao usuário em si, mas a tudo o que ele traz consigo para a situação, incluindo suas experiências, conhecimentos, habilidades, tomada de decisão, aspectos emocionais e psicológicos. Todos esses constituem a essência humana

presente em todo o processo e se a informação existe para servir aos usuários, é fundamental aprimorar sua relação com a usabilidade e o aspecto emocional, em um processo contínuo, a fim de possibilitar que os usuários gerenciem a informação de maneira eficaz, eficiente e agradável (Kafure; Pereira, 2016).

Por isso, em momentos de tragédia, às vezes são as palavras reconfortantes de alguém, um gesto de solidariedade, uma ajuda para lidar com questões burocráticas ou uma informação clara e precisa, transmitida por outra pessoa que, não apenas trazem humanidade para a situação, mas também contribuem para a gestão eficaz das emergências. Ao contrário de abordagens centradas apenas nos sistemas e procedimentos técnicos, o processo de atendimento e resposta a uma emergência é profundamente influenciado por essas questões emocionais e humanas, as quais devem ser cuidadosamente consideradas em estudos de usuários.

4.1 Fatores humanos na ocorrência de sinistro de incêndio

Ser cidadão e sujeito de direitos implica ter plena consciência de seus direitos à vida, à liberdade e à igualdade de oportunidades, sendo tratado com equidade, respeitando-se as diferenças inerentes a cada indivíduo. Na contemporaneidade, a cidadania exige o respeito e o cumprimento, no mínimo, do que é estabelecido pela Constituição Brasileira (CF/88), bem como a luta contínua pela ampliação do bem-estar individual e coletivo da população (Roque, 2021).

Entre os direitos humanos, o mais fundamental é o direito à vida. Para garantir uma vida de qualidade, é necessário o acesso a água potável, alimentação adequada, trabalho digno, descanso e lazer, elementos que são imprescindíveis para a recuperação das energias e para assegurar saúde e bem-estar. A cidadania democrática, que almejamos e merecemos, exige o cumprimento de certas regras de respeito, essenciais para a harmonia entre a vida na natureza e a vida em sociedade organizada.

Essa percepção contrasta com dados empíricos que indicam que a ocorrência de incêndios é mais recorrente do que usualmente se imagina. No Brasil, foram registrados mais de 730 mil incêndios no período de 2017 a 2019, com uma média anual superior a 900 mortes associadas a esses eventos (Corrêa, 2024). Em termos comparativos, o país apresenta taxa de mortalidade por

incêndios semelhantes à observada em nações como França, Reino Unido e Itália, embora apresente elevada proporção de mortes em relação ao número de ocorrências. A partir disso, entende-se que o risco de incêndios constitui um problema relevante de segurança pública, reforçando a importância da percepção de risco e da preparação preventiva por parte da população (Corrêa, 2024).

Muitas pessoas tendem a não esperar a ocorrência de emergências, adotando uma atitude de complacência em relação a riscos potenciais. Essa postura pode ser atribuída a fatores humanos e sociais, como a ilusão de que eventos negativos são mais prováveis de acontecer com os outros do que com elas mesmas (Janis, 1992).

Esse otimismo irreal reduz a percepção de risco e, conseqüentemente, a preparação para emergências. A falta de experiência direta com esse tipo de situação pode levar à subestimação de sua gravidade e frequência. Pessoas que nunca enfrentaram um desastre natural, um acidente grave ou uma crise de saúde podem não perceber a necessidade de se preparar, uma vez que a ausência de uma memória emocional associada a esses acontecimentos diminui a motivação para a adoção de medidas preventivas (Janis, 1982).

Há também a questão das prioridades concorrentes, uma vez que preparar-se para uma emergência envolve tempo, esforço e recursos que, muitas vezes, são direcionados a demandas imediatas. Nesse sentido, a preparação para um evento futuro tende a ser adiada ou evitada, especialmente quando não é percebida como urgente (Janis, 1982). A falta de informação ou a comunicação inadequada sobre os riscos também aparece, uma vez que, se as pessoas não recebem orientações sobre a importância da preparação para emergências, torna-se menos provável que adotem medidas adequadas.

Antes da ocorrência de um sinistro de incêndio residencial, a vida costuma transcorrer em um ritmo próprio, marcado pela rotina diária e pela sensação de segurança associada ao lar. A casa representa um refúgio, um espaço onde memórias são construídas e a intimidade é preservada.

As pessoas realizam tarefas domésticas, compartilham refeições em família e desfrutam de momentos de lazer em suas residências que, independentemente do tamanho ou da localização, constituem ambientes de convivência, construção de relacionamentos e produção contínua de lembranças. É comum que os indivíduos se sintam protegidos em casa, pois esse espaço

oferece condições para relaxar, recarregar energias e compartilhar momentos com pessoas próximas.

O lar é, muitas vezes, um reflexo da identidade e das preferências daqueles que o habitam. Cada objeto, mobília ou elemento decorativo carrega uma história e contribui para a construção de um ambiente acolhedor e personalizado. A sensação de segurança não se apoia apenas nas estruturas físicas da residência, mas também na familiaridade do espaço, na previsibilidade das rotinas e na confiança de que aquele ambiente é protegido.

As residências então não representam apenas estruturas materiais, mas também concentram histórias, afetos e pertences acumulados ao longo do tempo. Cada espaço é preenchido por lembranças e a sensação de proteção é reforçada pela familiaridade do ambiente. Antes do sinistro, a casa tende a ser percebida como um espaço de estabilidade e pertencimento.

A vida cotidiana de um cidadão é permeada por diferentes fatores humanos, questões psicológicas, práticas informacionais e gestão documental, sendo que todos influenciam sua rotina e suas interações com diversas instituições, sejam elas públicas ou privadas (Roque, 2021). A memória também aparece na vida cotidiana do cidadão, auxiliando na lembrança de compromissos, prazos e informações importantes.

Antes de um sinistro, é comum que as pessoas utilizem práticas informacionais, como agendas, lembretes e anotações, para organizar atividades e manter-se atualizadas sobre questões pessoais e profissionais. Além disso, a pessoa interage com diferentes instituições como parte de sua rotina. Essas interações podem envolver instituições financeiras, serviços de saúde para consultas e tratamentos médicos, órgãos governamentais para obtenção de documentos oficiais, entre outros. Essas relações institucionais são fundamentais para o funcionamento da sociedade e para o acesso a serviços essenciais.

Contudo, a tranquilidade desse cenário pode ser abruptamente interrompida quando ocorre um sinistro de incêndio. Isso porque as chamas consomem não apenas estruturas físicas, mas também objetos pessoais, documentos, memórias e, em alguns casos, comprometem a segurança das vidas presentes no local. A ruptura súbita da rotina também afeta a organização e o acesso às informações pessoais, exigindo que o indivíduo mobilize rapidamente documentos, contatos institucionais e orientações práticas.

Estudos sobre *coping*, entendido como o conjunto de estratégias cognitivas, emocionais e comportamentais utilizadas para lidar com situações de estresse ou adversidade, indicam que, diante de eventos críticos, as pessoas mobilizam recursos pessoais e sociais para enfrentar a situação. Entre essas estratégias estão a busca de apoio social, a resolução de problemas e a procura por informações como forma de adaptação (Gomide et al., 2019). A partir desse ponto, é relevante considerar as questões psicológicas e emocionais que surgem em contextos de emergências.

Relacionada aos fatores humanos, uma área de estudo que se dedica a esse tema é a psicologia das emergências, campo psicológico que abarca o conjunto da emergência o qual compreende a circunstância, o curso temporal, antes, durante e depois do evento e os sujeitos implicados, ou seja, as vítimas, os intervencionistas e as organizações que se inserem (Lorente, 2003). Em situações de emergências e desastres as pessoas podem apresentar, de forma individual ou coletiva, alterações psicológicas em consequência do trauma, seja ele físico ou emocional, provocado por um evento externo (Lomeña, 2007).

Diante dessas reações, diversas vezes, após essas situações, pode ser necessária a intervenção em situações trágicas, visando auxiliar o sujeito, sejam vítimas e/ou intervencionistas, em sua reorganização psíquica e social, com o intuito de minimizar possíveis agravos da saúde, física e emocional (Paranhos; Werlang, 2015). Para isso, se utiliza da ideia de que pessoas que sofrem um abalo, ocasionado por um evento interno ou externo, entram em uma situação denominada crise.

Surge assim a necessidade de se realizar a intervenção em crises, a qual visa influenciar o funcionamento psicológico do indivíduo durante períodos de desequilíbrio, aliviando o impacto do evento traumático e ativando a parte saudável do indivíduo e seus recursos sociais disponíveis, de modo a lidar com os efeitos do evento (Paranhos; Werlang, 2015).

A crise pode ser compreendida como uma situação em que o indivíduo percebe um evento como uma dificuldade intolerável, que excede seus recursos e mecanismos de enfrentamento, gerando um estado de desequilíbrio (Pau; Ahmad; Tang, 2020). Esse estado implica uma perda temporária da capacidade de organização, afetando diretamente a forma de perceber, interpretar e agir diante da situação. No campo do aconselhamento em crise, desastre e trauma, entende-se

que as reações emocionais e comportamentais diante de eventos críticos são, em grande parte, respostas esperadas e não patológicas.

Sentimentos como medo, confusão, desorientação e dificuldade de tomada de decisão são comuns nas fases iniciais após o evento traumático, especialmente nas primeiras horas e dias (Pau; Ahmad; Tang, 2023). A intervenção deve, portanto, priorizar o acolhimento, a estabilização emocional e o fornecimento de boas informações, respeitando as condições cognitivas do sujeito.

O acolhimento por sua vez pode ser compreendido como uma prática que envolve receber e atender o indivíduo de forma empática e respeitosa, oferecendo suporte emocional por meio da escuta e da orientação sobre possíveis caminhos diante da situação vivida, sempre considerando a confidencialidade e a centralidade da pessoa atendida (Brasil, 2025). Trata-se de um processo que não se limita à escuta, mas que também envolve a oferta de informações e a construção de possibilidades de ação, contribuindo para a reorganização do sujeito diante da experiência.

Nas intervenções baseadas nos Primeiros Auxílios Psicológicos (PAP), as ações têm como metas oferecer apoio, reduzir riscos e conectar a pessoa às fontes de ajuda disponíveis (Slaikeu, 1996). Os PAP constituem uma resposta humanitária voltada ao apoio prático e emocional, ao conforto, ao fornecimento de informações seguras e ao fortalecimento de conexões sociais, buscando evitar danos adicionais. Trata-se de uma intervenção inicial, não curativa, orientada à estabilização do indivíduo e ao atendimento de necessidades imediatas, com o objetivo de reduzir o impacto da crise até que outras formas de apoio possam ser acionadas (Pau; Ahmad; Tang, 2020).

O acolhimento deve ocorrer por meio de escuta ativa e humanizada, priorizando a fala de quem busca ajuda e respeitando seu tempo emocional, já que, em situações de sofrimento, o indivíduo pode ter dificuldade para organizar o relato ou expressar com clareza o que vivenciou (Brasil, 2025). O processo envolve não apenas ouvir, mas também orientar e esclarecer possibilidades, sem julgamento ou imposição de caminhos.

Em situações potencialmente traumáticas, as reações emocionais apresentadas pelos indivíduos, ainda que possam se assemelhar, em outros contextos, a sintomas clínicos, são compreendidas como respostas esperadas diante de uma situação anormal. É comum que o indivíduo apresente confusão,

insegurança e dificuldade de expressão, podendo relatar os acontecimentos de forma fragmentada, imprecisa ou emocionalmente carregada (Brasil, 2025). Essa condição reforça a necessidade de uma postura acolhedora, baseada em empatia, paciência e ausência de julgamento, de modo a favorecer a construção de sentido e a reorganização da experiência vivida.

Ademais, a resiliência tem se destacado como um conceito-chave no estudo das respostas humanas diante de situações adversas e traumáticas, especialmente em contextos de emergências e desastres. Pode ser compreendida como a capacidade de o indivíduo enfrentar adversidades, ser afetado por elas, mas, ainda assim, conseguir superá-las e reorganizar sua trajetória (Pinheiro, 2004).

Diferentemente de abordagens que tratam a resiliência como um traço fixo ou como uma forma de invulnerabilidade, entende-se que ela se configura como um processo dinâmico, construído ao longo da vida e influenciado por múltiplos fatores, como experiências anteriores, relações sociais e condições ambientais. Não se trata de uma resistência absoluta às adversidades, mas de uma capacidade de adaptação, transformação e reconstrução diante de situações de risco (Pinheiro, 2004).

A literatura aponta que a resiliência não pode ser atribuída exclusivamente ao indivíduo, sendo resultado da interação entre fatores pessoais e contextuais, incluindo redes de apoio, vínculos afetivos e condições sociais que favorecem ou dificultam o enfrentamento das situações adversas (Pinheiro, 2004). Entende-se que a resiliência não se limita a um atributo individual, mas se configura como um processo influenciado também pelas condições informacionais às quais o sujeito tem acesso.

A forma como a informação é disponibilizada, compreendida e mobilizada pode facilitar ou dificultar a reorganização do indivíduo após a emergência. Assim, as práticas informacionais observadas não apenas refletem estratégias de busca e uso da informação, mas se articulam diretamente com os processos de enfrentamento e recuperação.

Em muitas situações, o apoio prático, emocional, o acolhimento e a oferta de informações partem da própria comunidade ao redor da vítima, e não necessariamente de profissionais da psicologia. São, geralmente, as pessoas próximas que tomam as primeiras iniciativas durante o ocorrido. Essa dimensão

relacional é relevante, uma vez que a literatura aponta que a resiliência não se constrói de forma isolada, mas a partir de vínculos, redes de apoio e possibilidades de construção de sentido diante da experiência vivida (Pinheiro, 2004).

No contexto das emergências, a forma como as informações são transmitidas influencia esse processo. Informações claras, oportunas e adequadas às condições emocionais do receptor ajudam a reduzir a incerteza e o desamparo, favorecendo a organização das ações e a adaptação à situação vivida. Por outro lado, uma comunicação inadequada pode aumentar o estresse e dificultar a reorganização do indivíduo.

O modo como se estrutura e se compartilha a informação pode atuar como facilitador ou entrave para os processos de enfrentamento. Isso porque o enfrentamento das adversidades não depende apenas da exposição ao evento, mas também da forma como ele é interpretado e significado pelos indivíduos, o que evidencia o caráter subjetivo e processual da resiliência (Pinheiro, 2004).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) orienta que, em atendimentos e intervenções práticas em contextos de emergência, devem ser seguidos três princípios básicos: olhar, ouvir e conectar. Esses princípios visam garantir a segurança, identificar as necessidades das pessoas afetadas e conectá-las a apoios práticos e informações relevantes (Paranhos; Werlang, 2015).

Tais intervenções, conhecidas como primeiros socorros psicológicos, não se configuram como terapia e, por isso, não são exclusivas de profissionais de saúde mental. No entanto, é importante que qualquer pessoa que atue em emergências esteja devidamente treinada para aplicá-las, sendo a comunicação com os afetados um ponto essencial para a prevenção de efeitos negativos (Paranhos; Werlang, 2015). A aplicação dessas intervenções pode ser realizada inclusive por membros da comunidade, desde que capacitados.

Cabe, neste ponto, esclarecer com mais profundidade o que são os Primeiros Socorros Psicológicos (PAPs), originalmente denominados *Psychological First Aid*. Trata-se de um protocolo amplamente reconhecido e recomendado por instituições internacionais, como a Organização Mundial da Saúde, a Cruz Vermelha Internacional, os Médicos Sem Fronteiras e o Comitê Permanente Interagências das Nações Unidas (*Inter-Agency Standing Committee—IASC*), entre

outras (International Federation Of Red Cross And Red Crescent Societies⁴, 2019; World Health Organization⁵; Inter-Agency Standing Committee,⁶ 2008).

Esse protocolo parte do entendimento de que, diante de uma situação de grande estresse e potencial traumático, as pessoas precisam, em primeiro lugar, de segurança, conforto, informações claras e conexão humana. Segundo a OMS e as diretrizes do IASC (2008), os PAPs consistem em oferecer apoio prático e emocional, de forma respeitosa e solidária, promovendo um ambiente seguro e acolhedor.

A base da abordagem é resumida na prática do olhar, escutar e conectar (World Health Organization, 2011) e isso significa observar o contexto e as necessidades da pessoa afetada, escutá-la de forma empática e conectá-la a recursos disponíveis, sejam eles informações confiáveis, ajuda institucional ou apoio social (Inter-Agency Standing Committee, 2008).

Essa prática valoriza a informação como ferramenta presente na reorganização subjetiva da pessoa após a experiência traumática, contribuindo para a retomada de sua autonomia e o fortalecimento de sua capacidade de enfrentamento. Ainda nesse sentido, a comunicação em contextos de desastre deve ser adaptada às condições emocionais e cognitivas do indivíduo. A sobrecarga emocional pode comprometer a atenção, a memória e a capacidade de compreensão. Por isso, informações excessivamente técnicas ou fragmentadas tendem a aumentar a ansiedade e dificultar a tomada de decisão (Pau; Ahmad; Tang, 2023).

Contudo, é importante salientar que, embora os PAPs não se configurem como tratamento terapêutico, eles funcionam como estratégia preventiva, reduzindo os riscos de agravamento do sofrimento emocional (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2019). A capacitação permite ao aplicador reconhecer reações esperadas e encaminhar situações que demandam apoio especializado, além de avaliar a capacidade da pessoa afetada de receber e processar informações no momento da emergência (World Health Organization; War Trauma Foundation; World Vision International, 2011).

⁴ Tradução livre: Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho

⁵ Tradução livre: Organização Mundial da Saúde

⁶ Tradução livre: Comitê Permanente Interagências

Não apenas o conteúdo da informação, mas também a forma como ela é comunicada, o momento em que é disponibilizada e a capacidade do indivíduo de compreendê-la tornam-se aspectos relevantes. A forma como é comunicada pode influenciar a percepção de controle da vítima e sua forma de se posicionar diante da situação.

Nesse processo, a informação pode ter esse papel relevante no acolhimento, uma vez que orientar o indivíduo sobre os próximos passos possíveis, esclarecer dúvidas e apresentar alternativas contribui para reduzir a incerteza e ampliar sua capacidade de ação (Brasil, 2025). Dessa forma ela deixa de ser apenas conteúdo e passa a atuar como elemento de cuidado e mediação na experiência da emergência.

Por conseguinte, nas primeiras horas, o que a pessoa busca compreender é o que aconteceu e quais serão os próximos passos (World Health Organization, 2013; National Child Traumatic Stress Network; National Center for PTSD, 2006). Nessa perspectiva, a intervenção em crise busca possibilitar que o indivíduo passe de um estado de imobilidade para um estado de mobilidade, recuperando gradualmente sua capacidade de agir e tomar decisões (Pau; Ahmad; Tang, 2020). Assim, a compreensão e o uso da informação estão diretamente ligados às condições emocionais e cognitivas do sujeito no momento da emergência.

A resiliência, entendida como a capacidade do indivíduo de enfrentar adversidades, sendo afetado por elas, mas conseguindo reorganizar seu funcionamento e construir novas formas de lidar com a experiência (World Health Organization, 2013), aparece articulada a esses processos. Também, considera-se a possibilidade de crescimento pós-traumático, entendido como transformações positivas decorrentes da vivência de eventos adversos.

Aí, o crescimento pós-traumático refere-se a mudanças na forma de perceber a vida, nas relações interpessoais e nas prioridades atribuídas ao cotidiano (National Child Traumatic Stress Network⁷; National Center for PTSD⁸, 2006). Essa discussão também pode ser compreendida a partir de uma perspectiva cognitiva, considerando que o indivíduo constrói sentidos a partir de experiências, conhecimentos e percepções (Pereira, 2008). Ao se deparar com desafios, a busca por informação surge associada à necessidade de compreender a situação e lidar

⁷ Tradução livre: Rede Nacional de Estresse Traumático Infantil

⁸ Tradução livre: Centro Nacional para Transtorno de Estresse Pós-Traumático

com lacunas de conhecimento.

As emoções influenciam esse processo. A incerteza pode gerar ansiedade, dúvida e desorientação, sendo descrita como elemento presente no início do processo de busca por informação (Kuhlthau, 1993). Mesmo com orientações, esses sentimentos tendem a persistir ao longo do processo. A busca por informação passa, então, a envolver dimensões cognitivas e emocionais.

A forma como o indivíduo interpreta a situação e utiliza as informações está relacionada às suas experiências e ao contexto vivido. A partir disso, práticas como observar, escutar e conectar também se relacionam com a tentativa de lidar com essas incertezas, envolvendo a identificação de necessidades, o acesso a informações e a organização das ações possíveis. Assim, as respostas humanas diante de eventos traumáticos apresentam múltiplas dimensões, sendo atravessadas por fatores emocionais, cognitivos e contextuais (Bastos, 2018; Kahneman, 2011).

5. INSTITUIÇÕES E FLUXOS INFORMACIONAIS APÓS O INCÊNDIO

Após um incêndio residencial, as pessoas enfrentam uma situação de grande impacto, que não envolve apenas perdas materiais, mas também uma série de desafios emocionais e práticos. Nesse momento, precisam lidar com diferentes demandas relacionadas à reorganização da vida cotidiana e às consequências do ocorrido. Além dos danos ao imóvel e aos bens pessoais, o incêndio pode desencadear reações emocionais intensas. É comum que surjam sentimentos de choque, tristeza, ansiedade e até estresse pós-traumático.

Nessas situações, o apoio emocional pode ser importante para ajudar no enfrentamento dessas experiências. O período posterior ao incêndio é, portanto, marcado por múltiplos desafios que exigem ações rápidas, cuidados com a saúde mental e a elaboração de estratégias para lidar com as consequências do evento.

Embora seja um momento de grande dificuldade, o apoio e o acesso a diferentes recursos podem contribuir para o enfrentamento da situação e para a reorganização da vida cotidiana. No período posterior ao sinistro, as famílias passam a interagir com diversas instituições responsáveis pelo atendimento e pelos desdobramentos do incêndio.

Entre as primeiras providências estão o contato com seguradoras, órgãos

policiais e outros serviços públicos, que atuam no registro da ocorrência, na análise dos danos e nos encaminhamentos necessários. Essas instituições também são responsáveis pela investigação das causas, pelo apoio às vítimas e por ações de prevenção. A atuação ocorre de forma complementar, viabilizando procedimentos administrativos, perícias técnicas e orientações essenciais para a recuperação das pessoas afetadas. A seguir, são apresentadas algumas das principais instituições envolvidas nesse processo, bem como seus papéis no atendimento às vítimas e na condução das ocorrências.

5.1 Corpo de Bombeiros Militar

O Corpo de Bombeiros é frequentemente a primeira instituição a ser contatada em situações de incêndio. O chamado ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) ocorre por meio do número de emergência 193, geralmente por contato direto do solicitante. As ocorrências são registradas nos sistemas específicos de gestão de ocorrências da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (Sistema SGO-Fênix) e replicadas no sistema próprio do CBMDF voltado à Segurança Contra Incêndio e Pânico (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2022).

As ocorrências classificadas como incêndios são identificadas pela equipe técnica da Diretoria de Investigação de Incêndios e tratadas de acordo com o protocolo interno estabelecido. Os dados registrados pelas equipes de socorro têm finalidade de registro e despacho das ocorrências, enquanto as informações coletadas pela DINVI são utilizadas para investigação, prevenção e retroalimentação do ciclo operacional (Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, 2022).

Durante um incêndio, os bombeiros constituem a principal linha de defesa contra as chamas, sendo responsáveis pelo combate ao fogo, pelo resgate de pessoas e animais em perigo e pela prestação de assistência médica de emergência, quando necessário. O objetivo principal é controlar e extinguir o incêndio o mais rapidamente possível, a fim de evitar sua propagação e minimizar os danos. Após a extinção do incêndio, as equipes avaliam os danos causados à estrutura da edificação e identificam possíveis riscos residuais, como instabilidade estrutural, vazamentos de gás ou presença de materiais perigosos, garantindo que

a área esteja segura para entrada e investigação adicionais.

Além de tudo, a instituição também atua na educação pública sobre prevenção de incêndios e segurança, realizando campanhas de conscientização, palestras em escolas e treinamentos comunitários. Após um incêndio residencial, os bombeiros podem prestar assistência às famílias afetadas, oferecendo orientações de emergência, encaminhamento para recursos de assistência social e apoio inicial às vítimas.

Desempenham seu papel na investigação da causa do incêndio, coletando evidências, realizando perícias, entrevistando testemunhas e trabalhando em colaboração com outras agências, como a polícia e instituições forenses. Uma das formas de obter informações necessárias após a ocorrência de uma emergência é por meio dos canais oficiais de comunicação das instituições. No caso do Corpo de Bombeiros, além do telefone 193, há também o site oficial do CBMDF, conforme apresentado na figura 17.

A página inicial do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal ⁹tem uma imagem em destaque de um bombeiro equipado com máscara de respiração, o que remete diretamente a situações reais de emergência. O contraste entre o fundo escuro e os elementos em branco e amarelo talvez busque contribuir para a legibilidade das informações e para o destaque dos conteúdos principais. Os tons em preto e branco conferem um caráter mais dramático à imagem.

O nome da instituição aparece em grande dimensão no centro da página, acompanhado da frase “Vidas Alheias e Riquezas Salvar”, que reforça sua missão institucional. Ao lado, o número de emergência 193 está destacado com o indicativo de atendimento 24 horas, para tentar ajudar na identificação imediata do principal canal de contato em situações urgentes.

A navegação principal está localizada na parte superior da página, com menus como “Institucional”, “Serviços”, “Transparência”, “Utilidades”, “Fale Conosco”, “Notícias” e “Gestão Documental”. Na parte inferior do banner principal, há atalhos para serviços específicos, como “Proteção Ambiental”, “Segurança Contra Incêndio”, “Saúde CBMDF” e “Prova de Vida Digital”. Esses elementos podem funcionar para alguns usuários como acessos rápidos, pensado para facilitar a navegação e reduzir o tempo necessário para localizar informações, mas

⁹ URLCorpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal: <https://www.cbm.df.gov.br/>

que também podem gerar confusão para o usuário, por ter duas opções de menus, uma em cima da página e outra embaixo.

Essa organização pode ser analisada à luz dos comportamentos de busca descritos por Ellis (1989), especialmente no que se refere ao início da busca, ao oferecer múltiplos pontos de entrada para o usuário. Ao mesmo tempo, a presença de diferentes menus e caminhos possíveis pode influenciar o encadeamento e a navegação, exigindo que o usuário selecione entre alternativas e estabeleça percursos próprios ao longo da busca.

A estrutura da página não busca apenas disponibilizar informações, mas também tenta orientar a forma como o usuário interage com elas, influenciando seus processos de busca e tomada de decisão. De modo geral, a página busca apresentar uma estrutura com pontos visuais, para orientar o usuário de forma a permitir o acesso tanto a informações institucionais quanto a serviços relacionados à segurança contra incêndios.

Figura 17 – Printscreen da página inicial do site oficial do CBMDF



Fonte: Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Ao posicionar o cursor sobre a opção “Serviços”, abre-se um menu suspenso com diferentes áreas de atuação do CBMDF, como “Segurança Contra Incêndio”, “Saúde CBMDF”, “Ouvidoria”, “Carta de Serviços”, “Proteção Ambiental”,

“Emergenciais” e “Responsabilidade Social”. As opções são apresentadas em formato de lista, permitindo a visualização dos itens disponíveis e a identificação de diferentes caminhos de acesso. A disposição vertical dos itens organiza a leitura de forma sequencial e busca estruturar a navegação entre as opções.

As categorias apresentadas incluem denominações como “Carta de Serviços” e “Responsabilidade Social”, que podem demandar interpretação adicional por parte de usuários sem familiaridade com a terminologia institucional. A abertura do menu suspenso permite a visualização de diferentes caminhos de navegação sem a necessidade de carregamento de novas páginas, mantendo o usuário na mesma interface durante a exploração das opções. O conteúdo encontra-se estruturado em seções, com os serviços apresentados por meio de títulos descritivos e elementos visuais.

Figura 18 – Printscreen do menu de serviços do site oficial do CBMDF



Fonte: Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Entre as opções disponíveis, se encontra a seção de “Perguntas Frequentes”, que reúne informações organizadas em formato de dúvidas e respostas. Considerando o percurso do usuário na busca por informações relacionadas a incêndios, tanto antes quanto após sua ocorrência, essa organização pode ser analisada à luz dos fluxos informacionais no período pós-incêndio, nos quais os indivíduos buscam informações para orientar suas ações. A

presença de categorias, ícones e elementos textuais configura pontos de entrada para o usuário, relacionados ao comportamento de início da busca descrito por Ellis (1989).

Após clicar na opção, o usuário é direcionado a uma nova página, correspondente à seção de Segurança Contra Incêndio do site do CBMDF, conforme a figura 19. O layout busca apresentar uma organização com o uso de ícones que representam diferentes serviços, como cadastro, análise de projetos, vistoria, credenciamento e investigação de incêndio, entre outros. Essa organização visual dispõe as opções de forma a tentar permitir a localização dos serviços disponíveis. A navegação no topo da página apresenta seções voltadas para serviços, sistemas e legislação, mostrando a estrutura do conteúdo.

Figura 19 – Printscreen da página de Segurança Contra Incêndio do site oficial do CBMDF



Fonte: Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Os serviços são apresentados por meio de ícones e títulos descritivos, como Cadastro, Análise de Projetos, Vistoria, Credenciamento e Investigação de Incêndio. A estrutura da página apresenta os serviços de forma distribuída, com elementos que indicam diferentes caminhos de navegação. A versão anterior do site, quando comparada com atualmente, apresenta uma alteração na organização do conteúdo. Em 2024, havia uma seção específica de “Perguntas Frequentes”, na qual as informações estavam reunidas em um único espaço. Na versão atual,

esse conteúdo passa a ser distribuído em menus como “Ajuda” e outras categorias, modificando a forma de acesso às informações (figura 20). O usuário precisa conhecer e escolher um tipo de tema de qual tem dúvidas para ver as perguntas frequentes.

Figura 20 – Printscreen do menu Ajuda do site oficial do CBMDF



Fonte: Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Mas, mexendo nas opções do site, é possível encontrar a seção de Perguntas Frequentes (FAQ), apresentada na figura 21. Ela reúne dúvidas comuns dos usuários, com orientações sobre temas como acesso a laudos de perícia de incêndio, relatórios técnicos de análise pericial e estudos técnicos elaborados pela DINVI. O

conteúdo da seção é apresentado por meio de perguntas seguidas de respostas, contemplando tópicos como o funcionamento da Investigação de Incêndios, o acesso aos laudos periciais e os relatórios técnicos. As respostas são breves e, em alguns casos, indicam a existência de informações complementares disponíveis por meio de redirecionamento para outras páginas.

O texto informa que o serviço de investigação de incêndio é regulamentado pelo item XXIX do Boletim Geral 113, de 17 de junho de 2019. A investigação pode ser acionada automaticamente pelo Centro de Comunicações do CBMDF, pelo Comandante do Socorro da ocorrência ou diretamente pelo interessado, pelo telefones 193 ou 3901–3602 (telefone fixo e Whatsapp). O serviço está disponível

24 horas por dia, todos os dias da semana, com exceção de casos noturnos devido à baixa visibilidade, que são acionados apenas em situações específicas, como incêndios com fatalidades.

Figura 21 – Printscreen do menu de perguntas frequentes do site oficial do CBMDF



Fonte: Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Para solicitar um laudo de investigação de incêndio, o demandante deve enviar um e-mail para dinvi.seinv@cbm.df.gov.br, fornecendo dados pessoais, contatos, motivação e justificativa para acesso ao laudo, além de anexar documentos específicos conforme o caso, como documentos pessoais, comprovantes de propriedade ou posse, entre outros. Os e-mails são verificados diariamente e, após análise e aprovação da chefia da Seção de Investigação de Incêndio, uma cópia eletrônica do laudo é disponibilizada por e-mail ao demandante.

Em caso de solicitação de cópia impressa, é necessário apresentar o comprovante original de pagamento da taxa estabelecida, conforme instruções bancárias fornecidas, será anexado um comprovante de recebimento ao processo de disponibilização do laudo. O atendimento presencial ao cidadão também está disponível na Diretoria de Investigação de Incêndio, localizada em Brasília-DF.

Como alguém que vivenciou um incêndio residencial, a pesquisadora pôde ser testemunha de que, por um longo período, os documentos mais cruciais a se

ter em mãos são o boletim de ocorrência da Polícia Civil e a perícia realizada pelo Corpo de Bombeiros. Desde a reposição de itens perdidos até a ativação de seguro e a obtenção de documentos, quase todas as ações após o incidente requerem a apresentação desses dois documentos. Isso ressalta a importância primordial da investigação pericial conduzida por essa instituição.

No Distrito Federal, a investigação de incêndios é uma responsabilidade centralizada no Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e vem sendo conduzida desde 1973, especialmente por meio da produção de laudos técnicos especializados. Seu escopo envolve uma análise detalhada dos elementos, variáveis e circunstâncias que contribuíram para a origem e propagação do fogo (Freitas, 2021). Esses estudos têm como objetivo proporcionar compreensão mais aprofundada dos incidentes de incêndio, além de contribuir para o aprimoramento das práticas de Segurança Contra Incêndio e Pânico (SCIP) (Freitas, 2021).

O lema adotado pela Diretoria de Investigação de Incêndios (DINVI) do CBMDF sintetiza a essência dessa atividade: “investigar para prevenir”. Essa ideia reforça que a investigação de incêndios não se limita à análise técnica do evento ocorrido, mas também busca contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de medidas preventivas (Freitas, 2021).

Atualmente, as atividades de investigação de incêndios no território do Distrito Federal são conduzidas pelo CBMDF pela Diretoria de Investigação de Incêndios, que está vinculada ao Departamento de Segurança Contra Incêndios (Freitas, 2021). A legislação principal da DINVI é composta por instruções normativas, sendo a primeira delas a Instrução Normativa que estabelece as diretrizes operacionais para o serviço de perícia e investigação de incêndios no Distrito Federal, além de abordar outras providências pertinentes ao tema.

Não foi identificada uma legislação, norma ou procedimento nacional que unifique a investigação de incêndios em todo o país (Freitas, 2021). Embora existam leis e documentos que abordem a perícia criminal em nível nacional, ainda não há uma regulamentação consolidada para a investigação de incêndios.

No entanto, no que diz respeito à Segurança Contra Incêndio e Pânico (SCIP), a Lei nº 13.425, de 30 de março de 2017, é um marco significativo, estabelecendo diretrizes gerais para medidas de prevenção e combate a incêndios e desastres em diversos tipos de estabelecimentos, edificações e áreas de concentração de público (Freitas, 2021).

A Lei nº 13.425, de 30 de março de 2017, também conhecida como lei da boate Kiss, aborda questões relevantes sobre os resultados das perícias e informações relacionadas a incêndios (Freitas, 2021). Tais aspectos são dignos de destaque, pois introduzem uma abordagem nacional para a investigação de incêndios. Além disso, a lei prevê que tais dados sejam consolidados em um sistema unificado, permitindo a organização das informações em nível municipal e nacional (Freitas, 2021).

Após o incêndio em sua residência e a intervenção do Corpo de Bombeiros Militar do DF, a pesquisadora e sua família foram orientadas a contatar a DINVI no dia seguinte para agendar a investigação pericial. No entanto, o número fornecido não estava funcionando, o que dificultou obter as informações necessárias para realizar a marcação.

Após contato por meio do número 193 de emergência do Corpo de Bombeiros, explicando a situação, finalmente foi possível obter o número correto e atualizado da DINVI. Um aspecto a ser considerado é que, caso houvesse esquecimento por parte do bombeiro que informou sobre a necessidade de agendar a perícia, as vítimas só teriam descoberto essa questão provavelmente alguns dias após o ocorrido, ou quando se tornasse necessário devido à exigência do seguro residencial. No dia agendado para a perícia, três bombeiros especializados em investigação compareceram ao local. Após alguns minutos de conversa, eles perguntaram ao proprietário do apartamento se ele possuía seguro residencial. Após a confirmação, um dos bombeiros explicou que o primeiro passo seria contatar a Polícia Civil para abrir um boletim de ocorrência e solicitar a perícia realizada pela própria Polícia Civil.

Embora a seguradora tivesse sido informada sobre o incêndio no mesmo dia em que ocorreu, enquanto ainda estava em progresso, ela não mencionou a necessidade de obter dados periciais em nenhum momento. Isso levou o proprietário a questionar a relevância de realizar essa perícia, preocupado com as incertezas e os prazos para obter o seguro e restaurar o apartamento para que ele e sua família pudessem voltar à sua rotina normal.

No entanto, o bombeiro explicou que era recomendável seguir com a solicitação da Polícia Civil e realizar a perícia, pois ao longo dos anos de experiência, se sabia que as seguradoras geralmente exigiam esses documentos para processar os pedidos de seguro. Essa informação tão relevante deveria ter

sido comunicada desde o início, não necessariamente pelo Corpo de Bombeiros, mas sim pela empresa de seguro, tendo em vista que é necessária para o andamento de todo o processo. A perícia foi reagendada para outra data, pois foi explicado que os peritos da Polícia Civil precisavam realizar uma inspeção prévia na residência, seguindo a ordem padrão de investigação, uma vez que a Polícia Civil é responsável pela investigação de crimes.

Quando a perícia dos bombeiros foi realizada, alguns dias após o agendamento original, eles realizaram uma inspeção completa no apartamento, seguindo os procedimentos e normas internas do corpo de bombeiros. Fotografaram a cena, informaram que a investigação estava em andamento e garantiram que o laudo pericial estaria pronto em até 30 dias, e que ele conteria informações sobre as causas, o ponto de origem e outros aspectos relevantes sobre o incêndio na residência. O objetivo de apresentar algumas páginas do relatório de perícia é demonstrar as informações que os bombeiros coletam durante a investigação e que, posteriormente, são repassadas às vítimas na forma de um documento.

Ele é essencial para que possam lidar com as partes burocráticas do processo de retomada de suas vidas após o incêndio. O relatório de perícia completo inclui diversos dados, além de fotografias, informações sobre os proprietários do apartamento e detalhes sobre o imóvel em si. Conforme mencionado anteriormente, o laudo pericial é um dos documentos mais importantes que a vítima terá em mãos após o sinistro de incêndio, com o laudo pericial da Polícia Civil, o boletim de ocorrência e a apólice de seguro, caso tenha sido contratada. A figura 22 apresenta um relatório de perícia de incêndio, começando com uma avaliação detalhada dos danos causados pelo incêndio. Estes danos incluem a queima parcial ou completa, com danos ou inutilização de móveis e estruturas como cama, armários e paredes.

Para mais, houve danos nas instalações prediais existentes, especialmente na instalação elétrica, e danos decorrentes do acúmulo de fumaça nos demais cômodos do apartamento, bem como outros danos menores não especificados. A seção sobre sistemas preventivos afirma que não foram observadas irregularidades aparentes nos sistemas de controle e prevenção de incêndios. Outras considerações indicam que a equipe de perícia criminal da Polícia Civil do Distrito Federal realizou diligências no local antes da investigação conduzida pelo Corpo

de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Figura 22 – Primeira página do laudo pericial

22/06/2023, 13:50



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
Diretoria de Investigação de Incêndio
Seção de Investigação

DADOS GERAIS

Data da Ocorrência: 29/04/2023

Número da Ocorrência:

Data da Perícia: 03/05/2023

Hora da Ocorrência: 16:55

Hora da Perícia: 09:52

Endereço: A CEP:

Tipo de evento: Edificação

Perito: MAJ

DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL

O sinistro tratou-se de um incêndio em **edificação**, o qual apresenta as seguintes características:

- Ocupação/Destinação: Residencial multifamiliar, conforme NT nº 2/2016 - CBMDF;
- Materiais Construtivos: sistema estrutural em concreto armado e vedações em alvenaria;
- Quantidade de Pavimentos: um pavimento térreo + 06 pavimentos superiores + 01 subsolo.
- Área total dos compartimentos impactados pelo incêndio (m²) : 80 m²;
- Fachada principal do imóvel do incêndio conforme Fotografia 1;
- Energia do imóvel desligada no momento da investigação, conforme Fotografia 18;
- Identificação do endereço, conforme Fotografia 2.

EXAMES REALIZADOS

Para a determinação dos fatores e circunstâncias que proporcionaram o surgimento do sinistro de incêndio foram realizados os seguintes exames/procedimentos de campo:

- Inspeção visual da área atingida e das áreas adjacentes;
- Inspeção visual de dispositivos de natureza elétrica;
- Aferições de medidas e de áreas de superfícies internas;
- Entrevistas com pessoas envolvidas;
- Registros fotográficos;
- Não foram coletadas amostras para realização de exames complementares de caráter laboratorial.

Fonte: propriedade da pesquisadora.

A classificação da investigação sugere que o incêndio não foi resultado de uma ação deliberada para produzi-lo, sendo assim classificado como acidental. A conclusão destaca que a zona de origem do incêndio foi o quarto e que os objetos envolvidos incluíam cama, armário, paredes e roupas, entre outros. Segundo a perícia, a fonte de ignição e o primeiro material combustível não foram identificados, e o agente oxidante foi o oxigênio. Não houve danos à vida humana, mas houve dano ao patrimônio e não foram observadas irregularidades nos sistemas preventivos, e a causa do incêndio foi classificada como acidental.

Por conseguinte, a figura 23, complementa o relatório com a coleta de depoimentos. O proprietário, cuja identificação foi retirada por ser um dado pessoal, forneceu informações que subsidiaram a investigação. Ele relatou que saiu por volta das 16h15, o zelador do prédio acionou o Corpo de Bombeiros, e ao retornar, havia muita fumaça e os bombeiros já estavam no local. Ele mencionou que deixou um aparelho massageador carregando ao lado da cama, que estava na zona de origem do incêndio.

A partir de conhecimentos específicos da equipe, como a teoria do fogo, a perícia definiu que a zona de origem foi o quarto onde o incêndio teve início, e a investigação não conseguiu identificar o foco inicial do incêndio, que é o ponto exato onde a fonte de calor, o material combustível e o oxidante reagiram para produzir o fogo. O incêndio teve sua origem no quarto e permaneceu restrito ao cômodo, mas houve danos decorrentes da fumaça em todo o apartamento. O incêndio foi extinto pela equipe do Corpo de Bombeiros. É interessante notar que entre as informações apresentadas, tem-se o que foi entendido pela equipe de perícia, e ainda o que foi coletado com a vítima do sinistro, por meio de entrevista feita no dia da perícia e na efetuação da ocorrência.

A comunicação, para saber se o documento pericial estava pronto, era realizada pelo e-mail oficial da DINVI e após a entrega do documento de laudo pericial para a vítima, de forma online pelo e-mail, a comunicação entre a vítima e o Corpo de Bombeiros Militar do DF foi encerrada. O intuito de mostrar as páginas dos laudos é apresentar quais informações compõem um documento de perícia, assim como quais informações são relevantes após o incêndio, que são passadas para as vítimas.

Figura 23 – Segunda página do laudo pericial

<u>COLETA DE DEPOIMENTOS</u>	
Acompanhou a realização da investigação de incêndio informações pessoais conforme Fotografia 19 , o qual se identificou como proprietário e, resumidamente, prestou as seguintes informações que subsidiaram a equipe de investigação de incêndio do CBMDF: -que por volta das 16h15 saiu; -que o zelador do prédio acionou o CBMDF; -que quando retornou havia muita fumaça, e os bombeiros já estavam no local; -que deixou um aparelho massageador carregando ao lado da cama (no local da zona de origem).	
<u>ZONA DE ORIGEM</u>	
A Zona de Origem é definida como a área ou cômodo da edificação estabelecida pela investigação de incêndio, dentro do cenário de incêndio, onde necessariamente o fogo teve início. Após a execução dos exames, a investigação de incêndio do CBMDF identificou o quarto (suíte) como a Zona de Origem.	
<u>FOCO INICIAL</u>	
Foco inicial é definido como o menor local dentro a Zona de Origem no qual a fonte de calor, o material combustível e o oxidante reagiram entre si para produzir o fogo. Após a execução dos exames, não foi possível à investigação de incêndio do CBMDF identificar o Foco Inicial.	
<u>FORMA DE SURGIMENTO E PROPAGAÇÃO</u>	
Surgimento do incêndio O incêndio teve sua origem no quarto (suíte), permanecendo restrito ao cômodo, porém houveram danos decorrentes da fumaça em todo o apartamento. O mesmo foi extinto pela equipe do CBMDF.	
<u>DANOS À VIDA</u>	
Não foram reportados à equipe de investigação de incêndio ferimentos ou óbitos relacionados ao incêndio. Houve somente o óbito de um animal (gato).	
<u>DANOS AO PATRIMÔNIO</u>	
Os seguintes danos foram verificados in loco pela investigação de incêndio:	

Fonte: propriedade da pesquisadora.

5.2 Polícia Civil

Em conjunto com o Corpo de Bombeiros, a Polícia Civil também atua na investigação das causas do incêndio, especialmente nos casos em que há suspeita de crime ou negligência. Nesses casos, cabe à instituição apurar os fatos e responsabilizar os envolvidos. Em sua experiência, a pesquisadora identificou que a informação sobre a necessidade de contatar a Polícia Civil foi repassada pelos próprios bombeiros que estiveram no local para realizar a perícia. Caso essa orientação não tivesse sido fornecida, o boletim de ocorrência não teria sido registrado, nem teria sido feito o pedido de investigação pericial. Além disso, como será discutido mais adiante, não foram identificadas informações sobre perícias ou registros de incêndios no canal de comunicação oficial da instituição, como o site institucional.

Contudo, é importante ressaltar que em casos de incêndios com óbitos, os bombeiros notificam automaticamente a Polícia Civil, que se desloca ao local para realizar a perícia. Essa ação é para garantir que todas as circunstâncias do incidente sejam minuciosamente investigadas. A perícia conduzida pela Polícia Civil envolve a coleta de evidências, a análise das possíveis causas do incêndio e a verificação de qualquer atividade criminosa. Adicionalmente, ao contrário do CBMDF, o telefone disponível destina-se exclusivamente a denúncias, não sendo utilizado para emergências ou esclarecimento de dúvidas.

A figura 24 mostra a página inicial do site ¹⁰da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). O logotipo da instituição está localizado no canto superior esquerdo, enquanto a barra de navegação principal aparece abaixo do cabeçalho, com opções como “Institucional”, “Unidades Policiais”, “Imprensa”, “Serviços” e “Informações”. No centro da página, há uma imagem em destaque relacionada ao canal de denúncia anônima da PCDF, acompanhada da indicação “197 denúncias”, o que direciona o usuário para formas de contato direto com a instituição.

Ao lado, também aparecem acessos rápidos para serviços como “Delegacia Eletrônica” e “Registro de Ocorrências”, o que facilita o acesso a funcionalidades importantes. A página inicial evidencia o foco da instituição na comunicação com a população, tanto por meio da divulgação de serviços quanto

¹⁰ URL Polícia Civil do Distrito Federal: <https://www.pcdf.df.gov.br/>

pela oferta de canais de atendimento. A presença de serviços online demonstra uma tentativa de ampliar o acesso e facilitar o registro de ocorrências e denúncias. Esse tipo de organização contribui para tornar a informação mais acessível e para aproximar o cidadão das atividades da Polícia Civil.

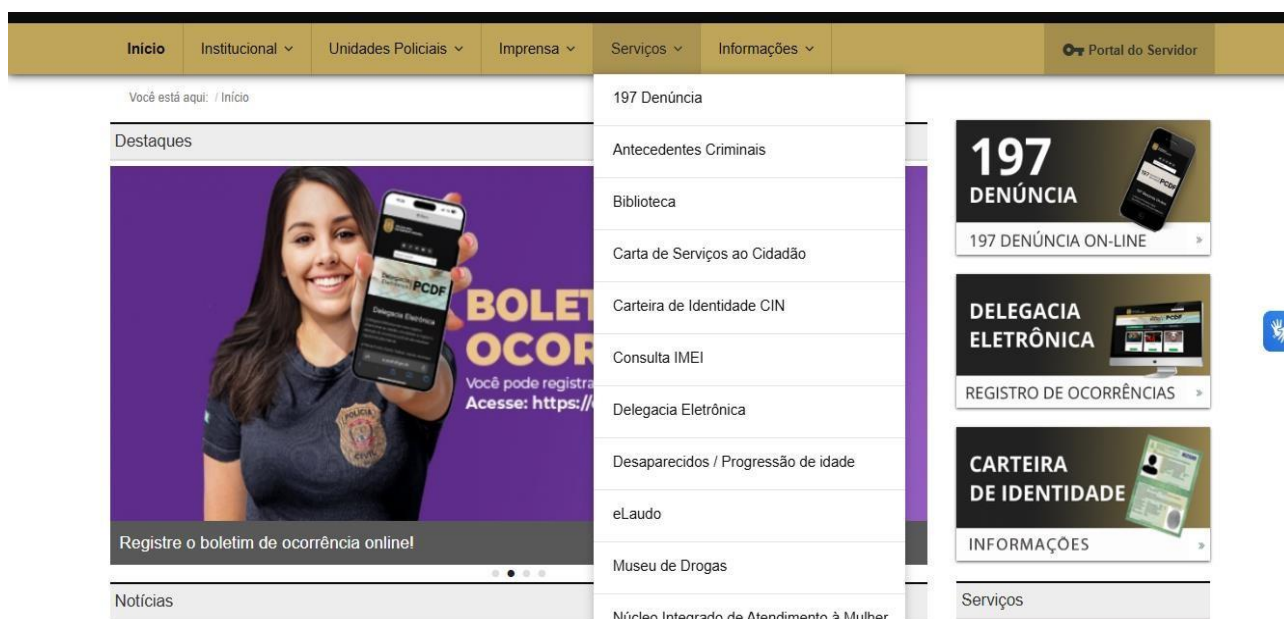
Figura 24 – Printscreen da página inicial do site oficial da PCDF



Fonte: Polícia Civil do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

A Constituição Federal atribui às polícias civis a responsabilidade pela condução da polícia judiciária e pela investigação de infrações penais, exceto as de natureza militar (Freitas, 2021). Entre suas atribuições, se destaca a realização de perícias em eventos, locais, objetos, pessoas e animais relacionados a crimes (Freitas, 2021). As diretrizes para a atuação pericial estão previstas no Código de Processo Penal (Brasil, 1940), além da Lei nº 12.030/2009, que estabelece disposições específicas sobre as perícias oficiais (Freitas, 2021). A figura 25 mostra uma parte do site com um menu suspenso aberto, exibindo várias opções de serviços. O menu adicionado ao site é uma funcionalidade que busca melhorar a navegação e tenta facilitar o acesso rápido aos serviços.

Figura 25 – Printscreen do menu de serviços do site oficial da PCDF



Fonte: Polícia Civil do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

A figura 26 mostra uma parte do site com o menu suspenso da opção “Serviços” aberto, exibindo diferentes opções disponíveis ao usuário. Os itens estão organizados de forma vertical e espaçados, e entre os serviços se destacam “197 Denúncia”, “Antecedentes Criminais”, “Carta de Serviços ao Cidadão”, “Carteira de Identidade”, “Delegacia Eletrônica” e “eLaudo”. A presença desse conjunto de opções indica a amplitude das atividades da instituição, que vão desde o atendimento ao cidadão até o acesso a informações e registros oficiais. Na área principal da página, permanecem em destaque conteúdos informativos, como notícias e campanhas institucionais, o que mantém o usuário atualizado enquanto navega pelo site.

A Figura 26, mostra outra parte do site da Polícia Civil do Distrito Federal, com o menu suspenso da opção “Informações” aberto. A estrutura visual se mantém consistente em relação ao menu anterior, com fundo em cinza claro, organização vertical. O menu “Informações” apresenta opções como “Lista Telefônica”, “Perguntas Frequentes”, “Taxas de Serviços”, “Acesso aos Presos”, “Agendamento de Reunião”, “Armamento, Munições e Explosivos”, “Manuais e Protocolos” e “Polícia Comunitária”. Diferentemente do menu “Serviços”, que reúne ações mais diretas ao usuário, essa seção concentra conteúdos informativos e institucionais, voltados à consulta e ao esclarecimento de dúvidas.

Figura 26 – Printscreen do menu Informações do site oficial da PCDF



Fonte: Polícia Civil do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

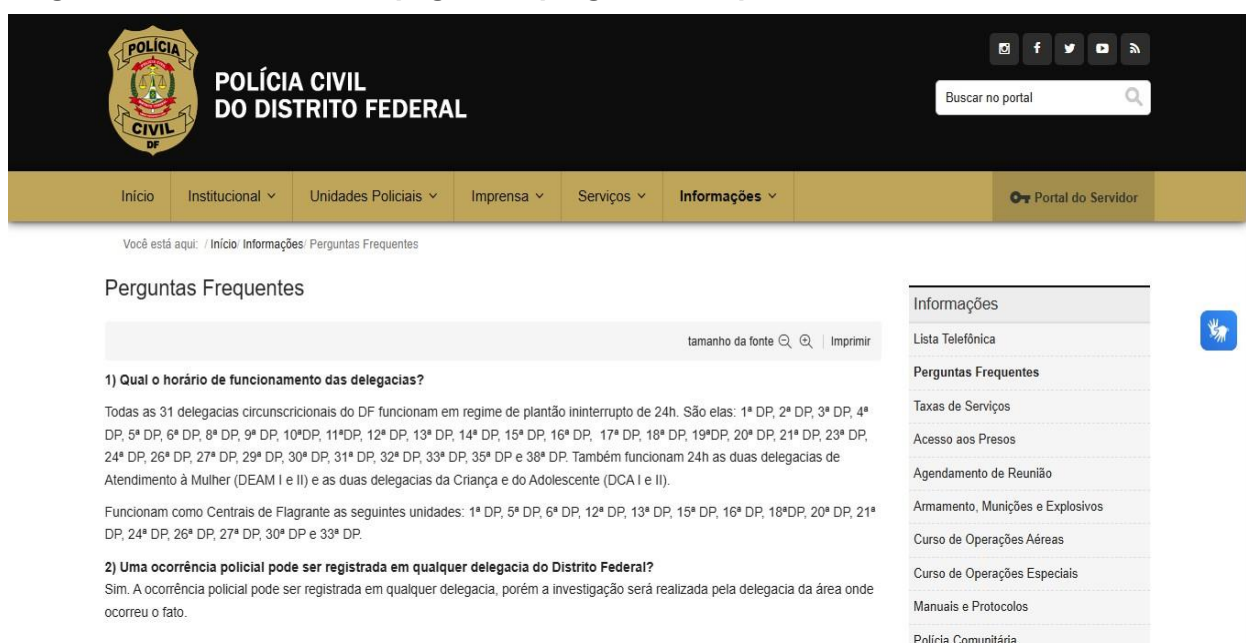
A presença da opção “Perguntas Frequentes” indica que o site oferece um espaço específico para orientar o usuário sobre procedimentos e serviços. Conforme apresentado na página correspondente, as delegacias circunscricionais do Distrito Federal funcionam de forma ininterrupta, 24 horas por dia, incluindo as delegacias especializadas, como as de Atendimento à Mulher e da Criança e do Adolescente. É possível registrar ocorrência em qualquer delegacia, sendo a investigação conduzida pela unidade responsável pela área onde o fato ocorreu (Polícia Civil do Distrito Federal, 2026).

Outro ponto é a presença da Delegacia Eletrônica, que permite o registro de ocorrências pela internet, sem necessidade de deslocamento até uma unidade física. Esse serviço está disponível 24 horas por dia e amplia o acesso da população aos canais institucionais (Polícia Civil do Distrito Federal, 2026). De modo geral, o menu “Informações” complementa o menu “Serviços”, ampliando as possibilidades de acesso a conteúdo e orientações. No entanto, a distribuição das informações em diferentes menus pode exigir que o usuário navegue por mais de uma seção para encontrar o que precisa, o que pode dificultar a busca em situações que demandam rapidez.

A figura 27, mostra a página de Perguntas Frequentes do site da Polícia

Civil do Distrito Federal. O título da página aparece em destaque logo no início, indicando de forma direta a seção acessada pelo usuário. As perguntas e respostas são apresentadas em sequência, com destaque em negrito para as questões. No topo da área de conteúdo, também aparecem recursos como ajuste de tamanho da fonte e opção de impressão, o que amplia a acessibilidade e a usabilidade da página.

Figura 27 – Printscreen da página de perguntas frequentes do site oficial da PCDF



Fonte: Polícia Civil do Distrito Federal. Acesso em: abr. 2026.

Na lateral direita, há um menu com diferentes opções da seção “Informações”. Em comparação com a versão observada em 2024, esse menu aparece mais completo, reunindo um número maior de entradas e podendo facilitar o acesso a outros conteúdos relacionados. Ao mesmo tempo, essa ampliação pode exigir maior atenção do usuário, que precisa percorrer mais opções para localizar exatamente o que procura. Para denunciar um crime ou um fato criminoso, os cidadãos podem utilizar o telefone 197, o e-mail destinado a denúncias ou o WhatsApp.

A denúncia pode ser anônima, mas deve conter o máximo de informações possíveis. A emissão de antecedentes criminais e o procedimento para tirar a carteira de identidade no Distrito Federal são acessíveis por links específicos (Polícia Civil do Distrito Federal, 2026). A Ouvidoria da Polícia Civil do Distrito

Federal está disponível para reclamações, elogios e sugestões, com atendimento presencial, telefônico ou por e-mail, funcionando de segunda a sexta-feira, das 12 h às 19 h (Polícia Civil do Distrito Federal, 2026).

De maneira semelhante a outros países, uma vez que o incêndio ocorre e pode ser considerado crime, no Brasil, ele geralmente é objeto de investigação pericial criminal. Essa atividade pericial é conduzida pelas polícias técnicas ou científicas, denominadas assim devido à sua expertise em análises técnicas e investigativas relacionadas aos elementos do crime (Freitas, 2021). Essas instituições estão subordinadas às Secretarias de Segurança Pública ou às Polícias Cíveis das Unidades da Federação. Primeiramente, a investigação criminal é prioridade. Isso implica coletar evidências no local do incêndio, realizar entrevistas com testemunhas e possíveis suspeitos, além da análise de dados forenses, com o objetivo de esclarecer se o incêndio foi acidental, criminoso ou resultado de negligência (Freitas, 2021).

Em caso de suspeita de incêndio criminoso, o órgão empreende esforços para identificar os responsáveis, conduzindo investigações adicionais, obtendo mandados de busca e apreensão, e realizando prisões, visando garantir que a justiça seja feita. A proteção das evidências é uma etapa crítica, assegurando sua integridade durante a investigação (Freitas, 2021). Isso inclui técnicas de preservação como fotografias, amostras de material e registros escritos, para ao final gerar um documento chamado de Laudo Pericial, o qual vai indicar motivação do fogo, itens destruídos, possíveis causas, se foi criminal ou não, entre outros aspectos (Freitas, 2021).

A documentação de todas as descobertas e atividades relacionadas à investigação é outra responsabilidade da Polícia Civil (Freitas, 2021). Enquanto os outros serviços ocorrem, o continua por meio do Instituto de Criminalística, área da Polícia Civil, o qual desempenha a investigação da causa do incêndio e na análise forense das evidências coletadas no local. Primeiramente, é responsável pela coleta e preservação das evidências encontradas no local do incêndio (Freitas, 2021), abrangendo desde amostras de materiais queimados até resíduos de substâncias inflamáveis e fragmentos de dispositivos incendiários. Em seguida, o Instituto realiza análises forenses para determinar a causa e a origem do incêndio, o que envolve técnicas como a análise química de resíduos, identificação de padrões de queima e reconstrução da sequência de eventos (Freitas, 2021).

Além disso, examina quaisquer artefatos encontrados no local do incêndio, como dispositivos incendiários improvisados, para determinar sua natureza, funcionamento e possível relação com o incêndio. Essa análise contribui para a identificação de suspeitos e a reconstrução dos eventos que levaram ao incêndio. O Instituto de Criminalística também fornece assistência técnica à Polícia Civil e outras agências de aplicação da lei durante a investigação do incêndio. Isso pode incluir orientação especializada, treinamento e disponibilização de recursos técnicos para garantir uma investigação eficaz (Freitas, 2021).

Por fim, com base em suas análises e investigações, o Instituto prepara relatórios periciais que descrevem suas conclusões e recomendações, os quais são utilizados como evidência em processos judiciais e são fundamentais para responsabilizar os culpados (Freitas, 2021). Dessa forma, o Instituto de Criminalística faz parte da investigação de incêndios residenciais, fornecendo conhecimentos especializados e análises forenses que ajudam a determinar a verdadeira causa do incêndio e responsabilizar os culpados.

Nas figuras 28 e 29, apresenta-se um exemplo de laudo pericial elaborado pela Polícia Civil, especificamente pela Seção de Incêndio e Explosão (SINEX) do Departamento de Polícia Técnica da Polícia Civil do Distrito Federal, datado de 2 de maio de 2023. Esse laudo inclui as informações iniciais da investigação e análise pericial. É importante notar que a Seção SINEX não está listada em nenhuma parte do site oficial da corporação, nem entre as áreas descritas.

Para descobrir a seção responsável pela perícia, a pesquisadora precisou ir pessoalmente à delegacia, conversar com o pessoal e, somente então, recebeu o e-mail de um encarregado e comente ele informou que a seção responsável pela perícia era a SINEX. Nas páginas de laudo fornecidas, as informações são apresentadas de maneira estruturada e detalhada, seguindo o formato formal típico de documentos periciais oficiais.

Figura 28 – Página do laudo pericial 1

	POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA INSTITUTO DE CRIMINALÍSTICA SEÇÃO DE INCÊNDIO E EXPLOÇÃO		INSTITUTO DE CRIMINALÍSTICA
PREÂMBULO			
Em 02 de maio de 2023, o Diretor deste Instituto de Criminalística, Perito Criminal [redacted] [redacted] para procederem a exame de local, descreverem minuciosamente o que examinares e esclarecerem tudo que possa interessar a fim de atender à solicitação da autoridade da Segunda Delegacia de Polícia (02ª DP).			
1 HISTÓRICO			
Atendendo à solicitação supracitada, feita via Sistema de Ocorrências, a equipe pericial desta Seção de Incêndio e Explosão (SINEX) compareceu, às 10:20 h, na data do preâmbulo, ao Apartamento [redacted] coordenadas geo [redacted] (Figuras 1 e 2).			
Ainda, a equipe de perícia pericial compareceu ao apartamento 404, para verificar possíveis avarias que ali tivessem sido causadas em razão dos efeitos do incêndio.			
2 OBJETIVO PERICIAL			
Os descritos neste Laudo visaram constatar, averiguar, registrar e analisar vestígios e suas possíveis correlações à Ocorrência Policial em epígrafe, registrada inicialmente com a natureza de incêndio sem vítima.			
3 ISOLAMENTO DO LOCAL			
Quando da chegada da equipe pericial, não havia nenhum agente estatal preservando ou promovendo o isolamento do local. O acesso ao interior do apartamento foi concedido pelos [redacted] h, qualificados como vítimas na ocorrência policial em epígrafe.			
4 EXAMES			
4.1 De Local			
[redacted], composto por seis (6) pavimentos residenciais, um (1) pavimento térreo com portarias e vão livre e um (1) subsolo. Situava-se em área urbana de utilização predominantemente residencial, formada por edificações de alvenaria e acessados por vias			
[redacted]			3/84

Fonte: propriedade da pesquisadora

Figura 29 – Página do laudo pericial 2



POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA
INSTITUTO DE CRIMINALÍSTICA
SEÇÃO DE INCÊNDIO E EXPLOSÃO



públicas asfaltadas, margeadas por meios-fios e/ou calçadas, dotadas de iluminação artificial pública instalada (Figuras 1 e 2; Fotografia 1).

A partir da região externa do prédio era possível visualizar avarias na fachada (e.g. aderência de fuligem, deslocamento de parte do revestimento cerâmico, marcas de queima), causadas por ação térmica promovida por chamas, fumaça e gases aquecidos, com origem na janela de um apartamento no terceiro andar, e a partir daí, em ação ascendente (Fotografia 1 a 3).

4.1.1

Na escadaria que dava acesso ao apartamento alvo dos exames, verificou-se a presença de manchas enegrecidas (compatíveis com resíduos de combustão incompleta) promovidas por contato e arrastamento sobre a superfície das paredes, com altura e características morfológicas que sugerem tratar-se de marcas feitas pelo apoio de mãos (Fotografias 4 e 5).

No hall de acesso aos apartamentos do terceiro andar, verificou-se aderência de fuligem no teto e regiões superiores das paredes, com marcas de escurimento. Além disso, sobre o piso, adjacente à caixa de abrigo do hidrante, havia uma mangueira de incêndio, com esguicho acoplado (Fotografias 6 a 8).

[redacted] era composto por 7 cômodos, sendo uma sala, uma cozinha, um banheiro social, uma área de serviço (com banheiro), três quartos (sendo uma suíte), além do corredor para trânsito aos referidos cômodos, como visto no croqui representativo apresentado na Figuras 3.

O acesso ao referido apartamento era dado por porta de madeira, com abertura por eixo de rotação vertical, com sistema de trancamento do tipo “yale”, que no momento dos exames apresentava avarias, inclusive (Fotografias 9 a 11).

Mediante avaliação do estado das coisas, apontou-se os principais vestígios de interesse pericial, sendo no(a):

sala:

- a) aderência de fuligem pelas paredes e teto, além de sua deposição sobre as superfícies horizontais. Também, avarias no rodapê de gesso, promovendo quebraamentos em diversas regiões (Fotografias 12 a 16);

corredor:

A seção de objetivo pericial explica o propósito do laudo, que é analisar vestígios e correlacioná-los com a ocorrência policial registrada. Na parte sobre o isolamento do local, descreve-se a situação encontrada pela equipe pericial ao chegar, notando a ausência de agentes estatais no local. O documento segue com uma descrição das condições do edifício e do apartamento, incluindo sobre a estrutura do edifício, danos visíveis na fachada, e a situação interna do apartamento.

As informações são complementadas com referências a fotografias e figuras anexas ao laudo, que ilustram visualmente os pontos descritos, como manchas de fuligem, danos estruturais, e o estado dos diferentes ambientes do apartamento. O uso de termos técnicos e a descrição detalhada dos procedimentos e observações feitas pela equipe pericial conferem precisão e credibilidade ao documento, indispensável em contextos investigativos e judiciais.

Apesar disso, o contato com os responsáveis pela realização da perícia é difícil, pois é interno à Polícia Civil. Assim, o cidadão e vítima do sinistro pode ter dificuldades em obter informações sobre o andamento da sua perícia ou informações relevantes para o seu processo. É importante destacar que, caso ele tenha seguro residencial, o tempo joga contra ele para poder retornar à sua casa, tendo em vista que, geralmente, caso tenha direito a alugar outro local de moradia enquanto realiza obras na residência afetada, há um limite de tempo no contrato de aluguel. No caso da pesquisadora, o prazo de aluguel começava no dia do sinistro, com um máximo de seis meses a partir daquele dia.

Contudo, para iniciar o processo de aluguel e outros procedimentos com a seguradora, era obrigatório ter em mãos o relatório pericial, que demora pelo menos 30 dias úteis, sendo comum que esse prazo seja excedido. Isso atrasa a recuperação do imóvel, causa angústia nas vítimas e incertezas sobre o futuro, levantando preocupações sobre se terão tempo suficiente e onde morar, considerando que um aluguel demanda dinheiro, o que a maioria das pessoas não tem disponível livremente.

Considerando que não há um canal de contato específico para tratar de perícias com a Polícia Civil, nem um e-mail ou telefone disponibilizado, a comunicação com a instituição exige que a vítima se desloque até a delegacia local, enfrente filas e fale diretamente com o policial responsável. Além disso, em conversa com um policial da 2ª DP, se descobriu que o laudo pericial só podia ser

entregue à vítima por meio de um advogado. Isso significa que o cidadão não tem acesso direto ao documento, precisando pagar um advogado para solicitar a impressão do documento presencialmente, pagar pela impressão e obter o laudo. Apesar disso, o mesmo policial informou que essa normativa estava passando por modificações internas e que, em determinados casos, seria possível enviar o documento diretamente ao cidadão.

5.3 Seguradoras e empresas para reconstrução

Caso o proprietário da edificação ou moradores possuam seguro, o próximo passo é informar as seguradoras. O contrato de seguro tem como objetivo assegurar o interesse legítimo do segurado contra riscos previamente definidos, conforme o artigo 757 do Código Civil (Miragem; Petersen, 2021). Ele é estruturado com base na troca entre o pagamento do prêmio e a garantia oferecida. Prêmio é um termo utilizado pelas empresas de seguro para se referir ao pagamento do reembolso feito ao segurado, de acordo com a apólice contratada.

Enquanto o segurado se compromete a pagar o prêmio, o segurador garante o interesse legítimo do segurado, seja em relação a bens ou pessoas, contra os riscos especificados no contrato. Em caso de ocorrência do evento danoso previsto, conhecido como sinistro, o segurador se compromete a fornecer uma prestação eventual (Miragem; Petersen, 2021). Geralmente, essa prestação envolve o pagamento de uma quantia, que pode ser uma indenização nos seguros de dano ou a quantia segurada nos seguros de pessoas (Miragem; Petersen, 2021).

Após a ocorrência e notificação do sinistro, cabe ao segurador investigar os fatos para cumprir sua obrigação de garantia, processo conhecido como regulação do sinistro. Esse procedimento envolve a determinação da existência do sinistro coberto e a extensão da cobertura, incluindo a avaliação dos danos e da quantia a ser paga ao segurado (Miragem; Petersen, 2021). A regulação do sinistro é um dos momentos mais cruciais na execução do contrato de seguro, resultando no posicionamento final do segurador quanto ao direito do segurado à cobertura e, se aplicável, no cumprimento dessa obrigação (Miragem; Petersen, 2021).

Primeiramente, as seguradoras enviam reguladores ou peritos para avaliar os danos causados à propriedade, examinando os estragos na estrutura do edifício, móveis, eletrodomésticos e outros bens (Mapfre, 2024). As apólices de seguro

contra incêndio variam significativamente em termos de cobertura, condições e exclusões, e essas diferenças podem ter um grande impacto no processo de solicitação de reembolso pelos segurados (Mapfre, 2024). Entender essas variações é preciso para assegurar que a vítima de um sinistro possa obter a compensação adequada para a recuperação do seu imóvel.

Ademais, as apólices de seguro contra incêndio podem diferir no tipo de cobertura oferecida. Algumas cobrem apenas os danos diretamente causados pelo fogo, enquanto outras podem incluir danos colaterais, como aqueles resultantes de fumaça, calor excessivo e até mesmo água usada para extinguir o incêndio (Mapfre, 2024). Uma cobertura mais abrangente garante que o segurado não enfrente lacunas significativas na compensação por diferentes tipos de danos. Ainda, as apólices variam em relação aos limites de cobertura e franquias (Mapfre, 2024).

O limite de cobertura é o valor máximo que a seguradora pagará por um sinistro, e a franquia é a quantia que o segurado deve pagar antes que a cobertura da seguradora comece a valer. Apólices com limites de cobertura mais altos oferecem maior segurança financeira em casos de danos extensivos, mas geralmente vêm com prêmios mais elevados e, por outro lado, franquias mais altas podem reduzir o custo do prêmio, mas aumentam a responsabilidade financeira do segurado no momento do sinistro (Mapfre, 2024).

Outro aspecto importante são as exclusões da apólice, que são situações ou tipos de danos que a seguradora não cobre. Por exemplo, algumas apólices podem excluir danos causados por incêndios intencionais, considerados criminosos, além de negligência grave do segurado ou danos a determinados tipos de bens, como objetos de valor elevado que não foram previamente declarados (Mapfre, 2024).

Entender essas exclusões é indispensável para evitar surpresas desagradáveis durante o processo de solicitação de reembolso. A rapidez e a facilidade do processo de solicitação de reembolso também podem variar entre as seguradoras. Algumas empresas oferecem serviços de atendimento ao cliente mais eficientes, com processos de reivindicação mais rápidos e menos burocráticos. Outras podem exigir documentação extensiva e múltiplas etapas de verificação, o que pode atrasar significativamente a obtenção do reembolso (Mapfre, 2024).

Em relação ao impacto direto na vítima, a qualidade da apólice pode

determinar a rapidez com que ela poderá retornar à normalidade após um incêndio. Apólices que oferecem cobertura abrangente e processos de reivindicação eficientes permitem que as vítimas recebam reembolsos mais rapidamente, possibilitando a reconstrução ou reparação do imóvel em um tempo menor (Mapfre, 2024). Em contraste, apólices com cobertura limitada, altos níveis de exclusão e processos burocráticos podem resultar em atrasos, aumentando a angústia e a incerteza para a vítima.

Como dito anteriormente, há ainda a necessidade de um relatório pericial para o processamento da reivindicação pode também variar. Algumas apólices exigem que o segurado forneça um laudo pericial detalhado, o que pode ser um processo demorado e complexo, especialmente se houver dificuldades de comunicação com as autoridades responsáveis pela perícia. Este fator pode atrasar ainda mais o reembolso e, conseqüentemente, a recuperação do imóvel.

Após ser notificado sobre um evento considerado como sinistro, o segurador não realiza o pagamento imediato da indenização pois antes disso, é necessário passar pela fase conhecida como regulação do sinistro. De acordo com a doutrina especializada, a regulação do sinistro é um processo conduzido por um profissional do segurador ou por terceiros contratados, que possuem expertise em determinados ramos de seguro (Miragem; Petersen, 2021). Esse processo envolve a verificação da correspondência entre a cobertura e o evento ocorrido, a avaliação dos prejuízos sofridos pelo segurado e resulta em um relatório que determina se a indenização será liberada ou não (Miragem; Petersen, 2021).

Ademais, ao contratar um seguro, o ideal é nunca precisar utilizá-lo. No entanto, quando ocorre um sinistro, muitas vezes os segurados não se lembram dos detalhes da apólice, o que está coberto ou como entrar em contato para obter mais informações. Por isso, é preciso manter essas informações de contato acessíveis, seja salvando-as no celular ou anotando-as em um local seguro, para facilitar a comunicação em caso de emergência.

Para prosseguir com o processo de solicitação de reembolso, a empresa geralmente exige que o segurado envie uma série de documentos, como comprovante de residência, identidade e o laudo pericial. Em muitos casos, esses documentos podem ser enviados por e-mail ou por meio do site da seguradora, de forma mais automatizada e eficiente. Essa digitalização do processo facilita o envio e agiliza a tramitação do pedido de indenização, permitindo que o segurado

obtenha uma resposta mais rápida e eficaz.

A regulação do sinistro é uma etapa relevante na execução do contrato de seguro, visando determinar a cobertura para os eventos descritos no aviso de sinistro e sua extensão, incluindo a avaliação do valor a ser indenizado ou do capital segurado a ser pago (Miragem; Petersen, 2021). Seu principal objetivo é preparar o cumprimento da obrigação principal do segurador, definindo se há direito à indenização e em que montante.

Inicialmente, busca-se verificar a ocorrência do sinistro e a extensão dos danos, enquanto a longo prazo visa atender ao interesse do segurado por meio do pagamento da indenização. Durante esse processo, o segurador analisa e verifica os fatos narrados no aviso de sinistro, confrontando-os com a realidade e as coberturas contratadas, a fim de determinar se há obrigação de indenização e em que medida (Miragem; Petersen, 2021).

A qualificação de um evento como sinistro coberto envolve uma série de verificações. Os fatos descritos no aviso de sinistro são comparados com a realidade para determinar se o evento realmente ocorreu e sua causa. Esta análise cuidadosa é necessária para detectar possíveis fraudes por parte do segurado ou terceiros interessados em receber a indenização (Miragem; Petersen, 2021). Muitas vezes, isso envolve fornecer informações falsas, onde os fatos não correspondem ao que foi relatado no aviso de sinistro, como, por exemplo, quando o segurado provoca intencionalmente o dano, como incendiando sua própria propriedade.

O foco do segurador nesta fase é identificar a verdadeira causa do evento, analisando o vínculo de causalidade entre os fatos verificados e a causa declarada no aviso de sinistro (Miragem; Petersen, 2021). Após resolver essa questão, os fatos apurados são confrontados com as garantias do contrato para determinar se há cobertura. Isso inclui uma análise das cláusulas e coberturas contratuais para identificar situações que possam isentar o segurador do pagamento da indenização, como o agravamento intencional do risco (Miragem; Petersen, 2021).

Após a confirmação do sinistro, o próximo passo é determinar o valor a ser indenizado ou o capital segurado a ser pago, considerando a extensão do sinistro coberto. Nessa fase, chamada de liquidação do sinistro, o valor da indenização é calculado com base na extensão dos danos, no valor do interesse segurado e na cobertura do seguro, levando em conta o valor da importância segurada, o tipo de

seguro e a possível participação obrigatória do segurado (Miragem; Petersen, 2021). É importante destacar que o valor pago pelo segurador pode não ser igual ao limite máximo da importância segurada na apólice, nem à totalidade dos danos suportados pelo segurado.

Nos seguros de danos, a indenização é calculada com base nos prejuízos suportados pelo segurado, limitada ao valor do interesse segurado no momento do sinistro e ao limite máximo da garantia estabelecida na apólice, exceto em casos de mora do segurador (Miragem; Petersen, 2021). Em situações de sinistro parcial, onde apenas uma parte do interesse segurado é afetada, a indenização não atingirá o limite máximo da importância segurada.

Somente em casos de sinistro total, que afetam todo o interesse segurado, a indenização pode chegar ao limite máximo da apólice (Miragem; Petersen, 2021). Em todos os casos, porém, a indenização não pode exceder o valor do interesse segurado no momento do sinistro, o que requer a avaliação do valor do bem e, se necessário, o cálculo da depreciação (Miragem; Petersen, 2021).

Atualmente, é comum que as perícias de seguro sejam realizadas de modo virtual, por meio de videochamada entre o funcionário da empresa e o segurado. No caso da pesquisadora, a seguradora inicialmente agendou um dia e horário para a realização da perícia. No entanto, devido à falta de energia no local e à presença extrema de fuligem, o sinal de celular não permitiu a realização da videochamada.

Assim, a funcionária questionou se não seria possível se conectar ao Wifi da residência, sendo informada de que não seria possível, pois o roteador havia derretido e a residência estava sem luz, condição que perdurou por mais de quatro meses. Por causa disso, a funcionária afirmou que pelo jeito, o caso de sinistro realmente era sério e agendou uma perícia presencial para 15 dias após a tentativa inicial, uma vez que o perito teria que se deslocar de São Paulo até a residência.

Por conseguinte, após a visita do perito técnico, responsável por todo o caso de reembolso, a empresa solicitou aos segurados a criação de listas detalhadas com todos os itens do apartamento passíveis de reembolso, incluindo desde eletrodomésticos até roupas, sapatos, itens de decoração, roupa de cama, entre outros. Cada lista deveria conter a descrição do objeto, preferencialmente a marca, ano de aquisição, quantidade e preço de mercado e somente com elas iria ser calculado o valor do reembolso.

Tabela 2 – Lista de itens de um armário

	A	B	C	D	E	F
1	Item	Qtd	Descrição	Marca	Valor	Total
2	1	2	N°5 Eau de Parfum Vaporizador	Chanel	1.830,00	3.660,00
3	2	1	Abrigo completo (calça e casaco)		359,80	359,80
4	3	1	Almofada Térmica Elétrica 220v		250,00	250,00
5	4	3	Bermuda de academia	Decathlon	69,99	209,97
6	5	3	Bermuda de alfaiataria		159,90	479,70
7	6	1	Bermuda jeans	Youcom	139,90	139,90
8	7	1	Biquini	Renner	169,90	169,90
9	8	1	Biquini	Decathlon	159,80	159,80
10	9	1	Blazer Capa de crepe de seda		1.098,00	1.098,00
11	10	5	Blusa	Zinzane	89,99	449,95
12	11	3	Blusa Básica Feminina de Malha	Burma	489,00	1.467,00
13	12	3	Blusa manga longa malha	Tommy Hilfiger	259,90	779,70
14	13	2	Blusa polo	Polo RL	249,90	499,80
15	14	2	Bolsa de couro	Mônica Sanches	480,00	960,00
16	15	1	Bolsa de couro	Victor Hugo	1.109,00	1.109,00
17	16	1	Bolsa de couro	Uncle K	549,90	549,90
18	17	1	Bolsa de couro preta		350,00	350,00
19	18	7	Bolsa de festa carteira couro (marrom, prata, bronze preta e vinho)		399,00	2.793,00
20	19	2	Bolsa de festa clutch		299,00	598,00
21	20	1	Bolsa de nylon	Uncle K	229,90	229,90
22	21	2	Bolsa de nylon	Uncle K	349,90	699,80
23	22	1	Bolsa de nylon	Uncle K	199,90	199,90
24	23	2	Bolsa de nylon	Uncle K	239,90	479,80
25	24	1	Bolsa de prala	Renner	99,00	99,00
26	25	1	Bolsa de tecido/lona colorida	Kipling	329,00	329,00
27						29,00

Fonte: propriedade da pesquisadora.

A menor das listas continha 89 itens, enquanto a maior incluía 125, totalizando seis listas elaboradas, que demoraram cerca de 30 dias para serem realizadas. Ademais, conforme será discutido mais adiante no trabalho, também foi solicitado que os itens listados fossem comprovados com fotos. Nas tabelas 2 e 3, se tem os exemplos dos itens listados, que foram enviados à companhia de seguro. A tabela está organizada com colunas que incluem a numeração sequencial dos itens na lista, a quantidade de cada item, uma descrição detalhada dos itens, a marca correspondente, o preço unitário e o valor total calculado com base na quantidade e no valor unitário.

Tabela 3 – Lista de itens da residência

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Item	Qtd	Descrição	Marca	Valor	Total	Data	Status
2	1	1	Air Fryer Timer 1425W Controle de Temperatura Preto	Philips Walita	1.025,00	1.025,00	2016	Danificada
3	2	1	Aparelho Massageador para os pés e pernas Personal Foot Massage Bivolt	Relaxmedic	850,00	850,00	2021	Danificado
4	3	2	Armários e nichos (sala, cozinha, banheiros, quartos, area de serviço, corredor)		Orçamento	-	2004	Danificado
5	4	1	Mascara de mergulho Full Face	Decathlon	229,99	229,99	2021	Danificada
6	5	3	Kit de Mergulho Mascara e Snorkel		150,00	450,00	2021	Danificada
7	6	1	Batedeira Pro Line Branca e acessórios	KitchenAid	3.000,00	3.000,00	2017	Danificado
8	7	1	Blu-ray	Sony	1.000,00	1.000,00	2010	Danificado
9	8	1	Cadeira de escritório	Mobly	400,00	400,00	2021	Higienização
10	9	1	Cadeira de escritório de metal	Tok&Stok	490,00	490,00	2010	Higienização
11	10	6	Cadeiras de mesa de jantar	Primalinea	650,00	3.900,00	2005	Danificado
12	11	1	Cafeteira		115,00	115,00	2008	Danificado
13	12	1	Cama Box solteiro c/ Colchão de Molas Ensacadas Splendor	Orthoclin	2.450,00	2.450,00	2005	Danificada
14	13	1	Cama box solteiro Silver Star Air Pocket One Face	Castor	2.250,00	2.250,00	2022	Higienização
15	14	1	Câmera Instax + Capa de proteção	Fujifilm	650,00	650,00	2017	Danificada
16	15	1	Chaleira elétrica 1,8L branca	Philips	269,00	269,00	2011	Danificada
17	16	1	Chaleira elétrica 1L vermelha	Philips	120,00	120,00	2014	Danificada
18	17	1	Churrasqueira a gás com 3 espetos	Arke	1.200,00	1.200,00	2004	Danificada
19	18	3	Chuveiro Advanced	Lorenzetti	250,00	750,00	2006	Danificado
20	19	1	Computador All in One	Lenovo	4.100,00	4.100,00	2020	Higienização
21	20	1	Conjunto de Escovas Elétricas	OralB	100,00	100,00	2020	Danificado
22	21	3	Controles Nintendo Wii Homyl Gesto + Nunchuck	Nintendo	90,00	270,00	2008	Danificado
23	22	2	Cortinas dupla sala	Luana Decorações	2.500,00	5.000,00	2015	Danificado
24	23	1	Cristaleira de madeira maciça duas portas antiguidade		5.500,00	5.500,00	2008	Higienização
25	24	1	Depurador de Parede 60cm, Dupla Filtragem, Branco - DE60B- 220V	Eletrolux	600,00	600,00	2020	Danificado
26	25	2	Escritórias		350,00	700,00	2020	Danificado
27	26	1	Espelho com moldura dourada 90x50		350,00	350,00	2015	Danificado

Fonte: propriedade da pesquisadora.

Os valores variam significativamente, refletindo uma gama de itens de diferentes faixas de preço. Para elaborar esta e outras listas, a pesquisadora, juntamente com sua família, precisou relembrar cada item, objeto e roupa presentes em sua residência. Este foi um trabalho exaustivo de memória, que levou semanas para ser concluído, pois frequentemente algum item era esquecido e lembrado posteriormente. Em seguida, foi necessário lembrar a quantidade de cada item, como duas poltronas, quatro camas, seis jogos de lençóis, seis blusas para exercícios físicos, cinco pares de chinelos, doze xícaras, entre outros.

Após detalhar cada item, foi preciso recordar as marcas dos objetos, especialmente das roupas e dos eletrodomésticos, para buscar seus valores na internet. Vale mencionar que, no momento do reembolso, o valor dos itens era reduzido entre 15 e 20% do valor atual, com exceção daqueles adquiridos no ano em que ocorreu o sinistro. Além disso, outras empresas que devem ser elencadas após a ocorrência de um sinistro são as para limpeza, reforma dos objetos que

sobraram e reconstrução da residência.

Mesmo que parte da estrutura ou dos pertences tenha escapado das chamas, é preciso avaliar e lidar com os danos causados pelo fogo, fumaça e água utilizada para extinguir as chamas. As empresas de limpeza especializadas em limpeza pós-incêndio têm o conhecimento e os equipamentos necessários para realizar uma limpeza profunda da residência. Isso inclui a remoção de resíduos de fuligem, cinzas, odor de fumaça e outros contaminantes que podem representar riscos à saúde e comprometer a integridade estrutural do imóvel.

Todavia, em muitas cidades, incluindo capitais como Brasília, nem sempre é fácil encontrar empresas especializadas em limpeza pós-incêndio, ou que sejam qualificadas para o serviço. Existe ainda as que se negam a realiza a limpeza, pois é muito trabalhoso. Isso significa que as vítimas do incêndio podem se encontrar na difícil situação de ter que realizar esse trabalho por conta própria, sem conhecimento ou material especializado. Essa realidade não apenas adiciona uma carga adicional de estresse emocional, mas também pode levar a uma exaustão física e psicológica significativa.

5.4 Fluxos informacionais pós-incêndio

A interação com essas instituições demonstra que o período posterior ao incêndio é marcado por um fluxo informacional complexo, no qual os indivíduos precisam identificar, acessar, interpretar e utilizar diferentes tipos de informação para dar continuidade às suas ações. A busca por informação se insere no conjunto mais amplo das práticas informacionais, envolvendo processos de interpretação, avaliação e uso que são diretamente influenciados pela urgência da situação, pelo estado emocional e pelas condições de acesso às fontes (Wilson, 1999; Savolainen, 1995).

Esse processo pode ser analisado à luz do modelo de busca de informação de Ellis (1989), que descreve a busca como um conjunto de atividades não lineares. Após o incêndio, observa-se, por exemplo, a necessidade de iniciar a busca por informações básicas, como quais instituições acionar; encadear contatos entre diferentes órgãos, como Corpo de Bombeiros, Polícia Civil e seguradoras; navegar por diferentes canais, como sites, telefones e atendimentos presenciais; e verificar a credibilidade e a validade das informações recebidas. Essas atividades não

ocorrem de forma sequencial, mas se sobrepõem e se reorganizam conforme as demandas e dificuldades enfrentadas pelos usuários no contexto pós-incêndio (Ellis, 1989).

Além disso, esse processo de busca é fortemente atravessado por fatores humanos. Em situações de emergência, questões como estresse, desorientação, sobrecarga emocional e limitações cognitivas influenciam diretamente a forma como as informações são percebidas, compreendidas e utilizadas. Conforme discutido na literatura, a capacidade de atenção, memória e tomada de decisão pode ser afetada em contextos críticos, o que interfere na eficiência da busca e na interpretação das informações disponíveis (Hawkins, 1993; Kahneman, 2012).

Nesse cenário, a busca por informação deixa de ser apenas uma atividade cognitiva e passa a envolver dimensões emocionais e situacionais, nas quais o indivíduo precisa lidar simultaneamente com demandas práticas e com o impacto do evento vivido. Assim, as práticas informacionais observadas não apenas refletem estratégias de acesso à informação, mas também se articulam com os processos de enfrentamento e adaptação diante da emergência, mobilizando recursos individuais e sociais.

Pode-se perceber que o acesso à informação não ocorre de maneira linear ou imediata, mas depende de uma rede de interações institucionais, canais de comunicação e condições individuais de processamento da informação. As dificuldades de acesso, a fragmentação dos conteúdos e as limitações cognitivas e emocionais dos usuários impactam diretamente suas práticas informacionais, exigindo constante adaptação ao longo do processo. Além das interações com instituições e canais formais, esse processo também envolve dimensões internas relacionadas à forma como os indivíduos organizam, recuperam e utilizam informações ao longo do tempo.

A análise dos fluxos informacionais pós-incêndio também permite identificar um conjunto de dificuldades recorrentes enfrentadas pelos usuários. Entre elas, destacam-se a fragmentação das informações entre diferentes instituições, a necessidade de acionar múltiplos canais para obter orientações complementares, a ausência de um fluxo integrado de atendimento e a dificuldade de identificar, em um primeiro momento, quais informações são prioritárias e quais órgãos devem ser acionados. Em diversos casos, os indivíduos precisam reconstruir o caminho informacional por tentativa e erro, alternando entre contatos

telefônicos, atendimentos presenciais, páginas eletrônicas e orientações recebidas de terceiros.

Essas dificuldades são potencializadas pelas condições emocionais e cognitivas características do período pós-incêndio, como o estresse, a sensação de urgência, a sobrecarga de tarefas e as perdas materiais e simbólicas. Eles interferem na capacidade de compreender, organizar e utilizar as informações disponíveis e, como consequência, práticas como repetição de contatos, busca por confirmação de informações em diferentes fontes e dependência de redes de apoio tornam-se frequentes ao longo do processo. Os desafios enfrentados pelas vítimas não decorrem apenas da escassez de informação, mas também da forma como ela está distribuída, acessível e articulada entre os diferentes atores envolvidos.

5.4.1 Memória e busca por informação no pós-incêndio

As pessoas que sofrem sinistros de incêndios são frequentemente expostas a uma grande quantidade de informações, que envolvem desde procedimentos de segurança até trâmites burocráticos, como seguros, documentação e acesso a serviços. No entanto, essa exposição não garante compreensão ou uso adequado dessas informações, especialmente em situações de estresse e desorganização, porque os processos cognitivos envolvidos, como atenção, percepção e memória, são afetados pelas condições emocionais do indivíduo.

A memória está envolvida nessa dinâmica, pois mais do que um simples armazenamento de informações, trata-se de um processo que envolve aquisição, consolidação e evocação, sendo influenciado por fatores como emoção, atenção e repetição (Mourão Júnior; Faria, 2015). Esses processos participam da forma como a pessoa reconhece suas necessidades informacionais, organiza suas ações e estabelece relações com as informações disponíveis.

Por conseguinte, a memória não se limita ao armazenamento de informações, mas se relaciona diretamente com a forma como os indivíduos organizam, recuperam e utilizam conteúdos ao longo do tempo. Como aponta Buckland (1991), a informação é também aquilo que é lembrado, o que aproxima essa relação com a gestão informacional. Adicionalmente, ela não é um processo exclusivamente individual. Conforme discutido por Halbwachs (1992), também se

constrói de forma coletiva, sendo influenciada pelas interações sociais e pelos contextos culturais. Isso se torna especialmente relevante no pós-incêndio, quando familiares, amigos e a própria comunidade participam da reconstrução de informações, auxiliando na recuperação de dados, documentos e referências importantes.

É também importante considerar que a memória não é estável ou totalmente precisa. Como destacam Loftus e Ketcham (1996), a memória pode sofrer distorções e ser influenciada por fatores externos, o que impacta a forma como os indivíduos recordam informações e tomam decisões. Ao lidar com as consequências de um incêndio, as vítimas frequentemente precisam recorrer à memória para reconstruir aspectos essenciais de suas vidas.

A perda de documentos, registros e objetos informacionais exige que mobilizem suas lembranças para recuperar dados importantes, como contatos, informações financeiras e históricos pessoais. Esse processo não ocorre de forma linear ou precisa, uma vez que a memória não funciona como um repositório estável, mas como um sistema dinâmico, sujeito a lacunas e reorganizações (Mourão Júnior; Faria, 2015).

Assim, a memória não atua isoladamente, mas se articula com outras funções cognitivas, como atenção, percepção e emoção, o que mostra que os processos informacionais são situados e dependem das condições em que ocorrem (Mourão Júnior; Faria, 2015). A forma como as pessoas lembram, interpretam e utilizam informações está relacionada às experiências, ao contexto vivido e às condições de acesso à informação, aspectos já discutidos no campo do comportamento informacional (Wilson, 1999).

A relação entre memória e práticas informacionais aparece de forma direta na busca por informação. A busca não se inicia do zero, mas a partir de referências já construídas, que orientam o reconhecimento da necessidade informacional, a escolha das fontes e os caminhos percorridos.

Experiências anteriores, conhecimentos prévios e informações já internalizadas influenciam esse processo (Wilson, 1999; Kuhlthau, 1991). Esse processo também se manifestou de forma muito concreta na experiência vivida pela autora após o incêndio. Houve uma exigência constante de recuperação de informações, como lembrar contatos, identificar documentos necessários, reconstruir listas de bens perdidos e organizar as etapas do que precisava ser feito.

Esse esforço não ocorreu de forma organizada, mas como um exercício contínuo, marcado por tentativas, esquecimentos e retomadas.

Dessa forma, a memória participa da construção das estratégias de busca. A busca por informação está relacionada à sobrecarga cognitiva, uma vez que o indivíduo precisa lidar simultaneamente com demandas práticas, emocionais e informacionais. Como apontam Mourão Júnior e Faria (2015), processos como atenção, memória e recuperação de informações são afetados por condições de estresse, o que impacta diretamente a forma como as informações são acessadas e utilizadas.

O que é lembrado, esquecido ou reconstruído interfere na forma como o indivíduo formula suas demandas, seleciona informações e interpreta os conteúdos acessados. Isso pode ser observado nos comportamentos descritos por Ellis (1989), nos quais o início da busca, a seleção de fontes, a diferenciação e a verificação se desenvolvem a partir de interações anteriores com a informação. Além disso, ela também influencia a forma como o indivíduo navega entre diferentes fontes ao longo do processo de busca. A repetição de caminhos, a preferência por determinadas fontes e a rejeição de outras podem ser compreendidas como parte do encadeamento descrito por Ellis (1989), sendo influenciadas por experiências anteriores.

6 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa constitui o conjunto de orientações e procedimentos que organizam e orientam a realização de uma investigação científica. No contexto acadêmico, a definição de uma abordagem adequada é necessária para garantir a consistência, a credibilidade e a legitimidade dos resultados alcançados. Conforme Gil (2002), a metodologia corresponde ao percurso a ser seguido, contemplando os métodos, técnicas e instrumentos utilizados para a análise de um determinado problema de pesquisa.

De modo geral, a abordagem de pesquisa se refere às estratégias adotadas para a produção do conhecimento, orientando a escolha dos caminhos metodológicos que possibilitam alcançar os objetivos do estudo. Esses procedimentos podem assumir natureza quantitativa, qualitativa ou combinada, conforme as características do fenômeno investigado e as questões propostas

(Fonseca, 2002). Assim, a definição da abordagem permite estruturar o processo investigativo e viabilizar a análise e a compreensão do objeto de estudo. Destaca-se que metodologia não se confunde com teoria, método ou técnica, embora estejam inter-relacionados.

Conforme Minayo (2001), teoria e método devem ser articulados de forma coerente, considerando o tema, o problema e os objetivos da investigação. Na Ciência da Informação, a metodologia orienta a investigação e a interpretação de fenômenos relacionados à produção, circulação, uso e organização da informação. A abordagem de pesquisa funciona, assim, como um instrumento para compreender a complexidade desses fenômenos, considerando suas dimensões sociais, culturais e institucionais (Dervin, 1999; Hjørland, 2002).

A natureza interdisciplinar da área implica o diálogo com diferentes campos do conhecimento, como Comunicação, Sociologia, Psicologia, Ciências Sociais, Ciência da Computação, Design, entre outros. Essa articulação possibilita a integração de diferentes referenciais teóricos e metodológicos, ampliando as possibilidades de análise dos processos informacionais (Araújo, 2003; Bates, 2010). Dessa forma, a estratégia metodológica contribui para a compreensão dos fenômenos em contextos diversos, considerando as múltiplas influências que atravessam a informação nos ambientes sociais e organizacionais.

No âmbito da Ciência da Informação, é fundamental considerar os sujeitos como parte principal das investigações, uma vez que os processos informacionais são construídos nas interações cotidianas. A análise das práticas informacionais exige a compreensão das formas de comunicação, das linguagens utilizadas, das estratégias de busca e uso da informação e das condições sociais em que esses processos se desenvolvem (Araújo, 2003). Assim, a metodologia adotada buscou possibilitar uma análise contextualizada das experiências dos participantes e das dinâmicas informacionais associadas ao fenômeno estudado.

6.1 Caracterização da pesquisa

Estudos qualitativos buscam analisar significados, práticas e contextos, privilegiando a interpretação dos fenômenos sociais em sua complexidade, sem a pretensão de generalização estatística (Terence; Filho, 2006). Quanto à finalidade, a investigação é classificada como de natureza básica, uma vez que buscou

produzir conhecimentos que contribuíssem para o avanço científico sobre o tema, ampliando a compreensão das práticas informacionais em contextos de incêndios residenciais, ainda que não tivesse como foco imediato a aplicação prática dos resultados (Kauark; Manhães; Medeiros, 2010).

Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é caracterizada como exploratória e descritiva. Foi exploratória por tratar de um fenômeno ainda pouco investigado na área, possibilitando maior familiaridade com o tema, a identificação de aspectos relevantes e o aprofundamento das questões relacionadas ao problema de pesquisa (Terence, Filho, 2006). Ao mesmo tempo, assume caráter descritivo ao buscar apresentar e analisar as características das experiências vivenciadas pelos participantes, bem como suas percepções e práticas informacionais no contexto estudado.

A pesquisa exploratória contribui para a construção de conhecimento em áreas nas quais o fenômeno ainda não foi suficientemente sistematizado, servindo como base para estudos posteriores mais aprofundados ou para o desenvolvimento de novas abordagens analíticas. Conforme Prodanov (2013), esse tipo de investigação envolve, em geral, levantamento bibliográfico, análise de estudos existentes e coleta de dados junto a indivíduos que possuem experiência direta com o problema pesquisado.

Dessa maneira, o presente estudo foi estruturado em etapas que envolveram a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, sua aplicação junto aos participantes e, posteriormente, a análise e interpretação das informações obtidas. A pesquisa bibliográfica teve como objetivo identificar e sistematizar a produção científica sobre o tema, permitindo o estabelecimento de uma base teórica consistente e o aprofundamento das discussões relacionadas ao problema de investigação (Gil, 2008).

A abordagem adotada foi qualitativa e, conforme Creswell (2014), a escolha dos procedimentos metodológicos deve estar alinhada aos objetivos do estudo e à natureza do fenômeno investigado. No caso desta pesquisa, a opção por métodos qualitativos mostrou-se adequada para compreender as experiências dos participantes e os significados atribuídos às práticas informacionais em situações de emergência.

A Tabela 4 apresenta a relação entre os objetivos específicos da pesquisa e os métodos, técnicas e instrumentos utilizados, evidenciando a articulação entre

o desenho metodológico e o propósito do estudo. Todos os objetivos foram operacionalizados por meio da combinação de pesquisa bibliográfica e entrevistas semiestruturadas, o que permitiu integrar a fundamentação teórica às experiências relatadas pelos participantes. O levantamento bibliográfico contribuiu para a compreensão das causas, características e contextos relacionados aos incêndios residenciais, bem como para a identificação de conceitos e categorias analíticas pertinentes ao estudo.

Tabela 4 – Métodos, técnicas e instrumentos da pesquisa

OBJETIVOS	MÉTODOS	TÉCNICAS DE COLETA	ISTRUMENTOS DE COLETA	TÉCNICAS DE ANÁLISE
OE1: Verificar causas, origens e circunstâncias de sinistro de incêndio residencial;	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Pesquisa bibliográfica; Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo
OE2: Descrever sobre o usuário no momento da ocorrência de incêndio	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Pesquisa bibliográfica; Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo
OE3: Identificar as práticas informacionais dos usuários envolvidos antes do sinistro de incêndio;	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Pesquisa bibliográfica; Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo
OE4: Identificar as práticas informacionais dos usuários envolvidos durante o sinistro de incêndio;	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo
OE5: Identificar as práticas informacionais dos usuários envolvidos após o sinistro de incêndio.	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo
OE6 Apresentar recomendações para melhorar as práticas informacionais perante a ocorrência de uma situação emergencial.	Levantamento; Análise do Discurso; Análise de Conteúdo	Pesquisa bibliográfica; Entrevista	Roteiro de entrevista semiestruturada	Interpretação; Análise do Discurso e de conteúdo

Fonte: Desenvolvido pela autora

As entrevistas semiestruturadas foram utilizadas como principal técnica de coleta de dados empíricos, possibilitando a exploração das experiências individuais dos participantes e a compreensão das práticas informacionais mobilizadas antes,

durante e após a ocorrência do sinistro. Essa técnica permitiu aprofundar aspectos relacionados à forma como os sujeitos buscaram, interpretaram, compartilharam e utilizaram informações em emergências.

No que se refere à análise dos dados, adotou-se a interpretação orientada pela Análise do Discurso, buscando compreender não apenas o conteúdo das falas, mas os sentidos produzidos a partir das experiências vivenciadas, considerando o contexto social e as condições de produção dos relatos. Paralelamente, foi empregada a Análise de Conteúdo como técnica de sistematização e organização do material empírico, permitindo a categorização dos dados, a identificação de unidades de registro e a construção de inferências a partir do corpus analisado. A sistematização apresentada na tabela permitiu visualizar o encadeamento lógico entre os objetivos específicos e os procedimentos metodológicos, assegurando a consistência do desenho da pesquisa e a adequação dos métodos às questões investigadas.

Embora este estudo não se configure como um relato de experiência em sentido estrito, a dimensão da vivência da própria autora ocupa um papel relevante na sua construção. Isso se deve ao fato de que o redirecionamento do tema ocorreu a partir de uma experiência concreta, relacionada a um incêndio em sua residência, envolvendo sua família, pouco antes da qualificação. Esse acontecimento não apenas motivou a mudança de foco, mas também influenciou a forma de compreender o fenômeno investigado, a delimitação do problema e a elaboração do roteiro de entrevistas.

O estudo também reconhece a implicação da autora no campo investigado, uma vez que sua trajetória inclui a vivência de um incêndio residencial, fenômeno analisado neste trabalho. Essa posição não foi tratada como um elemento a ser eliminado, mas como parte constitutiva do processo de produção do conhecimento, em consonância com abordagens qualitativas que consideram a reflexividade do sujeito que investiga (Minayo, 2001; Creswell, 2014). Essa experiência não apenas orientou a construção do problema, mas também atravessou as escolhas metodológicas, a condução das entrevistas e o processo de interpretação dos dados. Tal implicação exigiu um movimento contínuo de reflexão crítica sobre sua própria posição, especialmente no que se refere à análise dos discursos produzidos pelos participantes.

Assim, considera-se que essa vivência não é utilizada como dado empírico

direto de análise, mas como elemento que atravessa a construção do olhar investigativo ao longo de toda a tese. Tal compreensão dialoga com a noção de relato de experiência enquanto modalidade de produção de conhecimento, que parte de vivências concretas e busca articulá-las a um movimento crítico-reflexivo, sustentado teoricamente (Mussi; Flores; Almeida, 2021). O relato de experiência não se limita à descrição de acontecimentos, mas envolve sua problematização e análise à luz de referenciais científicos, contribuindo para a construção do conhecimento (Mussi; Flores; Almeida, 2021). Ainda que não constitua o cerne metodológico deste trabalho, a experiência da autora é reconhecida como um elemento que orienta as escolhas analíticas e interpretativas, sendo, portanto, considerada na compreensão do percurso investigativo.

6.2 Procedimentos metodológicos

A condução do estudo partiu do entendimento de que os fenômenos investigados na Ciência da Informação possuem natureza social e são construídos a partir das interações entre sujeitos, contextos e práticas. No caso específico deste trabalho, tal compreensão se torna ainda mais relevante diante do caráter situacional e emergencial dos incêndios residenciais, nos quais as práticas informacionais se configuram sob condições de risco, incerteza e desorganização. Dessa forma, a investigação se voltou à compreensão das experiências e dos significados atribuídos pelos participantes às práticas informacionais, considerando as condições sociais e contextuais em que esses processos ocorrem (Mendonça, 2007).

A abordagem qualitativa mostrou-se adequada a esse propósito por possibilitar a análise interpretativa de experiências marcadas por imprevisibilidade e por forte envolvimento emocional. Conforme Denzin e Lincoln (2005), esse tipo de abordagem permite compreender fenômenos sociais a partir da perspectiva dos participantes, favorecendo a análise de dados que expressam significados, interpretações e formas de ação. No campo da Ciência da Informação, essa perspectiva é particularmente relevante para investigar comportamentos informacionais em situações não rotineiras, como é o caso de emergências, nas quais a busca, o uso e o compartilhamento da informação ocorrem de forma dinâmica e, muitas vezes, fragmentada (Dervin, 1999).

Ademais, essa abordagem contribui para a construção e o refinamento de categorias analíticas relacionadas ao fenômeno estudado, respeitando sua complexidade e diversidade (Minayo, 2001). No contexto deste trabalho, ela permitiu considerar as particularidades das experiências vivenciadas, reconhecendo que cada ocorrência de incêndio apresenta características próprias, que influenciam diretamente as práticas informacionais dos sujeitos.

Os procedimentos metodológicos foram organizados em levantamento bibliográfico, relato de experiência e coleta de dados empíricos, com base na observação de fatos e na vivência relacionada ao fenômeno. Na primeira etapa, realizou-se o levantamento bibliográfico com o objetivo de identificar e sistematizar a produção científica relacionada ao tema, contribuindo para a contextualização do problema, a definição do referencial teórico e a identificação de lacunas no campo de estudo (Gil, 2019). As buscas foram realizadas no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), na biblioteca eletrônica SciELO (*Scientific Electronic Library Online*¹¹), na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB) e na Biblioteca do Centro Universitário de Brasília (CEUB).

Também foram consultadas bases especializadas da área de Ciência da Informação, como a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Information Science and Technology Abstracts*¹²(ISTA) e *Library and Information Science Abstracts (LISA)*.¹³ Complementarmente, foram analisados anais de eventos científicos relevantes, como o Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (INTERCOM) e o Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB). Utilizaram-se ainda obras indicadas por docentes e referências provenientes das disciplinas cursadas ao longo do doutorado, de modo a ampliar e consolidar a base teórica do estudo.

A segunda etapa consistiu na coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas. A entrevista constitui uma técnica de interação social que permite estabelecer um diálogo com o participante, com o objetivo de compreender suas experiências, percepções e interpretações sobre determinado fenômeno

¹¹ Tradução livre: Biblioteca Eletrônica Científica Online

¹² Tradução livre: Resumos de Ciência e Tecnologia da Informação

¹³ Tradução livre: Resumos de Biblioteconomia e Ciência da Informação

(Anderson; Kanuka, 2003; Bogdan; Biklen, 2010). No contexto deste estudo, essa técnica se mostrou adequada por possibilitar o acesso a experiências marcadas por situações críticas, nas quais os participantes reconstroem narrativamente os acontecimentos e atribuem sentido às decisões tomadas durante e após o incêndio.

Optou-se pela entrevista semiestruturada por sua combinação de direcionamento temático e flexibilidade. O instrumento foi organizado a partir de um roteiro previamente elaborado, contendo questões orientadoras relacionadas aos objetivos do estudo. Ao mesmo tempo, o formato permitiu adaptações ao longo da interação, possibilitando o aprofundamento de temas emergentes e a exploração de aspectos não previstos inicialmente (Patton, 2015; Fontana; Frey, 2005). Essa flexibilidade foi particularmente importante diante da diversidade das experiências relatadas e das diferenças no modo como cada participante organizou sua narrativa.

As entrevistas tiveram como objetivo compreender como se configuram as práticas informacionais antes, durante e após a ocorrência de incêndios residenciais, bem como identificar dificuldades enfrentadas pelos participantes, estratégias adotadas para obtenção e uso da informação e necessidades informacionais relacionadas ao contexto de emergência. Considerando o caráter sensível do tema, a condução exigiu atenção ao ritmo dos participantes, respeitando pausas, silêncios e eventuais limitações na exposição das experiências. A organização desses procedimentos permitiu alinhar os objetivos do estudo às estratégias de coleta de dados e ao método de análise adotado, favorecendo a compreensão das práticas informacionais em situações de emergência a partir das experiências vividas pelos participantes.

6.3 Pré-testes

A realização de pré-testes constitui uma etapa importante para assegurar a qualidade e a adequação dos instrumentos de coleta de dados, permitindo identificar problemas de compreensão, ambiguidades nas perguntas e questões operacionais relacionadas à aplicação. Essa etapa possibilita o refinamento do roteiro, contribuindo para a obtenção de dados mais consistentes e alinhados aos objetivos do estudo (Mackey; Gass, 2005). Para este trabalho, foram conduzidas três etapas de pré-teste, com o objetivo de testar a estrutura do instrumento, avaliar

a clareza das questões e ajustar os procedimentos metodológicos antes da fase definitiva de coleta.

Esses pré-testes permitiram a familiarização com o campo empírico e contribuíram para o amadurecimento teórico e metodológico da investigação. Na etapa de qualificação, foram utilizados dois procedimentos: um grupo focal e entrevistas exploratórias. Essa combinação possibilitou a obtenção de contribuições tanto coletivas quanto individuais, favorecendo a revisão do instrumento e o aprofundamento da compreensão sobre o fenômeno estudado.

O grupo focal foi realizado no contexto de uma disciplina do curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, contando com a participação de estudantes de diferentes semestres. Essa atividade teve como objetivo discutir o tema do estudo, identificar questões relevantes para investigação e obter sugestões para a construção do roteiro. Durante os encontros, foram debatidos aspectos relacionados às práticas informacionais, à gestão documental e ao papel das instituições envolvidas em situações de incêndio residencial. As discussões contribuíram para o refinamento dos objetivos, para o aprofundamento do referencial teórico e para a elaboração de questões mais adequadas ao contexto investigado. Ao final dessa etapa, foram incorporadas ao instrumento contribuições relacionadas à clareza das perguntas, ao escopo da investigação e às dimensões informacionais a serem exploradas.

Além do grupo focal, foram realizadas duas entrevistas, em abril de 2024, com pessoas que haviam vivenciado incêndios em suas residências no Distrito Federal. Esses encontros tiveram caráter exploratório e permitiram avaliar a estrutura do roteiro, o tempo de duração da coleta e a adequação da abordagem ao caráter sensível do tema. A aplicação ocorreu de forma online, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O roteiro continha 28 questões e permitiu adaptações ao longo da interação, em função da natureza semiestruturada do instrumento. Os dados obtidos nessa etapa foram submetidos à análise, possibilitando identificar lacunas, redundâncias e pontos de melhoria. Os resultados contribuíram para ajustes na organização das perguntas, na sequência temática e na forma de abordagem dos participantes.

Após a qualificação, foi realizado um terceiro pré-teste, em março de 2025, com o objetivo de avaliar a versão revisada do instrumento. Nessa etapa, foram ouvidas duas pessoas diferentes daquelas que haviam participado da fase anterior,

buscando ampliar a diversidade de percepções e verificar a clareza das questões sem a necessidade de esclarecimentos adicionais durante a aplicação.

Destaca-se que, naquele momento, o contato com profissionais do Corpo de Bombeiros ainda não havia sido realizado, em razão da necessidade de obtenção de aceite institucional, que se encontrava em andamento. Diante dessa limitação, chegou-se a cogitar a retirada desse grupo do estudo. No entanto, essa decisão foi posteriormente revista, ao se reconhecer a relevância analítica de incorporar a perspectiva institucional, especialmente para possibilitar o diálogo entre as falas dos diferentes atores envolvidos.

Assim, se optou pela manutenção desse grupo no desenho metodológico, entendendo que sua inclusão permitiria o cruzamento entre os relatos das vítimas e as informações fornecidas pela instituição, contribuindo para uma compreensão mais ampla do fenômeno. Os pré-testes finais foram realizados presencialmente, em locais definidos em comum acordo com os participantes. Ao final dessa etapa, verificou-se que o roteiro apresentava maior clareza, fluidez e adequação aos objetivos do estudo, sendo então definido como instrumento final para a coleta de dados.

6.3.1 *Pré-teste 1*

O grupo focal foi conduzido no contexto da disciplina de Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais (GDAD), oferecida no curso de Arquivologia pela Universidade de Brasília, sob a orientação da professora Ivete Kafure. A atividade integrou teoria e prática, proporcionando aos alunos uma vivência que combinou os conteúdos teóricos com debates e experiências reais sobre a gestão e avaliação de sistemas digitais, considerando os requisitos, modelos e padrões relevantes da área. Durante as aulas, temas como gestão arquivística e documental foram abordados, com esforço para incluir discussões ligadas às práticas informacionais e à Ciência da Informação.

O formato participativo das aulas permitiu maior aproximação entre conteúdo acadêmico e realidade profissional, reforçando a relevância da gestão documental diante dos desafios contemporâneos relacionados à produção, preservação e acesso à informação. As aulas presenciais ocorreram até a suspensão das atividades, em razão da greve na Universidade de Brasília. Por

questões de segurança, considerando o horário noturno das aulas e o isolamento da área da Faculdade de Ciência da Informação, decidiu-se interromper temporariamente a disciplina. Essa decisão impactou a realização dos grupos focais, dos quais apenas três encontros foram executados conforme o planejamento inicial.

Participaram dos grupos focais vinte e dois estudantes de diferentes semestres, além da professora titular da disciplina e duas estagiárias docentes, sendo uma delas a pesquisadora responsável por esta investigação. A proposta da pesquisa utilizou uma abordagem participativa, com o objetivo de reunir diferentes vozes para debater, sugerir objetivos, levantar dúvidas e construir, de maneira colaborativa, os caminhos da investigação. A escolha por esse formato teve como intenção romper com a lógica isolada frequentemente presente na pesquisa acadêmica e valorizar o pensamento crítico da comunidade universitária.

O grupo contribuiu com sugestões para a construção dos instrumentos de coleta de dados, bem como para ajustes nos objetivos da pesquisa e no referencial teórico. No primeiro encontro, a pesquisadora apresentou o estudo, contextualizando as motivações, os referenciais e os objetivos, promovendo, em seguida, um debate sobre o estudo de usuários e as práticas informacionais na Ciência da Informação, e sobre a aplicação desses conceitos na prática profissional. No segundo encontro, o foco recaiu sobre o tema dos sinistros de incêndios residenciais.

Foram apresentadas as principais causas desses eventos, bem como a importância da prevenção e o papel da gestão documental em tal contexto. Os estudantes refletiram sobre como a organização e preservação de documentos podem impactar a vida pessoal e institucional. Discutiu-se, ainda, o papel das instituições envolvidas na pesquisa, como o Corpo de Bombeiros, a Polícia Civil e as empresas de seguros, destacando-se como cada uma organiza e disponibiliza suas informações antes, durante e após os sinistros.

O debate abordou o papel de documentos como boletins de ocorrência, laudos periciais e relatórios, além de levantar questões críticas sobre a gestão da informação nessas instituições. Questionamentos como quem acessa e armazena os dados, se as informações são completas e se atendem às necessidades dos usuários foram amplamente discutidos. A partir dessas reflexões, os alunos auxiliaram na formulação de perguntas relevantes para a revisão de literatura e

para a elaboração das entrevistas da pesquisa.

Em outro momento, os estudantes foram convidados a refletir sobre melhorias nos processos de gestão da informação e comunicação institucional. Apontaram aspectos relacionados à eficiência, segurança, preservação e recuperação de dados, sugerindo perguntas aplicáveis tanto às instituições quanto aos usuários, com o intuito de comparar percepções e práticas de ambos os lados. Foram levantadas questões sobre os principais desafios enfrentados na gestão da informação, as garantias de confidencialidade, os métodos de preservação utilizados, os sistemas empregados e sugestões de melhorias. Discutiu-se também a relevância do estudo para a área da Ciência da Informação e sua aplicação no cotidiano, tanto sob a perspectiva do usuário quanto do futuro profissional.

Os estudantes concordaram que o perfil das vítimas não deveria ser um critério limitador da pesquisa, sendo suficiente que essas pessoas tivessem vivenciado um incêndio em suas residências. Essa definição permitiu abarcar diferentes experiências, mantendo o foco da investigação na ocorrência do sinistro e nas práticas informacionais associadas. Considerando o perfil da turma e os conteúdos da disciplina, se abordou ainda a gestão documental anterior e posterior ao incêndio, o que possibilitou avaliar o impacto de emergências sobre tais práticas.

Ao final, a atividade resultou em contribuições significativas para o aprimoramento dos instrumentos da pesquisa e para o aprofundamento teórico do estudo. Os alunos, enquanto integrantes da área da Ciência da Informação, puderam refletir sobre as práticas institucionais e também sobre suas próprias experiências, exercendo papéis tanto de usuários quanto de analistas críticos dos sistemas de gestão documental.

6.3.2 *Pré-teste 2*

Além do grupo focal, foram realizadas entrevistas presenciais, em abril de 2024, com duas pessoas que enfrentaram incêndios em suas residências no Distrito Federal. Optou-se por limitar o número de participantes a duas pessoas, escolha alinhada às práticas de pesquisa qualitativa, conforme discutido anteriormente. Essa abordagem se justifica pela busca por uma coleta de dados mais aprofundada e detalhada, frequentemente viabilizada com um número reduzido de participantes.

Um dos fatores determinantes para essa decisão foi o tempo restrito disponível para a coleta dos dados. Após a reformulação do projeto, que ocorreu meses após o incêndio na residência da pesquisadora, restava pouco tempo até a qualificação, o que tornou necessário otimizar os recursos disponíveis para localizar os participantes, conduzir as entrevistas, transcrever os dados e realizar a análise necessária dentro do prazo estipulado. A escolha por realizar entrevistas com apenas duas pessoas constituiu assim uma estratégia pragmática, permitindo um processo de coleta rigoroso e uma análise de alta qualidade, mesmo diante das limitações impostas pelo cronograma da pesquisa.

Os participantes foram identificados previamente, durante as fases iniciais da investigação, quando o tema ainda se encontrava em desenvolvimento. Em conversas realizadas após os incêndios, a pesquisadora tomou conhecimento, por meio de relatos de vizinhos e amigos, de indivíduos que haviam vivenciado situações semelhantes. Esses indivíduos demonstraram disposição para compartilhar suas experiências e, caso estivessem de acordo, forneceriam seus contatos para o agendamento das entrevistas.

No momento oportuno para a coleta dos dados, foi enviada uma mensagem por meio do aplicativo WhatsApp aos dois voluntários previamente identificados, os quais concordaram em participar da pesquisa. As datas e horários das entrevistas foram definidos em comum acordo com os participantes. No dia marcado, cada um recebeu duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. As entrevistas foram realizadas em dois finais de semana distintos, em locais escolhidos em conjunto com os entrevistados, todos situados no Distrito Federal. O roteiro de perguntas das entrevistas foi composto por 27 questões previamente elaboradas, com margem para adaptações ao longo da coleta, devido à natureza semiestruturada do instrumento. Essa flexibilidade permitiu que os participantes fornecessem respostas mais completas, acrescentando detalhes considerados relevantes.

As entrevistas foram registradas com o auxílio de um aplicativo de gravação de áudio de telefone celular, visando à posterior transcrição dos dados. Durante os encontros, a pesquisadora também tomou notas de informações consideradas significativas. A transcrição foi realizada por meio da funcionalidade “transcrever” do Microsoft Word, que possibilita o upload de arquivos de áudio no formato mp3. Após a transcrição automatizada, foram feitos ajustes manuais no texto, corrigindo

trechos em que a transcrição não foi realizada com precisão, mediante conferência com os arquivos de áudio originais.

Os dados coletados nesse pré-teste foram submetidos à análise do discurso e essa etapa permitiu testar a eficácia do roteiro de perguntas e da abordagem metodológica adotada. Os resultados dessa análise foram utilizados na versão apresentada na etapa de qualificação da pesquisa, contribuindo para o amadurecimento teórico e metodológico do trabalho, além de fornecerem subsídios relevantes para os ajustes necessários na versão final do instrumento de coleta.

6.3.3 *Pré-teste 3*

Com o objetivo de aperfeiçoar o roteiro de entrevistas após a qualificação e garantir que as perguntas estivessem mais alinhadas aos objetivos da pesquisa, foi realizado um novo pré-teste em março de 2025. Nessa etapa, foram entrevistadas duas pessoas diferentes daquelas que participaram do primeiro pré-teste. Essa escolha teve como finalidade ampliar a diversidade de percepções e evitar que as respostas fossem influenciadas por experiências já conhecidas, contribuindo, assim, para uma avaliação mais precisa da clareza e da pertinência das questões.

A realização desse novo pré-teste foi motivada pela percepção de que ainda havia necessidade de ajustes no instrumento de coleta. Durante os testes anteriores, se observou que alguns termos e perguntas geravam dúvidas ou exigiam explicações adicionais por parte da pesquisadora, o que comprometia a fluidez natural das entrevistas. Nessa etapa, buscou-se verificar se o novo formato do roteiro possibilitava maior compreensão por parte dos participantes, sem a necessidade de interferências externas ou esclarecimentos durante a conversa.

Além disso, considerando que a versão final da pesquisa inclui também entrevistas com profissionais do Corpo de Bombeiros, o que não havia ocorrido na fase de qualificação, foram inseridas perguntas específicas que dialogassem com esse grupo. O intuito foi criar questões que pudessem ser comparadas ou complementares às que seriam feitas aos bombeiros, permitindo traçar paralelos entre as percepções das vítimas e as dos profissionais envolvidos diretamente no atendimento às ocorrências. As entrevistas foram conduzidas de forma presencial, em locais definidos em comum acordo com os participantes, todos situados no

Distrito Federal. Ao final dessa etapa, se verificou que o novo roteiro estava mais claro e adequado, sem necessidade de reformulações durante os encontros. A partir desses resultados, o roteiro foi finalizado para aplicação na etapa definitiva da pesquisa.

6.4 População e Amostra

A abordagem qualitativa tem como característica principal a busca pela compreensão aprofundada de fenômenos sociais em seus contextos específicos, priorizando a qualidade, a densidade e a relevância das informações obtidas em detrimento da representatividade estatística. Nesse tipo de investigação, a definição da população e do grupo de participantes está relacionada à pertinência em relação ao fenômeno estudado e à capacidade de contribuir com relatos significativos para a análise (Patton, 2015).

O universo de interesse deste trabalho foi composto por dois grupos diretamente relacionados ao contexto investigado: pessoas que vivenciaram incêndios em suas residências e profissionais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) envolvidos em atividades de atendimento, investigação ou atuação em ocorrências dessa natureza. A inclusão desses dois grupos buscou contemplar tanto a perspectiva dos sujeitos diretamente afetados pelo evento quanto a visão institucional e técnica sobre o fenômeno.

O grupo de participantes foi definido por meio de técnica não probabilística, de caráter intencional, na qual os sujeitos são selecionados com base em critérios previamente estabelecidos e em sua experiência direta com o objeto de estudo (Creswell, 2014). Em estudos qualitativos, esse tipo de estratégia é amplamente utilizado, uma vez que o objetivo não é a generalização estatística dos resultados, mas a compreensão aprofundada das experiências e dos significados atribuídos pelos envolvidos.

O número de participantes em investigações qualitativas é definido com base na adequação analítica e na profundidade das informações obtidas, e não em critérios estatísticos. Conforme Adler e Adler (2012), esse tipo de abordagem frequentemente trabalha com um grupo reduzido, considerando o aprofundamento das falas, o tempo necessário para transcrição e análise, bem como a complexidade dos dados produzidos. Ao final, participaram seis pessoas,

distribuídas em dois grupos: cinco que vivenciaram incêndios em suas residências e uma profissional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

No caso das pessoas que passaram por um incêndio residencial, a obtenção dos participantes ocorreu predominantemente por meio da técnica de amostragem em bola de neve. Esse procedimento consiste na identificação inicial de pessoas que atendem aos critérios do estudo e, posteriormente, na indicação de novos participantes por meio de suas redes de contato (Vinuto, 2014). Essa estratégia é frequentemente utilizada em estudos qualitativos que envolvem populações de difícil acesso ou temas sensíveis, nos quais a localização não pode ser realizada por meio de registros formais ou bases de dados estruturadas.

Nesse tipo de estratégia, o processo inicia-se com alguns participantes iniciais, denominados na literatura como “sementes”, que permitem acessar os primeiros sujeitos. A partir desses contatos, novos participantes são indicados pelos próprios envolvidos ou por pessoas pertencentes às suas redes sociais, ampliando gradualmente o conjunto de participantes (Vinuto, 2014).

Esse procedimento se mostrou particularmente adequado ao contexto deste trabalho, uma vez que não existe um registro público que permita localizar facilmente pessoas que tenham vivenciado incêndios residenciais, além de se tratar de um tema sensível, associado a perdas materiais, impactos emocionais e situações de vulnerabilidade. Inicialmente, havia sido planejada uma estratégia distinta para a identificação dessas pessoas, considerando a possibilidade de localizá-las a partir de notícias publicadas sobre incêndios ocorridos no Distrito Federal, buscando posteriormente identificar os endereços mencionados nas reportagens e realizar contato direto com os moradores envolvidos.

Na tentativa de implementar essa estratégia, foram realizadas visitas a algumas residências onde haviam ocorrido incêndios. Entretanto, em determinados casos os moradores já não residiam mais no local, o que impossibilitou o contato. Também foram feitas tentativas de aproximação em edifícios onde haviam ocorrido ocorrências, buscando informações com porteiros ou administradores. Contudo, na maioria das situações, os funcionários não possuíam autorização para fornecer contatos ou informavam que as pessoas envolvidas haviam se mudado.

Esse processo de busca demandou alguns meses de tentativa de acesso ao campo, mas se mostrou pouco eficaz para a identificação de participantes dispostos a relatar suas experiências. Diante dessas dificuldades, passou-se a

adotar de forma predominante a identificação por meio de redes de relacionamento, característica da amostragem em bola de neve. Durante conversas informais com pessoas conhecidas, a autora relatava sua própria experiência com incêndio residencial e apresentava o projeto de doutorado em desenvolvimento. Em diversas ocasiões, essas conversas levaram à identificação de pessoas que haviam vivenciado situações semelhantes, como colegas, amigos, familiares ou conhecidos dos interlocutores.

Nessas situações, era solicitado se a pessoa poderia compartilhar o contato do possível participante ou, de forma alternativa, se poderia conversar previamente com esse conhecido para explicar o estudo e verificar se haveria interesse em participar. Em muitos casos, o primeiro contato com o potencial participante foi mediado por essa pessoa em comum, que apresentou a autora e explicou brevemente o objetivo do trabalho. Após essa autorização inicial, o contato era feito diretamente com a pessoa indicada para explicar os detalhes e formalizar o convite.

Esse tipo de mediação inicial mostrou-se importante para facilitar o acesso, uma vez que o convite partia de alguém pertencente à rede de confiança da pessoa convidada. Em investigações qualitativas, esse tipo de indicação tende a reduzir resistências iniciais e facilitar a aproximação entre quem investiga e quem participa, especialmente em estudos que abordam experiências pessoais ou eventos potencialmente traumáticos.

Durante o processo de coleta de dados, buscou-se contemplar diferentes contextos e circunstâncias de ocorrência, considerando que cada incêndio apresenta características específicas e produz impactos distintos sobre os sujeitos. A definição de um número reduzido de participantes permitiu maior aprofundamento nas entrevistas, favorecendo a exploração das trajetórias informacionais antes, durante e após o evento. O processo de indicação ocorreu de forma progressiva ao longo do estudo, sendo encerrado quando o conjunto de relatos se mostrou suficiente para a análise proposta e quando novas indicações deixaram de acrescentar experiências significativamente distintas ao material já coletado.

Esse processo se aproxima do princípio de saturação teórica, frequentemente utilizado em estudos qualitativos para indicar o momento em que a coleta de novos dados deixa de produzir informações substantivamente novas para a análise. De modo geral, a saturação é compreendida como o ponto em que dados

adicionais não contribuem com novos códigos, temas ou categorias relevantes, passando a apresentar redundância em relação ao material já coletado (Saunders et al., 2017). Contudo, esse conceito não deve ser entendido como um ponto fixo, mas como um processo gradual, associado ao julgamento analítico do pesquisador sobre a suficiência e a profundidade dos dados produzidos.

Seguindo, em relação à profissional do CBMDF, optou-se pela realização de entrevista com um participante que atuava diretamente em atividades relacionadas à investigação de incêndios. A identificação ocorreu por meio de contato institucional com a corporação, procedimento descrito com maior detalhamento na seção seguinte, referente aos instrumentos e procedimentos de coleta de dados. A inclusão desse grupo teve caráter complementar, com o objetivo de incorporar elementos técnicos e institucionais que contribuíssem para a compreensão do contexto de atendimento às ocorrências, sem ampliar excessivamente o escopo do estudo. Assim, a partir dessas considerações, os critérios de inclusão foram definidos da seguinte forma:

Grupo 1 – Vítimas de incêndio residencial

- ser maior de idade;
- ter vivenciado um incêndio em sua residência;
- aceitar participar da pesquisa;
- assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Grupo 2 – Profissional do CBMDF

- atuar em área relacionada ao atendimento, à perícia ou à investigação de incêndios;
- aceitar participar da pesquisa;
- assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Foram considerados como critérios de exclusão:

- não atender aos critérios de participação estabelecidos;
- não aceitar ou interromper a participação em qualquer etapa da pesquisa;
- não apresentar condições de relatar a experiência vivenciada.

Dessa forma, a definição da amostra buscou equilibrar relevância empírica, viabilidade de acesso e profundidade analítica, permitindo a compreensão das práticas informacionais a partir de diferentes experiências e perspectivas relacionadas ao contexto do incêndio residencial.

6.5 Instrumentos de Coleta

Os instrumentos de coleta de dados deste estudo consistiram em entrevistas semiestruturadas, compostas por questões previamente elaboradas, com o objetivo de assegurar uniformidade no método aplicado a todos os participantes. Essa estratégia buscou garantir a obtenção de informações completas e comparáveis, sem comprometer a flexibilidade necessária para o aprofundamento das experiências relatadas. As entrevistas foram realizadas de forma individual, em formato presencial ou online, conforme a disponibilidade e a preferência dos participantes. Participaram do estudo dois grupos distintos: cinco pessoas que sofreram sinistros de incêndio residencial e uma profissional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF).

Para cada grupo foi elaborado um roteiro específico. O roteiro destinado às pessoas afetadas pelo incêndio foi composto por vinte questões (Apêndice B), enquanto o roteiro direcionado à profissional do CBMDF contou com quinze questões (Apêndice C). Em ambos os casos, as perguntas foram organizadas de modo a contemplar diferentes dimensões do fenômeno investigado, incluindo o contexto do sinistro, as experiências vivenciadas e as práticas informacionais mobilizadas antes, durante e após a ocorrência.

A partir da realização de pré-testes, evidenciou-se a necessidade de ajustes no instrumento, com reformulação, exclusão e síntese de algumas perguntas. Em razão dessas modificações, o número de questões foi reduzido em relação à versão apresentada na qualificação, buscando maior clareza, objetividade e adequação ao tempo e à dinâmica das entrevistas. Destaca-se que as pessoas afetadas pelo incêndio constituem o foco da pesquisa, sendo consideradas os usuários da informação investigados.

O roteiro aplicado a esse grupo orientou a construção do instrumento destinado à profissional do CBMDF. Assim, as questões direcionadas ao Corpo de Bombeiros foram elaboradas com o objetivo de possibilitar o diálogo e o cruzamento entre os relatos das vítimas e a perspectiva institucional. Essa estratégia permitiu confrontar o que é vivenciado e narrado pelos usuários com as práticas, orientações e procedimentos adotados pelo Corpo de Bombeiros, contribuindo para uma análise mais abrangente e articulada do fenômeno.

Conforme Triviños (1987), a entrevista semiestruturada permite ao

pesquisador conduziu a interação com base em um roteiro orientador, sem restringir a livre manifestação do participante. Essa técnica combina direcionamento temático e abertura à narrativa, favorecendo o surgimento de aspectos não previstos inicialmente e possibilitando a compreensão das experiências a partir da perspectiva dos sujeitos. O principal objetivo das entrevistas foi compreender como se configuram as práticas informacionais diante de um sinistro de incêndio residencial, buscando identificar de que forma a informação foi buscada, interpretada, compartilhada e utilizada em situações de emergência.

Também se procurou compreender os processos de reorganização informacional após o evento e as dificuldades enfrentadas pelos participantes na gestão de documentos, registros e informações pessoais. Durante as entrevistas, a pesquisadora adotou postura dialógica e não diretiva, evitando a indução de respostas e buscando favorecer a livre expressão dos participantes. Conforme Minayo (2001), a interação entre pesquisador e entrevistado constitui parte fundamental do processo de produção do conhecimento em pesquisas qualitativas, permitindo a construção dos dados a partir das experiências e interpretações dos sujeitos. No caso das vítimas, o contato ocorreu predominantemente por meio de redes de relacionamento e indicações, o que favoreceu uma aproximação mais pessoal e contribuiu para a criação de um ambiente de confiança durante a realização das entrevistas.

Considerando o caráter sensível do tema, essa estratégia se mostrou importante para facilitar a adesão e a abertura dos participantes. As entrevistas foram previamente agendadas em dias e horários definidos em comum acordo. Nos encontros presenciais, buscou-se realizar a coleta em locais tranquilos e confortáveis, escolhidos pelos próprios participantes sempre que possível. No formato online, foram utilizadas plataformas de videoconferência, garantindo privacidade e condições adequadas para a realização da conversa.

As entrevistas com as vítimas tiveram duração variável, dependendo da disponibilidade dos participantes e do nível de detalhamento dos relatos, geralmente variando entre quarenta minutos e uma hora e meia. Em muitos casos, os participantes relataram suas experiências de forma narrativa, reconstruindo o momento do incêndio e os acontecimentos que se seguiram. A entrevista buscou respeitar o ritmo do participante, permitindo que as lembranças fossem apresentadas de maneira espontânea e sem interrupções desnecessárias. As

entrevistas foram realizadas, em sua maioria, aos sábados, em função da disponibilidade dos participantes, o que facilitou a realização dos encontros em momentos de menor interferência das rotinas de trabalho.

Ainda, foi considerado que os incêndios residenciais frequentemente envolvem perdas materiais significativas e experiências emocionalmente marcantes, a condução das entrevistas buscou preservar um ambiente de escuta respeitosa e acolhedora. Sempre que necessário, foram realizadas pausas durante a conversa, especialmente em momentos em que os relatos evocavam lembranças difíceis relacionadas ao evento. Esse cuidado procurou garantir que os participantes se sentissem confortáveis para compartilhar suas experiências, sem pressão para responder a questões que gerassem desconforto.

Foi reforçado, ao longo das entrevistas a possibilidade de o participante interromper ou encerrar sua participação a qualquer momento, conforme previsto nos procedimentos éticos da pesquisa. Esse formato contribuiu para o estabelecimento de uma relação de confiança entre pesquisadora e participante, favorecendo a profundidade dos relatos obtidos. No caso da profissional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, o processo de aproximação ocorreu por meio de contato institucional prévio com a corporação.

O primeiro contato foi realizado por e-mail em agosto de 2024, ocasião em que a pesquisadora apresentou o projeto de doutorado e solicitou informações sobre a possibilidade de realização da pesquisa junto à instituição, bem como orientações sobre os procedimentos necessários para a obtenção de aceite institucional, requisito necessário para a submissão do projeto ao Comitê de Ética.

Após esse contato inicial, a pesquisadora foi convidada a visitar o Quartel general do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Durante essa visita, realizada em novembro de 2024, foi possível conhecer a Divisão de Investigação de Incêndios (DINVI), seus laboratórios e parte de suas rotinas de trabalho. Na ocasião, ocorreu também uma conversa inicial com integrantes da divisão, na qual a pesquisadora apresentou os objetivos do estudo e buscou compreender os procedimentos necessários para solicitar formalmente a autorização institucional para a realização da pesquisa. Foi informado que a entrevista só poderia ocorrer após a aprovação do projeto no Comitê de Ética.

Durante esse encontro, foi informado que a solicitação de autorização deveria ser encaminhada à divisão responsável por pesquisa no CBMDF, por meio

do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Seguindo essa orientação, a pesquisadora realizou a abertura do processo administrativo no sistema e encaminhou a documentação necessária para a análise da solicitação. Ao longo dos meses seguintes, foram solicitados diversos documentos e informações complementares, incluindo formulários institucionais, declarações e esclarecimentos adicionais sobre a pesquisa. Esses documentos foram progressivamente encaminhados pela pesquisadora, conforme as demandas apresentadas pela corporação.

Em janeiro de 2025, considerando o tempo decorrido no processo de autorização institucional e o cronograma da pesquisa, optou-se por submeter o projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa sem incluir inicialmente a entrevista com o Corpo de Bombeiros. Essa decisão foi tomada diante do receio de que a demora na emissão do aceite institucional pudesse comprometer o cronograma da pesquisa, reduzindo o tempo disponível para a realização da coleta de dados após a aprovação ética. Assim, naquele momento, foi considerada a possibilidade de que a entrevista com o Corpo de Bombeiros não fosse realizada, caso a autorização institucional demorasse ainda mais meses.

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em janeiro de 2025 e recebeu aprovação em fevereiro do mesmo ano. Nesse mesmo período, a pesquisadora recebeu o aceite institucional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal para a realização da entrevista com profissional da corporação. Diante dessa situação, foi realizado um adendo ao processo submetido ao Comitê de Ética, incluindo a entrevista com a profissional do CBMDF e anexando o aceite institucional concedido pela corporação. A aprovação desse adendo ocorreu em março de 2025. Somente após a aprovação ética completa foi iniciada a fase de busca e contato com os participantes da pesquisa.

Após a aprovação do adendo pelo Comitê de Ética, a pesquisadora comunicou formalmente ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal que o projeto havia sido aprovado e que a entrevista com profissional da corporação poderia ser realizada. Em resposta, foi solicitado que fosse aberto um novo pedido no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), requerendo formalmente a realização da entrevista com um oficial da Divisão de Investigação de Incêndios (DINVI). Seguindo essa orientação institucional, foi feito o encaminhamento por meio do SEI, registrando formalmente o pedido de realização da entrevista. Após o envio, se

iniciou um período de espera pelo andamento do processo administrativo dentro da corporação.

No entanto, ao longo dos meses seguintes não houve retorno institucional informando qualquer avanço no processo. Diante dessa situação, a pesquisadora passou a acompanhar o andamento da solicitação de forma ativa, enviando mensalmente mensagens de correio eletrônico à corporação para solicitar informações sobre o status do processo e verificar se havia necessidade de encaminhamento de novos documentos ou informações adicionais. Apesar dessas tentativas de contato, durante aproximadamente seis meses não houve resposta institucional informando o andamento do pedido.

Em agosto de 2025, considerando o tempo decorrido e a proximidade das etapas seguintes da pesquisa, a pesquisadora decidiu retomar contato com o sargento que havia auxiliado nos primeiros momentos do processo institucional, ainda no início da solicitação de autorização para a pesquisa. O objetivo desse contato foi buscar orientação sobre como proceder diante da ausência de retorno aos e-mails enviados ao longo dos meses anteriores.

Na ocasião, o militar informou que se encontrava em período de férias, mas prontamente se dispôs a auxiliar no encaminhamento da situação. Para isso, forneceu à pesquisadora o contato de WhatsApp da responsável pelo setor administrativo relacionado à tramitação do processo, indicando que ela poderia verificar o andamento da solicitação.

A autora entrou em contato com a responsável pelo setor, muito solícita e disponível para auxiliar na verificação da situação. Após consultar os registros internos da corporação, ela informou que iria averiguar em qual etapa se encontrava o processo administrativo relacionado à solicitação.

Posteriormente, a responsável informou que seria necessário encaminhar um novo ofício formal, desta vez direcionado ao Departamento de Ajudância e Protocolo da corporação, solicitando novamente a autorização para realização da entrevista com profissional da Divisão de Investigação de Incêndios. Seguindo essa orientação, a pesquisadora elaborou o ofício institucional contendo a solicitação formal, com a descrição do projeto de pesquisa, seus objetivos e a justificativa da importância da participação de um profissional da corporação para a compreensão do fenômeno investigado. O documento foi então encaminhado ao setor indicado, conforme as orientações recebidas.

Aproximadamente um mês após o envio do ofício, enviaram uma mensagem, informando que o documento havia sido recebido e que, a partir daquele momento, seria possível realizar a entrevista com um profissional da corporação. No final de setembro de 2025 foi possível realizar a entrevista com a profissional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Ela foi conduzida em formato online, por meio de videoconferência, considerando a dinâmica de plantão da corporação, que exige disponibilidade imediata para atendimento a ocorrências e pode dificultar a definição prévia de horários presenciais. A duração aproximada foi de uma hora.

Originalmente, pretendia-se realizar entrevistas com dois oficiais do Corpo de Bombeiros. No entanto, o processo de requisição institucional apresentou tempos distintos de resposta. A autorização referente à Divisão de Investigação de Incêndios (DINVI) foi concedida primeiro, possibilitando a realização da entrevista ainda em 2025. Já o contato com o departamento de urgência permaneceu sem retorno durante vários meses, embora tentativas de contato tenham sido realizadas.

Eles retornaram apenas em janeiro de 2026, quando o responsável pelo setor se disponibilizou para que a entrevista fosse realizada presencialmente no quartel. No entanto, em razão da disponibilidade da autora e da agenda institucional, a entrevista só poderia ocorrer em fevereiro de 2026. Considerando o estágio avançado da pesquisa, a fase de finalização da tese e o cronograma de defesa previsto para maio de 2026, a realização dessa segunda entrevista tornou-se inviável dentro do período disponível.

6.6 Método de Análise

Na abordagem de um determinado problema social sob a perspectiva da pesquisa qualitativa, existem diversas técnicas de análise. Entre elas, a Análise do Discurso (AD), desenvolvida por Eni Orlandi no Brasil, constitui uma ramificação da abordagem francesa da disciplina, originalmente proposta pelo filósofo francês Michel Pêcheux, da *École Normale Supérieure*¹⁴(ENS) de Paris (Rocha; Silva; Oliveira, 2022). Pêcheux desenvolveu sua teoria no contexto da França de 1969, durante o auge do estruturalismo, uma corrente de pensamento que busca identificar as estruturas subjacentes aos fenômenos, compreendendo-os por meio

¹⁴ Tradução livre: Escola Normal Superior

de suas inter-relações (Rocha; Silva; Oliveira, 2022).

O discurso pode ser compreendido como uma dispersão de textos cujo modo de inscrição histórica permite definir um espaço de regularidades enunciativas, ou ainda como uma produção de sentidos que ocorre dentro de um contexto social e histórico específico, sob determinadas condições de produção (Maingueneau, 2005; Orlandi, 2003). O discurso é determinado pela formação discursiva, ou seja, as palavras mudam de sentido conforme as posições daqueles que as empregam (Orlandi, 2003).

É frequente a ilusão de que nossas palavras são originais, quando, na verdade, esquecemos que estamos constantemente retomando o que já foi dito. Assim, ao reutilizar palavras existentes, elas adquirem novos significados, produzindo a sensação de originalidade (Orlandi, 1999). Ainda assim, é importante reconhecer que a linguagem é sempre incompleta (Rocha; Silva; Oliveira, 2022).

Para Orlandi (1999), todo dizer é atravessado por um “já dito” que o antecede e o torna possível, ainda que esse funcionamento não seja consciente para o sujeito. Assim, o discurso não se constitui como algo inaugural, mas como um espaço de retomadas, deslocamentos e reformulações de sentidos. Essa memória não é individual, mas social e histórica, sendo responsável por sustentar as condições de interpretação dos enunciados.

Além disso, a AD considera que os sentidos são produzidos a partir de determinadas condições de produção, que envolvem não apenas o contexto imediato da enunciação, mas também elementos mais amplos, como as formações ideológicas, as relações de poder e os lugares ocupados pelos sujeitos na sociedade (Orlandi, 2003). Dessa forma, compreender um discurso implica considerar não apenas o que é dito, mas as condições que tornam possível esse dizer.

A Análise do Discurso concentra-se no sentido, e não apenas no conteúdo do texto, compreendendo que esse sentido não é simplesmente transmitido, mas produzido. Seu corpus é constituído pela articulação entre ideologia, história e linguagem: a ideologia se refere ao posicionamento do sujeito em relação ao discurso; a história diz respeito ao contexto sócio-histórico; e a linguagem corresponde à materialidade textual por meio da qual os sentidos são produzidos (Caregnato; Mutti, 2006).

Mesmo sem intenção consciente, a fala é moldada pela língua e pela

história, pois os sentidos não residem apenas nas palavras, mas na relação com o contexto em que são produzidos (Orlandi, 1999).

Assim, aquilo que o entrevistado diz está condicionado por essas formações, que delimitam os sentidos possíveis e produzem efeitos de evidência, fazendo com que determinados significados pareçam naturais (Orlandi, 2009). O discurso constitui o espaço em que a relação entre língua e ideologia se torna visível, permitindo compreender como os objetos simbólicos produzem significados para e por sujeitos (Orlandi, 2003).

A compreensão do mundo não é imediata, uma vez que a ideologia influencia a formação das percepções individuais, e o imaginário é moldado pelas relações sociais e pelas relações de poder ao longo da história (Sousa, 2021). Nesse contexto, a AD contribui para a investigação do imaginário que atravessa os sujeitos em seus discursos, buscando compreender como os sentidos são construídos e como auxiliam na interpretação do que é dito (Rocha; Silva; Oliveira, 2022).

Além da Análise do Discurso, esta pesquisa empregou principalmente a Análise de Conteúdo como técnica de análise dos dados, especialmente voltada à organização e sistematização do material empírico. A Análise de Conteúdo consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que busca não apenas o estudo da linguagem, mas a compreensão das condições de produção dos textos analisados (Bardin, 2011; Dalla Valle, Ferreira, 2025).

Trata-se de um método amplamente utilizado em pesquisas qualitativas por possibilitar rigor científico, análise sistemática e maior confiabilidade dos dados (Dalla Valle, Ferreira, 2025). Seu objetivo é a inferência, ou seja, a compreensão aprofundada dos significados presentes na comunicação, incluindo o conteúdo latente, aquilo que não está explicitamente dito, mas pode ser interpretado a partir da articulação entre o material empírico e o referencial teórico (Bardin, 2011).

A Análise de Conteúdo se organiza em três etapas principais: a pré análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados com posterior interpretação (Bardin, 2011). A pré análise envolve a leitura inicial e a organização do corpus; a exploração do material corresponde à codificação e categorização dos dados; e o tratamento dos resultados consiste na realização de inferências, permitindo a identificação de sentidos não evidentes (Dalla Valle, Ferreira, 2025). Destaca-se que a aplicação da técnica exige um referencial teórico consistente, condição

necessária para evitar análises meramente descritivas e possibilitar a identificação do conteúdo latente, indo além da simples repetição do material empírico (Dalla Valle, Ferreira, 2025; Bardin, 2011).

Por conseguinte, no presente estudo, as entrevistas foram registradas em áudio, mediante autorização prévia dos participantes, e posteriormente transcritas na íntegra, constituindo o corpus de análise. O processo de transcrição buscou preservar a materialidade da fala, mantendo pausas significativas, hesitações, repetições, interjeições e outras marcas de oralidade relevantes para a compreensão dos sentidos produzidos. Nas entrevistas presenciais, a pesquisadora utilizou o computador para realizar anotações ao longo da entrevista.

Nesses casos, os participantes foram previamente informados sobre o uso desse recurso e consultados quanto ao seu consentimento, sendo explicado o objetivo das anotações durante a realização da entrevista. Nas entrevistas realizadas online, durante a condução da entrevista, a pesquisadora também realizava anotações em um documento no computador, com o objetivo de registrar informações complementares, observações e aspectos considerados relevantes, além de sintetizar as respostas dos participantes.

Tanto o discurso quanto o conteúdo foram compreendidos como práticas situadas, atravessada por experiências, memórias, relações sociais e pela memória discursiva e pelo interdiscurso, não sendo tratado como um relato transparente da experiência. É importante que a pesquisadora reconheça que não pode assumir uma posição de neutralidade, sendo necessário refletir sobre sua relação com a língua, com os sujeitos e com o próprio processo de análise (Mazière, 2007).

A análise também considerou a posição da pesquisadora no campo, reconhecendo que sua experiência prévia com incêndio residencial e sua inserção no contexto da pesquisa influenciam o olhar interpretativo e a construção dos sentidos ao longo do processo analítico. Além disso, é preciso considerar que a interpretação pode gerar equívocos, pois os sentidos não são únicos nem evidentes. Mesmo quando algo parece claro, pode ser entendido de formas diferentes, dependendo do contexto e da posição de quem interpreta.

6.7 Aspectos Éticos

Ao abordar as práticas informacionais e os usuários em incêndios residenciais, foi preciso considerar os cuidados éticos envolvidos na realização de entrevistas com pessoas afetadas por esses eventos. Autores como Alderson e Morrow (2011) ressaltam a importância de atentar para os direitos, deveres e possíveis danos ou benefícios aos participantes da pesquisa. Primeiramente, a pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília, garantindo sua conformidade com os padrões éticos estabelecidos (Apêndice D).

Foram necessários os aceites institucionais para realização, da Universidade de Brasília e do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal. Embora a pesquisadora pudesse apresentar perspectivas distintas das dos entrevistados, se reconheceu que essas percepções influenciam a análise dos dados e a compreensão das narrativas. Assim, a interpretação dos dados foi conduzida considerando a diversidade de visões presentes nos relatos. Para isso, foi adotada uma dinâmica de pesquisa voltada ao equilíbrio entre os interesses dos participantes e os objetivos do estudo, assegurando uma relação ética e respeitosa ao longo de todo o processo.

Buscou-se manter o rigor ético no tratamento da subjetividade dos participantes, reconhecendo-a como parte constitutiva da pesquisa. Procurou-se alcançar objetividade analítica sem pressupor neutralidade absoluta, evitando a influência de julgamentos ou preconceitos pessoais na interpretação dos dados. Para garantir um ambiente acolhedor, no qual os entrevistados se sentissem à vontade para expressar suas experiências, foram adotadas medidas para minimizar vieses e assegurar o tratamento ético das informações coletadas.

Considerando o caráter sensível do tema, envolvendo experiências de perda material, impacto emocional e situações de vulnerabilidade, a condução das entrevistas foi orientada pelo cuidado com o bem-estar dos participantes. Durante sua realização, se respeitando o tempo e os limites de cada entrevistado, sendo possível interromper ou redirecionar a conversa sempre que necessário, especialmente em momentos de maior carga emocional.

Inicialmente, os participantes foram abordados e informados sobre a pesquisa, sendo obtida sua anuência para participação no pré-teste. Antes da realização das entrevistas, foram fornecidas informações sobre os objetivos do

estudo e seus procedimentos, assegurando a compreensão e o consentimento voluntário dos participantes. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), no qual foram apresentados os objetivos da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados, os possíveis riscos e benefícios da participação, bem como as garantias de confidencialidade e anonimato.

Foi enfatizado que a participação era voluntária e que poderia ser interrompida a qualquer momento, sem qualquer tipo de prejuízo. Por mais, foi garantido o anonimato dos participantes por meio da não identificação nominal nos registros e na apresentação dos resultados, utilizando-se códigos ou outras formas de identificação que não permitissem o reconhecimento dos sujeitos.

Os dados coletados foram armazenados de forma segura e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, em conformidade com os princípios éticos da pesquisa. A pesquisa passou por avaliação do Comitê de Ética em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília, e eventuais ajustes sugeridos foram incorporados para assegurar a integridade do processo. Após a aprovação, todas as etapas da coleta e análise de dados foram conduzidas em conformidade com as diretrizes estabelecidas, garantindo o respeito aos participantes e a responsabilidade ética da pesquisa.

Ainda, é necessário informar o uso de ferramentas de inteligência artificial generativa na pesquisa. Elas foram utilizadas como apoio na análise preliminar dos dados, na revisão bibliográfica e na revisão de português, incluindo aspectos gramaticais, de concordância, coesão e coerência.

A ferramenta NotebookLM foi empregada principalmente na etapa de revisão bibliográfica e nas análises. Diversos artigos, trabalhos, teses, dissertações, anuários, guias, foram inseridos na plataforma, o que permitiu realizar consultas direcionadas, como: resumo do trabalho, relação com o tema da pesquisa, teoria principal, objetivos, metodologia, autores com os quais dialoga.

Também foram exploradas possíveis divergências e convergência entre os estudos. Durante a análise, a ferramenta auxiliou na retomada da revisão bibliográfica, recuperando trechos de textos já utilizados, o que facilitou o diálogo com a revisão de literatura. Além disso, foi usada para apoiar a leitura de artigos em língua inglesa, espanhola e francesa, com geração de resumos e explicações em português, e para organizar notas de pesquisa ao longo da escrita. Seu uso

contribuiu para a organização dos materiais e para tornar mais ágil o acesso às referências mobilizadas nas pesquisas.

Foi utilizado também o ChatGPT Plus, ferramenta paga, para revisão de texto e apoio no aprimoramento do modelo adaptado de busca por informações. A partir da revisão de literatura, a autora elaborou um esboço inicial do modelo. Para a criação visual, foram utilizados como base o modelo original ELIS, a revisão de literatura sobre busca da informação e práticas informacionais, além do esboço desenvolvido pela autora.

Esse conjunto de informações foi inserido na ferramenta, que gerou uma representação gráfica do modelo, resultando no infográfico apresentado (figura 17). Foram necessárias várias versões até chegar ao resultado desejado, com ajustes nos comandos e inclusão de novas informações. Ao final, o infográfico foi revisado e editado pela autora, para garantir que representasse corretamente a proposta desenvolvida na pesquisa.

Por conseguinte, a ferramenta foi utilizada para correção gramatical do texto. Os trechos eram inseridos na ferramenta a partir do seguinte comando: “Atue como um revisor, revise o parágrafo abaixo procurando erros de ortografia, gramática, pontuação e digitação. Não altere o conteúdo do texto, não retire nem adicione trechos. Foque apenas na correção gramatical. Aponte onde foram feitas correções e por quê. Caso existam problemas de coesão ou coerência, identifique-os e apresente o motivo”.

Esse uso ocorreu ao longo de todo o texto, com foco na revisão. Em trechos considerados confusos, a ferramenta também foi utilizada para avaliar a coesão e a coerência. Nesses casos, não havia alteração direta do conteúdo, apenas sugestões, que foram analisadas pela pesquisadora e incorporadas ou não, conforme sua avaliação. Todo o material gerado passou por revisão da autora, que garantiu a precisão, a veracidade e o julgamento crítico do conteúdo.

Além disso, em trechos considerados confusos, a ferramenta também foi utilizada para verificar a coesão e a coerência textual. Nesses casos, não era permitida a alteração direta, mas sim a apresentação de sugestões, que eram avaliadas pela pesquisadora, podendo ser incorporadas ou não, de acordo com sua leitura crítica. Os conteúdos gerados foram posteriormente revisados pela pesquisadora para garantir precisão, veracidade e julgamento crítico.

6.7.1 Riscos e Benefícios

Entende-se que a pesquisa oferecia riscos mínimos aos participantes. No entanto, durante sua realização, poderiam ocorrer situações como ansiedade ao responder às perguntas; receio em relação ao julgamento da entrevistadora; sensação de invasão de privacidade em determinadas questões; nervosismo durante a entrevista; desconforto ou vergonha; cansaço ao longo da participação; evocação de memórias que causassem desconforto psicológico; ou recusa em responder a perguntas específicas.

Caso fossem identificadas, tanto por parte dos participantes quanto da pesquisadora, situações de qualquer tipo de sofrimento, como desordem emocional provocada pela pesquisa e por seu tema, foram disponibilizadas informações e encaminhamentos para serviços de atendimento psicológico.

Entre eles, o Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos da Universidade de Brasília (CAEP) e a Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária (DASU), bem como serviços similares em outras instituições de ensino, quando aplicável. A participação poderia ser interrompida a qualquer momento, caso o participante e/ou a pesquisadora identificassem a presença desses riscos, sendo garantido que não haveria nenhum prejuízo decorrente da interrupção.

Em relação aos benefícios da pesquisa, eles alcançam a comunidade de forma ampla, considerando que qualquer pessoa pode vir a vivenciar um sinistro de incêndio. Assim, o estudo contribui ao oferecer subsídios para a implementação de práticas informacionais mais eficazes e para o desenvolvimento de abordagens voltadas à gestão documental, com foco na preservação de informações essenciais e em sua recuperação após o ocorrido, especialmente no contexto das vítimas.

A ausência de conhecimento sobre como armazenar, administrar, preservar e recuperar documentos se mostrou ainda mais evidente em situações de estresse, como emergências, o que reforça a necessidade de estratégias e orientações que auxiliem as famílias nesses momentos.

Os benefícios para os participantes incluíram aspectos como o fortalecimento da autoestima ao participarem ativamente de uma pesquisa que valoriza suas experiências; a possibilidade de elaborar vivências relacionadas ao incêndio ao compartilharem suas narrativas; a oportunidade de contribuir com informações consideradas relevantes para a sociedade; o esclarecimento de

dúvidas sobre o tema; o estímulo ao interesse por novos conhecimentos; o sentimento de reconhecimento ao serem ouvidos; e o reforço de conhecimentos já existentes. Os resultados do estudo também podem contribuir para o desenvolvimento de pesquisas futuras que abordem outros tipos de sinistros, além de reforçar a importância da prevenção e da educação como estratégias para lidar com emergências.

6.8 Limitações da pesquisa

Na realização da pesquisa, é importante reconhecer e considerar suas possíveis limitações. O estudo desenvolvido enfrentou desafios relacionados ao tamanho da amostra, que, ao final, foi composta por 6 participantes totais. Em pesquisas qualitativas, o número reduzido de participantes não constitui, por si só, um problema metodológico, uma vez que o foco está na profundidade e na qualidade das informações obtidas. No entanto, esse aspecto implica que os resultados não tiveram como objetivo a generalização estatística para outras populações afetadas por incêndios residenciais, mas sim a compreensão aprofundada das experiências investigadas.

A seleção dos participantes ocorreu de forma não probabilística, orientada por critérios específicos de inclusão e pela possibilidade de acesso ao campo, característica comum em pesquisas qualitativas que abordam temas sensíveis. Esse processo pode introduzir vieses relacionados ao perfil dos participantes, mas também permitiu o acesso a relatos detalhados e contextualizados, fundamentais para a análise proposta. Além disso, a natureza qualitativa da pesquisa implicou a presença de subjetividade na coleta e na análise dos dados, entendida não como limitação a ser eliminada, mas como parte constitutiva do processo interpretativo.

Durante o processo de coleta de dados, uma limitação esteve relacionada à dificuldade de encontrar vítimas de incêndio residenciais dispostas a participar. Algumas pessoas demonstraram interesse inicial, mas, quando o momento da entrevista se aproximava, desistiam, afirmando que preferiam não falar oficialmente do episódio. Esses casos incluíam relatos de pessoas que haviam perdido familiares ou vivenciado situações com ferimentos. Outras, após conversarem com familiares, concluíam que não seria adequado expor suas histórias. Houve também situações em que o contato foi estabelecido, mas não houve retorno para

o agendamento das entrevistas.

Essas recusas não apenas impactaram o ritmo da pesquisa, exigindo adaptações no processo de recrutamento, como também evidenciaram o caráter sensível do tema investigado. A relutância em participar pode ser compreendida como parte das próprias experiências vividas, marcadas por sofrimento, memória e estratégias de proteção emocional.

Em um dos contatos, foi relatado que, embora o evento tivesse ocorrido há muitos anos, a pessoa não desejava que o falecimento de um familiar fosse novamente exposto ou retomado no âmbito da pesquisa. Nos demais casos, se observou desconforto em transformar a experiência em um relato formal documentado, ainda que houvesse disposição inicial para conversar de maneira informal sobre o ocorrido.

A dificuldade de recrutamento também pode ser compreendida à luz da baixa visibilidade social atribuída aos incêndios em edificações. Embora esses eventos provoquem perdas materiais, feridos e mortes, estudos indicam que tendem a receber menor atenção pública e midiática quando comparados a outras formas de violência ou acidentes, o que contribui para uma percepção social reduzida de sua gravidade e recorrência (Corrêa et al., 2017).

Essa relativa invisibilidade pode influenciar a disposição das pessoas em falar sobre o tema, reforçando estratégias de afastamento ou silenciamento em relação à experiência vivida. Uma possível hipótese é que o incêndio tenha se iniciado por negligência ou despreocupação do próprio indivíduo, o que pode gerar um sentimento de culpa. Nesse contexto, a pessoa pode evitar relatar os fatos com precisão, por receio de expor sua responsabilidade.

Em razão dessas recusas, o conjunto final de participantes não incluiu relatos de pessoas que tenham vivenciado perdas humanas ou lesões físicas, se concentrando em experiências relacionadas a danos materiais e às consequências práticas e informacionais decorrentes do sinistro. Essa característica da amostra delimita o escopo dos resultados, que devem ser interpretados a partir desse recorte específico.

Situações que envolvem maior nível de perda, trauma ou complexidade emocional podem apresentar demandas informacionais distintas, bem como diferentes formas de busca, uso e gestão da informação. Dessa forma, a ausência desses casos não invalida os achados, mas indica possibilidades para

investigações futuras que explorem essas dimensões.

Outra situação observada foi a possibilidade de omissão de informações por parte dos entrevistados, seja por preocupações relacionadas ao trabalho ou a questões envolvendo seguros. Essa condição pode ter influenciado a completude de alguns relatos, sendo considerada na interpretação dos dados. Ainda assim, os discursos obtidos apresentaram consistência suficiente para a análise das práticas informacionais investigadas.

7 ANÁLISE DE DADOS

A análise foi conduzida à luz da abordagem qualitativa adotada no estudo e fundamentada nos pressupostos da análise do discurso e de conteúdo, considerando que os relatos dos participantes não representam apenas descrições de fatos, mas produções de sentido construídas a partir de suas experiências, emoções e condições de vivência do sinistro. A organização da análise seguiu a estrutura dos objetivos específicos da pesquisa, permitindo compreender as causas e circunstâncias dos sinistros, as experiências vivenciadas pelos participantes no momento da emergência e as práticas informacionais relacionadas às diferentes fases do evento. A partir dessa estrutura, buscou-se deixar evidente os principais sentidos produzidos nos discursos.

Inicialmente, se realizou a análise das respostas das vítimas, considerando que o roteiro de perguntas aplicado foi o mesmo para todos os participantes. Em seguida, se apresentou a análise da entrevista com a profissional do Corpo de Bombeiros, cujo roteiro de perguntas é distinto, estabelecendo diálogos com os relatos das vítimas, uma vez que algumas questões se inter-relacionam. Essa articulação foi prevista desde a elaboração do roteiro de entrevistas, permitindo uma análise integrada entre as diferentes perspectivas.

Assim, a análise está apresentada da seguinte forma: inicialmente, é indicada a pergunta, seguida da análise correspondente, construída a partir de trechos selecionados das falas dos entrevistados. Optou-se por não apresentar as respostas na íntegra, pois sua extensão poderia comprometer a fluidez do texto e tornar a leitura cansativa. Antes da versão final, essa forma de apresentação foi submetida à leitura de duas pessoas, a convite da pesquisadora. Elas relataram dificuldade em acompanhar quem havia dito o quê e em retomar qual era a pergunta

analisada em cada momento.

Esse retorno indicou a necessidade de tornar a organização mais clara e direta e diante disso, buscou-se uma estrutura que facilitasse a identificação dos aspectos mais relevantes para os objetivos da pesquisa. Embora cada relato das entrevistas possua características próprias, a análise é apresentada de forma única, reunindo o conjunto das respostas e os trechos selecionados. Essa organização permite articular as falas, evidenciando padrões, recorrências e também especificidades, contribuindo para uma melhor compreensão do fenômeno investigado.

A seleção dos fragmentos considerou sua relação direta com os objetivos específicos do estudo, bem como sua contribuição para a compreensão da resposta dada para a pergunta realizada na entrevista. Sempre que necessário, os trechos foram contextualizados pela pesquisadora, de modo a preservar o sentido original da fala e situar o leitor em relação ao momento da narrativa ou à situação descrita.

As perguntas do roteiro foram elaboradas de forma articulada aos objetivos específicos da pesquisa, sem uma divisão rígida, mas com sobreposições que permitem compreender o fenômeno de forma mais ampla. O objetivo específico 1 (OE1), que trata das causas, origens e circunstâncias dos sinistros de incêndios residenciais, é contemplado principalmente pelas perguntas 2 e 3, que abordam tanto a percepção prévia dos entrevistados sobre o risco de incêndio quanto a descrição detalhada do ocorrido, incluindo causa provável, local e dinâmica do evento.

O objetivo específico 2 (OE2), voltado à compreensão do usuário que vivencia a ocorrência, atravessa diferentes momentos da entrevista, especialmente nas perguntas 6, 7, 10, 17 e 18. Mais do que identificar características demográficas, o foco está na experiência vivida, considerando aspectos emocionais, comportamentais e relacionais.

A análise se concentra em como os indivíduos reagem, tomam decisões, interpretam o que está acontecendo e se posicionam diante da situação. Então, a emergência produz uma alteração significativa no estado do sujeito, marcada por sentimentos como desorientação, insegurança e dependência de terceiros, indicando o papel dos fatores humanos na vivência do incêndio.

Já o objetivo específico 3 (OE3), que busca identificar as práticas

informacionais antes do sinistro, é abordado principalmente nas perguntas 1 e 2, que tratam da organização prévia de documentos e do conhecimento sobre o que fazer em caso de incêndio. Essas questões permitem compreender como os usuários se preparavam para lidar com uma possível emergência.

O objetivo específico 4 (OE4), relacionado às práticas informacionais durante o incêndio e no momento imediato, se concentra nas perguntas 4 a 11. Nesse conjunto, são exploradas as interações com instituições, a busca por informações, a comunicação com profissionais, as dificuldades enfrentadas e as primeiras decisões tomadas. Esse bloco apresenta como, em meio à emergência, as práticas informacionais se tornam mais reativas, marcadas pela limitação cognitiva e pela necessidade de apoio externo.

O objetivo específico 5 (OE5), que trata das mudanças nas práticas informacionais após o sinistro, é contemplado nas perguntas 12 a 18. Aqui, o foco se desloca para o pós-evento, considerando a continuidade da busca por informações, a relação com instituições, o acesso a redes de apoio, as dificuldades enfrentadas ao longo do tempo e as transformações na forma de organizar e lidar com informações.

Por fim, o objetivo específico 6 (OE6), voltado à proposição de melhorias, é diretamente abordado nas perguntas 18, 19 e principalmente a 20. A partir da avaliação dos próprios entrevistados sobre a comunicação institucional e suas experiências, emergem sugestões práticas para aprimorar o acesso à informação em situações de incêndio residencial, como a necessidade de orientações mais claras, organizadas e acessíveis.

Como forma de preservar o anonimato, os entrevistados não são identificados nominalmente. Nas análises, são representados pela letra E, referente a entrevistado/entrevista, seguida de um número de 1 a 5, conforme a ordem de realização das entrevistas. Assim, teremos E1 para o primeiro entrevistado, E2 para a segunda entrevista, E3 para o entrevistado número 3, e assim por diante. Ao longo das análises, são apresentados trechos das falas de cada entrevistado para fundamentar as interpretações.

Já a entrevista com a profissional do Corpo de Bombeiros foi incorporada à análise com o objetivo de complementar e confrontar com os relatos das vítimas, trazendo uma perspectiva técnica sobre o funcionamento institucional. Diferentemente das entrevistas com os usuários, que se concentram na experiência

vivida, essa entrevista apresenta uma descrição mais estruturada dos procedimentos, fluxos e critérios adotados na investigação.

Nesse roteiro de perguntas, o OE1 foi abordado principalmente pelas perguntas 2, 3, 4 e 13, relacionadas às causas, origens e circunstâncias dos sinistros. O OE2 e OE3 foram contemplados de forma complementar pelas perguntas 2, 3, 6, 7, 9 e 10, que contribuem para compreender as condições vivenciadas pelas vítimas, as orientações fornecidas e os conhecimentos relacionados à prevenção e ao enfrentamento do incêndio.

Os objetivos específicos 4 (OE4) e 5 (OE5) são abordados pelas perguntas 1, 4 a 12 e 14, que tratam do acionamento da perícia, do atendimento, das orientações prestadas, do acesso ao laudo e da articulação com outras instituições. Por fim, o objetivo específico 6 (OE6) é contemplado diretamente pela pergunta 15, voltada à identificação de possibilidades de aprimoramento do fluxo informacional destinado às vítimas.

A análise dessa entrevista foi realizada de forma articulada às respostas das vítimas, buscando estabelecer pontos de aproximação e distanciamento entre o que é descrito institucionalmente e o que é vivenciado pelos sujeitos. Assim, nas questões em que havia correspondência temática, foi realizada uma comparação entre as informações técnicas apresentadas pela profissional e os relatos dos entrevistados, permitindo identificar convergências, lacunas e descompassos no fluxo informacional.

7.1 Grupo 1: análises das entrevistas

PERGUNTA 1: Antes do incêndio, como você costumava guardar e organizar seus documentos e informações importantes? Usava algum sistema físico ou digital?

As respostas mostram que, antes do incêndio, os entrevistados organizavam seus documentos de formas variadas, predominando o uso de suportes físicos, como pastas e arquivos em papel, em alguns casos combinados com armazenamento digital. Essa organização, em geral, estava voltada para as demandas do cotidiano e marcada por uma sensação de controle, sendo comum a fragmentação das informações, a dependência da memória e a ausência de

estratégias de proteção, como backups ou armazenamento seguro.

No caso de E1, essa relação entre organização e controle aparece quando afirma que “sempre foi muito organizada” e que “sabia exatamente onde estava cada coisa”, acrescentando ainda que “conhecia tudo nos mínimos detalhes”. Isso é reforçado quando descreve sua prática ao dizer que “guardava tudo numa pasta sanfonada, muito bem separadinha por tipo de documento”. Nesse conjunto de falas, o uso de termos como “sempre”, “exatamente”, “muito bem” e “tudo” constrói a ideia de totalidade e domínio, fazendo com que a organização apareça como sinônimo de controle e preparo. Esse discurso dialoga com uma noção social de que ser organizado é uma forma de responsabilidade e também uma tentativa de evitar problemas futuros, antecipando necessidades e reduzindo possíveis lacunas informacionais (Belkin, 1980).

Esse sentido se torna mais evidente quando E1 afirma que essa organização “deu um pouco mais de controle em meio ao caos”, pois, nesse momento, aquilo que fazia parte da rotina passa a ser ressignificado a partir da experiência da emergência. A partir daí, funciona como um recurso para lidar com a situação, já que, em contextos como esse, é necessário compreender rapidamente o que está acontecendo, buscar orientação e tomar decisões mesmo diante da incerteza (Barbosa; Damasceno; Costa, 2023). Para E1, ter seus documentos organizados contribuiu justamente para tentar manter algum nível de organização na vida após o incêndio.

Por outro lado, no caso de E2, a relação com a organização aparece de forma mais instável, uma vez que ele afirma que “até organizava”, mas que “várias vezes esquecia onde tinha colocado a pasta”, complementando com a ideia de que “a maioria das pessoas é assim”, o que mostra um deslocamento da responsabilidade individual para um plano coletivo, como se essa dificuldade em manter a organização fosse algo comum e compartilhado.

Esse tipo de fala evidencia as dificuldades de sustentar práticas organizacionais ao longo do tempo e reforça que o comportamento informacional é atravessado por fatores humanos, sociais e contextuais (Cibangu, 2010), influenciando a forma como as pessoas organizam, lembram e utilizam a informação no cotidiano. Além disso, E2 afirma que suas informações estavam distribuídas em diferentes lugares, ao dizer que “tinha coisas em outros lugares, no computador, alguns digitalizados”.

Isso revela uma prática informacional fragmentada, com pouca integração entre os suportes, o que dificulta a visualização e o acesso ao conjunto das informações. Essa dispersão evidencia como o comportamento informacional é atravessado por condições cognitivas e contextuais (Wilson, 1999), que, nesse caso, se materializam na própria forma de organização dos documentos, distribuídos em diferentes locais e dificultando sua recuperação.

Quando se considera que emergências são situações repentinas, urgentes e imprevisíveis, que exigem respostas rápidas (Franco, 2015; ABNT, 2022), a falta de um sistema organizado deixa de ser apenas um detalhe do dia a dia e passa a ser um problema real. Isso porque, nesses momentos, a dificuldade de encontrar e acessar informações pode afetar diretamente a capacidade de agir, de assinar documentos, de submeter dados às instituições relacionadas etc.

Outro ponto que aparece nas falas diz respeito à forma como a informação é guardada, principalmente nos relatos de E3, E4 e E5. No caso de E3, ele afirma que sua organização era “mais física do que digital [...] tudo em papel”, mostrando uma preferência por documentos físicos. Já E4 apresenta uma organização mais indefinida, marcada pela falta de um sistema claro. Ao dizer que era “nada muito organizado” e que “a gente tinha mais ou menos noção de onde estavam documentos importantes”, fica evidente que essa organização dependia mais da memória do que de uma estrutura organizada, um pouco como E2, trazendo essa ideia de que a desorganização de informações e documentos importantes é algo coletivo.

No caso de E5, aparece uma combinação entre acúmulo de documentos e falta de proteção da informação. Ele afirma que “tinha cópias de tudo [...] muita coisa mesmo em papel”, como E3, e ao mesmo tempo, reconhece que estava “sem nenhum backup na nuvem”. Ou seja, existe uma grande quantidade de informação, mas sem estratégias que garantam segurança, como cópias digitais ou armazenamento protegido.

Isso mostra uma organização baseada mais na quantidade do que na segurança e esse tipo de situação pode ser relacionado ao que Janis (1982; 1991) discute sobre a tendência de subestimar riscos, quando as pessoas não se preparam adequadamente para eventos que consideram pouco prováveis. Também se conecta à ideia de que o comportamento informacional nem sempre é totalmente racional, sendo influenciado pela forma como cada pessoa percebe risco

e prioridade.

De forma geral, as falas mostram que, antes do incêndio, a organização da informação acontece dentro de uma lógica de normalidade, em que o acesso à informação não é visto como um problema, as pessoas sabem que tem seus documentos importantes, sabem mais ou menos onde estão guardados e se precisarem, vão achar e acessar. Como discutido na revisão de literatura, antes de um sinistro, a casa costuma ser percebida como um espaço seguro e previsível, onde as rotinas e a organização da informação funcionam de maneira estável (Roque, 2021).

No entanto, essa estabilidade pode não ser para sempre, e se o acesso à essas informações ficam dificultado porque os documentos queimaram, não se pode entrar na casa por uns dias para perícia, ou porque esqueceu as senhas e os HDs externos queimaram. Portanto, enquanto E1 apresenta uma organização mais estruturada e com sensação de controle, E2, E4 e E5 mostram práticas com algumas características que poderiam ser consideradas como “falhas”, como ter informações espalhadas e pouca consistência de armazenamento e guarda. Isso indica que a sensação de estar preparado nem sempre significa que a informação está, de fato, segura e acessível.

Essa discussão pode ser relacionada ao modelo de Ellis (1989), especialmente no que diz respeito às condições que antecedem a busca, a seleção e o uso da informação. Embora a organização prévia não apareça como uma etapa explícita no modelo, ela atua como base que pode facilitar ou dificultar o acesso à informação, sobretudo em momentos de maior necessidade.

PERGUNTA 2: Você já tinha pensado na possibilidade de um incêndio? Tinha alguma ideia sobre o que fazer nessa situação?

Antes do incêndio, os entrevistados até reconheciam a possibilidade de ocorrência, mas a percebiam como algo distante e improvável. Em geral, não sabiam o que fazer em uma situação como essa, não tinham planejamento ou preparo e, mesmo quando possuíam seguro residencial ou algum tipo de proteção, não compreendiam seu funcionamento nem como acioná-lo. Além disso, as informações e documentos não estavam organizados pensando em situações de emergência, mas apenas para o uso cotidiano, o que evidencia ausência de

preparo informacional tanto em termos de ação quanto de organização.

O comportamento informacional não depende só de ter acesso à informação, mas de como ela é percebida e integrada ao cotidiano (Savolainen, 1995). A rotina acaba deixando tudo mais estável e reduz a necessidade de antecipação, fazendo com que eventos críticos sejam vistos como muito improváveis, ou que podem ocorrer com os outros, mas nunca consigo. Essa relação também mostra que o comportamento informacional é moldado por condições do contexto e pela forma como as pessoas percebem a situação (Cibangu, 2015), o que ajuda a explicar por que a informação sobre risco, mesmo existindo, não se transforma em ação.

Em algumas falas, essa percepção aparece ligada a uma sensação de controle técnico. E1, ao pensar sobre a possibilidade de incêndio em sua casa, afirma: “acontecer no meu apartamento, não... porque a fiação sempre foi muito bem cuidada”. A pausa, demonstrada pelas reticências, mostra um momento de hesitação, em que a possibilidade do incêndio aparece rapidamente, mas logo é anulada por uma justificativa técnica. O risco é reconhecido, mas tratado como algo que seria controlável, o que traz uma percepção de segurança baseada em critérios parciais, não necessariamente reais. Esse mesmo movimento aparece na fala de E2, quando diz: “você sabe que podem causar incêndios, mas a gente acha que cuida o suficiente”.

Aqui, o risco é reconhecido, mas não leva a uma ação concreta, porque existe uma ideia de “cuidar o suficiente”, que funciona como uma forma de manter a situação estável, impedindo que a informação sobre o risco vire uma necessidade prática. Esse tipo de avaliação seletiva mostra as limitações cognitivas na percepção de risco, nas quais o sujeito tende a subestimar situações que não fazem parte de sua experiência direta (Janis, 1982; 1991).

E2 também afirma que antes “não sabia nada além de ter que ligar [...] os bombeiros”, o que é uma noção de ação que se resume ao básico da reação: chamar o corpo de bombeiros. Em outras falas, o incêndio nem chega a ser considerado como uma possibilidade concreta, já que o entrevistado E3 afirma: “não, nunca... a gente nem imagina que uma coisa dessas possa acontecer”, enquanto o entrevistado E4 reforça: “não passava pela cabeça uma coisa dessas”.

A expressão “uma coisa dessas” chama atenção por ser vaga, por deixar esse evento traumático sem nomeação direta, mantendo-o em um campo genérico

e distante Esse afastamento indica que o risco tende a não ser incorporado ao repertório cotidiano do sujeito, permanecendo fora do seu horizonte de ação, o que ajuda a compreender por que as práticas informacionais se mantêm voltadas à rotina (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

Por conseguinte, nas falas se apresenta que, mesmo quando existem elementos que poderiam indicar algum preparo, como o seguro residencial, eles não aparecem como parte de uma prática organizada. E3 afirma que o seguro era algo que “você paga, mas no fundo espera nunca precisar usar”, enquanto o entrevistado E4 admite que “isso era automático, não tinha a preocupação real” e que “nem sabia direito o que estava coberto”.

O seguro existe para os entrevistados como recurso, mas não como conhecimento aplicado, ou seja, ele não é entendido em seus detalhes nem integrado ao que a pessoa faria na prática. Esse distanciamento entre acesso e uso da informação indica que a presença de recursos informacionais não garante sua apropriação efetiva (Wilson, 1999). Esse padrão também aparece nas falas de E1, E2 e E5, que não mostram um conhecimento mais aprofundado sobre como o seguro funciona antes do incêndio, reforçando a ideia de uso sem compreensão, mais como uma precaução.

É importante destacar que fazer o seguro não está errado em nenhum momento, e não se trata de julgar a ação dos entrevistados, mas de observar que não havia uma preocupação em buscar mais informações sobre ele, como entender seu funcionamento, saber como acionar, o que cobre e o que não está incluído. Isso apenas mostra uma diferença importante entre ter acesso à informação e realmente se apropriar dela. A informação está disponível, mas não é compreendida nem integrada às práticas do sujeito. Na fala do entrevistado E5, aparece uma tentativa pontual de organização, ao dizer que guardava os documentos “mais longe da cozinha”.

No entanto, essa estratégia está baseada em uma visão limitada do risco, ligada principalmente ao uso de gás. Essa limitação fica mais presente quando ele afirma que “sabia que incêndios podiam acontecer, mas sempre com outras pessoas”. Esse deslocamento do risco para o outro aparece como um padrão, no qual a possibilidade existe, mas não é internalizada. Esse tipo de percepção contribui para a não ativação de práticas informacionais preventivas, uma vez que o risco não é reconhecido como relevante para a própria realidade. Esse conjunto

de falas permite entender que, antes do incêndio, as práticas informacionais estavam voltadas para a estabilidade do cotidiano e não incluíam a preparação para emergências. Não havia busca ativa por informação preventiva, organização documental pensada para risco ou compreensão prática sobre como agir.

A informação sobre incêndios não aparece como uma necessidade, mas como algo distante. As práticas permanecem inativas e só são mobilizadas quando a emergência acontece, mostrando que o sujeito não está preparado do ponto de vista informacional, mas apenas organizado para a rotina. Na verdade, o incomum seria alguém afirmar que estava plenamente preparado, com conhecimento detalhado dos riscos, organização documental adequada e plano de ação definido.

Esse nível de preparo geralmente está associado a experiências anteriores ou a um contato mais próximo com emergências. No caso dos entrevistados, mais do que ausência de informação, o que aparece é a ausência de relevância atribuída a essa informação. Antes do incêndio, essa necessidade não é reconhecida, o que impede a construção de práticas voltadas à prevenção. Como propõe Dervin (1983), a informação só se torna significativa quando responde a uma necessidade percebida.

E, ao não incorporar o risco, os sujeitos acabam ficando mais vulneráveis quando o evento acontece, tendo que lidar simultaneamente com a emergência e com a falta de preparo. Essa vulnerabilidade não é apenas técnica, mas também cognitiva e emocional, afetando a forma como a informação é percebida, compreendida e utilizada. A ausência de antecipação intensifica o impacto do evento, dificulta a tomada de decisão e amplia a sensação de não saber o que fazer.

PERGUNTA 3: Você pode descrever o que aconteceu no dia do incêndio? (ano, local, causa provável, parte mais afetada, quem acionou os Bombeiros)

Os incêndios ocorreram em diferentes contextos, mas com padrões semelhantes. Em geral, aconteceram nas residências, apartamentos e casas, frequentemente iniciados em quartos ou salas, com causas associadas a problemas elétricos, como curto-circuito ou uso de carregadores. Na maioria dos casos, os moradores não estavam presentes no momento inicial, e o acionamento dos bombeiros foi feito por vizinhos, porteiros ou outras pessoas próximas. Os

danos atingiram tanto o local de origem quanto outros ambientes da casa, principalmente por causa da fumaça, fuligem e água utilizada no combate ao fogo.

Ao descreverem o que aconteceu no dia do incêndio, os entrevistados não apenas relatam os fatos, mas também constroem explicações sobre causas, origens e circunstâncias do sinistro. Essas narrativas ajudam a entender como o incêndio ocorre, como é interpretado depois que acontece, juntando aspectos técnicos, percepções individuais e interpretações feitas após a experiência.

Na literatura, o incêndio residencial é descrito como um evento súbito, que pode começar por falhas elétricas, defeitos em equipamentos ou condições ambientais específicas, sendo marcado pela rápida propagação do fogo e pela produção intensa de fumaça e calor (Franco, 2015; ABNT, 2022). Esse caráter dinâmico e imprevisível aparece com frequência nas falas.

Um ponto importante presente em várias entrevistas é a repetição de causas ligadas a equipamentos elétricos, principalmente carregadores e dispositivos ligados à tomada. O entrevistado E1 relata que o incêndio “foi um curto num carregador de celular”, acrescentando que o aparelho “veio com defeito”, mostrando uma tentativa de explicar o ocorrido a partir de uma hipótese construída depois.

E2 afirma que “foi um carregador de celular falso”, reforçando a relação com produtos do cotidiano que não são vistos como perigosos. Já E5 descreve que “o incêndio começou no meu quarto, exatamente no carregador do aparelho que eu tinha deixado carregando”, indicando uma relação direta entre a ação cotidiana e o início do incêndio.

Mesmo quando não conseguem identificar exatamente a origem do incêndio, como é o caso de E3 e E4, as falas mostram a dificuldade de compreender o que aconteceu no momento. E3 afirma que “acho que foi alguém dos bombeiros, não sei ao certo”, mostrando incerteza sobre o próprio processo de informação. Já E4 se baseia no laudo para afirmar que a causa provável foi um curto-circuito, o que indica que, sem a perícia, a explicação não seria possível. Isso reforça que a compreensão do incêndio muitas vezes só se consolida depois, a partir de informações externas.

A diferença nos locais onde o fogo começou também aparece de forma concreta nas falas. Em E1, E2 e E5, o incêndio começa no quarto, espaço associado ao uso de carregadores, aparelhos eletrônicos e materiais inflamáveis,

como colchões e móveis. E4 também aponta a sala como ponto inicial, a partir de uma tomada, mostrando que o risco não se limita a um único ambiente, mas está ligado ao uso de energia elétrica. Já em E3, embora o incêndio tenha atingido apenas a sala, os danos se espalharam pela casa, mostrando que o impacto não depende apenas do local de origem, mas da dinâmica do fogo.

Outro ponto importante é a forma como o fogo se desenvolve. Os relatos mostram que, mesmo sem presença de chamas visíveis no início, o incêndio evolui rapidamente. E1 descreve que “em poucos minutos já tinham labaredas saindo pela janela”, enquanto E5 relata que, após a entrada de oxigênio, “começaram a sair labaredas fortes”. E3 e E4 também destacam que o fogo se intensifica com a entrada de oxigênio, reforçando um padrão físico do incêndio, mas que, para os entrevistados, aparece como algo inesperado e difícil de controlar.

Ainda, as falas mostram que os danos não se limitam ao local onde o fogo começou. Em quase todos os relatos aparece a diferença entre o dano direto do fogo e os danos causados pela fuligem e pela água. E2 afirma que “a fuligem chegou na casa toda”, E3 diz que “o que perdemos não foi pelo fogo direto, mas por causa da fuligem”, e E5 reforça que “o que não queimou [...] precisou ser jogado fora”. E4 também descreve que a fuligem “impregnou em tudo”, mostrando que o impacto do incêndio vai além da chama, atingindo toda a estrutura da casa e os objetos.

Na maioria dos casos, ninguém estava em casa no início do incêndio. Isso aparece em E1, E2, E3, E4 e E5, o que reforça a ausência de controle inicial sobre o evento. Como consequência, o acionamento dos bombeiros não parte dos próprios moradores, mas de terceiros. E2 relata que “meus vizinhos chamaram os bombeiros” ao sentirem cheiro de queimado; E4 diz que “o vizinho percebeu a fumaça [...] e chamou os bombeiros”; E5 acredita que “tenha sido o porteiro e os vizinhos”; e E1 afirma que “nunca soube quem chamou”. Isso mostra que o primeiro movimento de resposta ao incêndio depende da percepção de outras pessoas, e não da vítima.

Esse papel dos vizinhos e terceiros não aparece apenas como ação prática, mas como parte da dinâmica social do evento. O incêndio não é vivido de forma isolada, mas envolve uma rede de pessoas que observam, interpretam e agem. Em situações em que o morador não está presente, essa rede é decisiva para reduzir o tempo de resposta e evitar danos maiores. As falas também mostram o

impacto do tempo na percepção do evento. E4 afirma que “o tempo parecia não passar”, enquanto E5 descreve a sequência de ligações e a urgência para voltar ao local.

E1 também demonstra essa percepção ao relatar a rápida evolução do fogo. Esse descompasso entre o tempo vivido e o tempo real reforça a sensação de perda de controle. Também parece o impacto material e emocional do incêndio. E1 afirma que perdeu “cerca de 95% do que tinha” e destaca o desgaste de reconstruir a casa, mostrando que o incêndio não termina com o fim das chamas. Ele continua no tempo, na reconstrução e na reorganização da vida. Em E4 e E5, também aparece o esforço de recuperar o que restou, limpar, reformar e seguir, indicando que o incêndio gera uma continuidade de ações e impactos.

Em resumo, os incêndios relatados têm como principais causas problemas elétricos, como curto-circuito e uso de carregadores. Eles costumam se iniciar principalmente no quarto, devido ao uso de aparelhos eletrônicos e presença de materiais inflamáveis. Quanto às circunstâncias, se trata de eventos rápidos, inesperados e difíceis de controlar, geralmente iniciados quando não há ninguém em casa, o que faz com que a identificação dependa de terceiros.

É interessante destacar que a ocorrência de incêndios iniciados no quarto parece estar mais relacionada ao contexto do Brasil e da América Latina. Já na América do Norte, os incêndios residenciais tendem a ocorrer com maior frequência nas salas, frequentemente associados ao uso de lareiras e sistemas de aquecimento central. Nesse sentido, trata-se de um recorte bastante específico do contexto brasileiro.

Quando acontecem, há dificuldade de entender a causa, que muitas vezes só é explicada depois, por meio de laudos ou interpretações posteriores. O fogo se espalha rapidamente, intensificado pela entrada de oxigênio, e os danos não se limitam ao local de origem, já que fuligem, fumaça e água atingem todo o ambiente. Além disso, os relatos mostram uma forte sensação de perda de controle, tanto sobre o espaço quanto sobre o tempo e a própria situação vivida.

PERGUNTA 4: Durante o incêndio, você perdeu documentos importantes ou informações que depois foram difíceis de recuperar?

As respostas mostram que, durante o incêndio, houve perda significativa de

documentos e informações, seja de forma total, parcial ou por danos que comprometeram seu uso, e que essa perda foi, em muitos casos, difícil ou impossível de recuperar posteriormente. Em muitos casos, essas informações não puderam ser recuperadas ou exigiram processos posteriores de reconstrução, como emissão de segunda via ou tentativa de recuperar arquivos digitais, o que nem sempre foi possível. Essa perda não se limita a documentos formais, mas envolve também registros pessoais, memórias e conteúdo sem possibilidade de reposição.

Como já discutido na revisão, situações de emergência são marcadas por imprevisibilidade, rapidez e pouca capacidade de ação das pessoas, o que afeta diretamente o acesso, o uso e a preservação da informação. Nesse contexto, as práticas informacionais deixam de seguir a lógica da rotina e passam a ser influenciadas pela urgência, pela carga emocional e pelas limitações cognitivas, aspectos centrais quando se consideram os fatores humanos em situações críticas (Kuhlthau, 1991). Além disso, o comportamento informacional não se organiza de forma planejada, sendo condicionado pelas circunstâncias e pelas possibilidades de ação no momento (Wilson, 1999).

Isso aparece na fala de E1, quando diz: “Perdi todos. Todos mesmos” Essa repetição não mostra apenas a intensidade da perda, mas também a dificuldade de dimensionar e nomear o que foi perdido. Isso fica ainda mais claro quando ela diz: “E o pior é que tem coisa que a gente só se dá conta que perdeu com o passar do tempo...”. Aqui, a perda não acontece só no momento do incêndio, mas continua aparecendo depois, conforme novas necessidades surgem, sinalizando que a percepção da informação está relacionada às demandas que surgem ao longo do tempo, sendo construída progressivamente a partir das lacunas que se tornam visíveis na experiência (Dervin, 1983; Belkin, 1980).

Ainda nessa mesma fala, não há uma separação entre tipos de informação. E1 fala de fotos, bilhetes, certidões e objetos herdados todos juntos, o que mostra que a informação não se limita a documentos formais, mas envolve memória, vínculo e identidade. A informação, nesse sentido, é vivida de forma integrada ao cotidiano e às experiências do sujeito, não sendo separada entre categorias técnicas e pessoais (Savolainen, 1995; Araújo, 2010). Isso amplia o entendimento de perda, que não é apenas material ou técnica, mas também simbólica e afetiva, e muitas vezes não pode ser recuperada por meios institucionais.

Na fala de E2, a perda aparece de outra forma. Ao dizer que “ninguém merece viver com a identidade toda cinza e com cheiro”, mostra que a informação não foi totalmente perdida, mas ficou comprometida em seu uso. O documento ainda existe, mas não cumpre sua função, indicando que a perda informacional não ocorre apenas pela destruição total, mas também pela inutilização parcial.

Nesse caso, existe a possibilidade de recuperação, como a emissão de segunda via, mas esse processo não é imediato nem planejado previamente, sendo acionado apenas como resposta à perda. Isso reforça que o uso da informação ocorre de forma reativa, condicionado pela situação e pelas necessidades que surgem (Wilson, 1999).

Nas falas de E3 e E4, a perda aparece principalmente no digital. E3 diz: “Sim... principalmente as fotos que estavam no computador”, e completa que “a placa mãe e o HD foram pro espaço”. Já E4 afirma que “o que realmente perdemos foram as informações que eu tinha no computador”. Nesses casos, o problema não é a ausência de organização, mas a concentração da informação em um único suporte. O ambiente digital, frequentemente percebido como mais seguro, também se mostra vulnerável quando não há nenhuma estratégia de preservação e cuidado. Então as práticas informacionais contemporâneas, mesmo quando mediadas por tecnologia, permanecem suscetíveis a falhas quando não há diversificação dos meios de armazenamento (Pinto, 2011).

Em E5, aparece uma situação um pouco diferente. Ao dizer que “a gente pensou que tinha perdido tudo...”, ele mostra um momento inicial de desespero, com a percepção de perda total. Depois, parte dos documentos é encontrada, mas ele destaca que “os documentos que estavam soltos [...] acabaram desaparecendo”. A forma como a informação estava organizada influenciou diretamente no que foi perdido, demonstrando que práticas informacionais anteriores, do cotidiano, não garantem proteção em situações emergenciais e que a perda, nesse caso, também é condicionada pelas circunstâncias do evento, e não apenas pelas escolhas do sujeito.

De modo geral, os relatos mostram que, durante o incêndio, não há práticas informacionais no sentido de organizar, buscar ou gerenciar informação, porque não há condições para isso. Não há tempo para escolher, proteger ou recuperar documentos, e a pessoa se vê em uma situação de perda, em que as informações

são destruídas, danificadas ou, em alguns casos, preservadas por acaso.

Considerando os Primeiros Socorros Psicológicos, especialmente a ideia de “olhar, escutar e conectar” (World Health Organization, 2011), se nota que, nesse momento, a pessoa não está em condição de processar informação de forma organizada. A prioridade é sobreviver e garantir a segurança imediata, o que mostra que a ausência de práticas informacionais não é uma falha individual, mas uma característica da própria situação de emergência.

Em situações como essa, a relação com a informação não se caracteriza pela ação, mas pela impossibilidade de agir. Assim, durante o incêndio, os entrevistados perderam documentos e informações importantes, e essa perda foi, em muitos casos, irreversível ou de difícil recuperação, evidenciando não apenas a vulnerabilidade dos suportes informacionais, mas também os limites das práticas informacionais em contextos de emergência, nos quais o sujeito não consegue acessar, preservar ou utilizar a informação de forma estruturada.

PERGUNTA 5: Como foi o seu contato com os Bombeiros, a polícia ou outras instituições no momento da ocorrência?

O contato com bombeiros, polícia e outras instituições, no momento da ocorrência, foi marcado por desorganização, passividade e dificuldade de compreensão. Os entrevistados, em geral, não conduzem esse contato, mas reagem a ele, recebendo orientações de forma fragmentada, sem conseguir entender completamente o que está acontecendo ou como agir. Isso ajuda a entender como são as práticas informacionais nesse momento, atendendo ao objetivo de analisar esse período.

Como já discutido na revisão, situações de emergência mudam a forma como as pessoas lidam com a informação, tanto pela limitação cognitiva causada pelo estresse quanto pela dependência de instituições para receber orientações. A informação deixa de ser buscada ativamente e passa a ser recebida de forma fragmentada, muitas vezes sem que a pessoa consiga compreendê-la ou utilizá-la no momento. Esse quadro indica que o comportamento informacional é condicionado pelo contexto e pelas possibilidades de ação do sujeito (Wilson, 1999), além de ser atravessado por incerteza e desorientação (Kuhlthau, 1991).

Esse padrão aparece de formas diferentes nos relatos, mas com um ponto em comum: a vítima não conduz o contato, ela reage a ele. Em E2, quando diz “você não tá direito ali no momento, parece flutuando no espaço”, essa ideia de “flutuar” mostra mais do que uma sensação, ela indica um estado de confusão, como se a pessoa não estivesse totalmente consciente do que está acontecendo, como se não estivesse fixada ao chão. Nesse momento, ela não se vê como alguém que está agindo, mas como alguém que está sendo levada pela situação, o que mostra uma quebra entre a pessoa e o contexto, em que a experiência não é totalmente compreendida.

O sujeito perde sua referência de ação e precisa reconstruir o sentido da situação para conseguir agir (Dervin, 1983). Isso aparece quando E2 afirma que apenas “assentia e aceitava o que falavam”, sem questionar. Nesse caso, o silêncio não se refere à ausência de fala, mas à ausência de questionamento, indicando que a pessoa não pergunta, não busca compreender melhor e não tenta atribuir sentido ao que está acontecendo. Mesmo quando tenta agir, ao perguntar “o que teria que fazer depois”, essa iniciativa não se sustenta, pois, o estado emocional impede o aprofundamento da informação.

Ao mesmo tempo, a informação útil vem principalmente das instituições. No relato de E5, fica claro que os bombeiros pedem dados básicos como “identidade” e “telefone” e verificam se há vítimas, além de dar orientações iniciais. Mesmo assim, E5 diz: “eu falei bastante com eles, mas hoje não me lembro exatamente de todos os detalhes”. Infere-se que a informação foi recebida, mas não foi retida, ou seja, o problema não está apenas no acesso, mas na capacidade de processar, compreender e lembrar o que foi informado.

Em situações de emergência, o uso da informação é afetado por limitações cognitivas e emocionais, que interferem diretamente na atenção e na memória (Kuhlthau, 1991). Além disso, o próprio relato de E5 mostra que nem toda orientação recebida se sustenta depois, como quando ele foi orientado a priorizar a perícia da Polícia Civil e depois percebe que “isso não é verdade”. Isso indica que a informação, além de difícil de processar, pode ser incompleta ou imprecisa, e seu sentido só é reconstruído posteriormente, a partir de novas informações (Dervin, 1983).

Na fala de E1, aparece outra situação. Ao dizer que os bombeiros estavam

“a passos de tartaruga”, ela faz uma crítica baseada na expectativa de rapidez e agilidade de atuação, mas logo depois reconhece: “eu não entendo como funciona o protocolo deles”. Isso mostra um conflito entre julgamento e falta de conhecimento. A interpretação do atendimento é feita com base na percepção individual e na urgência do momento, sem compreensão dos procedimentos institucionais.

Ademais, E1 diz que não foi solicitado “nenhum documento, nenhuma informação”, o que indica uma participação quase inexistente no processo informacional. Ela está presente na situação, mas não integrada ao fluxo de informação, indicando um distanciamento entre sujeito e sistema informacional. Nos relatos de E3 e E4, a participação é ainda menor. E3, ao dizer “a gente nem chamou eles”, já mostra que a ação inicial foi de outras pessoas. Quando os bombeiros chegam, a participação se limita a “assinar a ocorrência” e depois “buscar o laudo”, sem troca ou aprofundamento. Em E4, embora haja uma explicação inicial, quando dizem que fariam um laudo e que não poderiam mexer nas coisas, esse contato é pontual. Depois disso, toda a condução do processo passa para a imobiliária, que “nos orientou durante o processo”.

Isso mostra que a mediação da informação vai sendo transferida de um agente para outro, e a vítima deixa de ter controle direto sobre o que está acontecendo. A mediação, nesse caso, não é exercida pelo sujeito, mas por terceiros, que assumem o papel de organizar e conduzir o fluxo informacional (Almeida Júnior, 2009). Mesmo assim, pelos discursos dos entrevistados, se entende que essa mediação não é clara nem completa, pois, a informação chega em partes, de forma pontual, sem uma visão geral do processo.

Um ponto importante aparece novamente na fala de E5, quando diz que foi orientado a não acionar a perícia antes da Polícia Civil e depois percebe que “isso não é verdade”, afirmando que a informação recebida no momento da emergência foi considerada como errada ou incompleta. Assim, o sentido da informação não é fixo, mas construído ao longo do tempo, conforme novas informações são acessadas e reinterpretadas.

De modo geral, durante o incêndio, não há práticas informacionais organizadas, como buscar, comparar ou usar informações de forma estruturada. A pessoa organiza informações e toma decisões com base em várias fontes, que vêm

de terceiros, como bombeiros, vizinhos, síndicos, familiares e imobiliária, sempre de forma fragmentada e difícil de compreender. Isso se aproxima das situações de ruptura descritas por Dervin (1983), em que o sujeito enfrenta faltas que não consegue resolver no momento.

Ao relacionar isso com o modelo de Ellis (1989), por exemplo, para tratar da busca por informações. Se percebe que não só as etapas do comportamento informacional nem sempre acontecem, como são interrompidas e atravessadas. Não há início claro de busca, nem exploração de fontes, nem acompanhamento estruturado de informações; o mais comum é a vítima assumir uma posição de recepção de orientações, sem necessariamente buscá-las. Essa situação pode ser compreendida à luz dos Primeiros Socorros Psicológicos, uma vez que o momento de emergência é marcado por desorganização e dificuldade de lidar com a situação, exigindo respostas imediatas voltadas à segurança e às necessidades básicas (World Health Organization, 2011; Paranhos; Werlang, 2015).

Assim, o contato com instituições durante o incêndio não é um processo organizado de informação, mas um fluxo fragmentado, mediado por outros e limitado pela situação. A pessoa não controla a informação, ela apenas recebe orientações em um momento de muita vulnerabilidade. Essa experiência de receber informações incompletas, não compreender os processos e depender de outras pessoas ajuda a explicar o que ocorre posteriormente: a necessidade de buscar maior controle, clareza e compreensão sobre o que aconteceu e sobre os próximos passos.

PERGUNTA 6: Como você se sentiu emocionalmente nesse momento? Conseguiu tomar decisões sozinho(a) ou precisou da ajuda de alguém?

No momento do incêndio, os entrevistados se sentiram desorientados, em estado de choque e com dificuldade de compreender o que estava acontecendo. A tomada de decisão não ocorreu de forma autônoma ou estruturada e na maioria dos casos, as ações foram realizadas de forma automática ou com apoio de outras pessoas, indicando dúvidas, insegurança e dependência para conseguir agir. Situações de emergência geram incerteza, exigem ação rápida e afetam os processos mentais ligados à busca, interpretação e uso da informação (Barbosa;

Damasceno; Costa, 2023; Franco, 2015; ABNT, 2022), assim como provocam reações emocionais intensas que interferem diretamente na capacidade cognitiva, afetando atenção, julgamento e tomada de decisão (Kuhlthau, 1991).

A perda de referência é um dos primeiros pontos que aparece. Em E1, a expressão “sem chão” e a imagem de “um vazio imenso que parecia engolir tudo ao redor” mostram que não se trata apenas de susto, mas de uma quebra na capacidade de entender o que está acontecendo. Essa mesma sensação aparece em E2, quando descreve que parecia estar “flutuando, fora do corpo”. Nesses casos, perguntas como “e agora, o que eu faço?” não organizam a ação, mas revelam justamente a ausência de direção. Esse tipo de situação demonstra um estado em que o sujeito perde temporariamente sua referência de ação, precisando reconstruir o sentido da situação para conseguir avançar (Dervin, 1983).

Esse bloqueio vem acompanhado da dificuldade de decidir sozinho. Em E1, isso fica explícito quando afirma que não tinha condições emocionais de tomar decisões, o que leva à necessidade de “sentar, respirar e conversar” com a família. A decisão deixa de ser individual e passa a ser construída coletivamente. Já em E2, esse processo aparece de forma mais automática: em vez de decidir, ela vai “acatando” o que os outros dizem “vai dormir lá”, “toma uma água”, “liga para sua mãe”. Não há avaliação, há aceitação e a própria ideia de que “a gente vai decidindo no automático” mostra que a ação acontece, mas sem reflexão estruturada. Infere-se que em contextos de alta carga emocional, a tomada de decisão tende a ser delegada ou compartilhada, sendo influenciada pelas relações sociais e pelas condições do momento (Wilson, 1999; Araújo, 2010).

Esse funcionamento no automático também aparece em E3, quando descreve que “a gente fez tudo no automático” e que não sabia o que fazer. As ações de pegar roupas, cuidar dos cachorros, sair, acontecem como resposta imediata, sem planejamento. Aqui, a fala “a gente não sabia o que fazer” não indica só dúvida, mas ausência de repertório para lidar com a situação, o que evidencia uma lacuna informacional no nível da ação (Belkin, 1980). Em E4, aparece uma tentativa de manter controle, ao dizer que estava “com muito sangue frio” e “resolvendo o que precisava”.

No entanto, ocorreu também na fala a afirmação de que “nem pensamos muito”, mostrando que a ação não foi baseada em reflexão, mas em resposta

imediate. A sensação de que “parecia que outra pessoa estava resolvendo” indica um distanciamento da própria ação, o que pode ser compreendido como uma forma de dissociação diante do impacto emocional. O impacto emocional, por sua vez, não desaparece, apenas aparece depois, quando “começa a bater”, mostrando que a compreensão do que aconteceu não é simultânea à ação, mas posterior, o que se relaciona com o processo gradual de construção de sentido (Dervin, 1983).

Já em E5, a desorientação aparece quando descreve o momento como um “estado de choque” e afirma não saber por onde começar, mas mesmo assim algumas ações acontecem, como entrar em contato com o seguro e buscar informações. No entanto, ele próprio reconhece que esse movimento foi “nada muito estruturado ou planejado”, o que mostra que, mesmo quando há iniciativa, ela ocorre de forma fragmentada. O que se observa então é um cenário complexo, em que ação e desorientação coexistem.

Os entrevistados agem, resolvem partes do problema, mas sem uma visão do todo, não há uma sequência organizada, mas sim respostas pontuais às demandas que surgem. Esse padrão indica que o comportamento informacional, nesse momento, não segue uma lógica linear, sendo construído a partir de tentativas, interrupções e ajustes constantes (Ellis, 1989). De modo geral, as falas mostram que, nesse momento, a tomada de decisão não é um processo organizado, pois ela é atravessada pelo choque, pela confusão, pela urgência e pela dependência de outras pessoas.

Durante o incêndio, as práticas informacionais são marcadas por alguns elementos principais: perda de autonomia para decidir, informação fragmentada, dependência de outras pessoas, limitação cognitiva e compreensão que só acontece depois. Eles aparecem juntos, mostrando uma desorganização mais ampla da relação com a informação, que é fortemente condicionada pelo contexto e pelas condições emocionais do sujeito (Savolainen, 1995; Araújo, 2017). Esse cenário também pode ser entendido a partir da ideia de resiliência, que não é algo imediato, mas um processo que acontece ao longo do tempo (Pinheiro, 2004).

O momento inicial é marcado por desorganização, por não saber o que fazer e por agir no automático. A reorganização vem depois, e não durante o evento. Além disso, essa reorganização não acontece de forma individual. Em E1, a decisão depende da família; em E2, das pessoas ao redor que orientam ações; em

E3, das próprias tentativas em conjunto; em E5, também aparece a decisão compartilhada com a esposa. Isso mostra que a informação passa a circular nas relações, sendo mediada por outros sujeitos, que ajudam a interpretar, organizar e orientar as ações (Almeida Júnior, 2009).

Assim, no momento do incêndio, a dificuldade não é apenas acessar informação, mas conseguir usá-la. O estado emocional afeta atenção, memória e interpretação, fazendo com que a informação, mesmo disponível, não seja compreendida da forma necessária. Por isso, as práticas informacionais não são apenas formas de buscar informação, mas fazem parte do próprio enfrentamento da situação. A experiência de não saber, não entender e não conseguir decidir modifica a relação do sujeito com a informação, o que indica que seu uso depende não apenas da disponibilidade, mas das condições cognitivas, emocionais e sociais em que ocorre, o que se torna ainda mais evidente em contextos de emergência (Wilson, 1999; Dervin, 1983).

PERGUNTA 7: Quais foram as suas primeiras ações logo após o incêndio?

As primeiras ações após o incêndio foram marcadas por paralisação, pela realização de tarefas básicas e tentativas iniciais de reorganização da vida. Em alguns casos, os entrevistados permanecem em estado de choque, sem conseguir agir de forma estruturada; em outros, realizam ações imediatas como sair do local, buscar abrigo, pegar pertences e acionar pessoas próximas ou instituições.

Essas ações não seguem um planejamento, mas surgem de forma reativa, conforme as possibilidades e a urgência do momento. Além disso, o comportamento informacional dos usuários é influenciado por fatores emocionais e cognitivos, que podem gerar incerteza e dificultar a interpretação das informações ao longo do processo de busca (Kuhlthau, 1991).

Na literatura, situações de emergência não terminam no momento do evento, elas continuam em um período inicial de resposta, marcado por tentativa de entender o que aconteceu, buscar ajuda e começar a reconstruir a vida (Franco, 2015; Barbosa; Damasceno; Costa, 2023). As falas mostram que essa transição não acontece de forma linear, sendo atravessada por emoções e pela dificuldade de atribuir sentido ao ocorrido. E1 afirma que esse momento ainda é muito marcado

pela dificuldade de entender o que aconteceu. Quando diz “sentei, fiquei ali sentada e só pensava que aquilo era um pesadelo...”, a repetição mostra que ela está paralisada, que não avança, fica no mesmo lugar. As perguntas feitas “é verdade?” e “estamos vivos?” mostram uma tentativa de entender a realidade, indicando que o sujeito precisa reconstruir o sentido da experiência (Dervin, 1983) após uma situação caótica.

Aqui, não há busca de informação, nem decisão orientada, porque a pessoa ainda está tentando entender o que aconteceu. Nesse momento, o que ocorre principalmente é acolhimento, presença e apoio da rede social. Essa situação se aproxima dos Primeiros Socorros Psicológicos, que envolvem oferecer apoio, escuta e conexão com recursos disponíveis, priorizando a segurança e as necessidades imediatas das pessoas afetadas (World Health Organization, 2011; Paranhos; Werlang, 2015), para que ele possa, posteriormente, processar informações e agir.

Em E2, esse momento aparece de forma mais fragmentada, com uma sequência de ações simples: “pegar minha bolsa e ir pra casa da minha tia”, tomar banho, chorar, tentar dormir, o que são ações básicas, sem reflexão. No dia seguinte, ela diz que ficou “em alfa, esperando os bombeiros me ligarem”. Isso mostra que ela já não está em choque total, mas também não consegue agir. Ainda, quando E2 diz que “não sabia o que fazer”, fica claro que existe uma falta de informação, mas ela ainda não se transforma em busca ativa, uma vez que a necessidade de informação nem sempre se converte imediatamente em ação (Wilson, 1999).

E3 afirma que o modo automático continua mesmo depois do incêndio. Ao dizer “foi falar com os vizinhos [...] pegamos o que deu [...] fomos embora”, mostra ações diretas, sem planejamento. E4 tem um discurso parecido “não tinha muito o que fazer. Peguei o que dava [...] e fomos embora”, mostrando que ele reconhece os limites da situação. Essas ações refletem respostas imediatas, orientadas pela urgência e pela sobrevivência, nas quais a informação ainda não ocupa um papel central, sendo substituída por decisões rápidas baseadas no contexto e na percepção do risco. As práticas informacionais, nesse momento, ainda não estão organizadas, sendo atravessadas por fatores situacionais e pela necessidade de resposta imediata (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

Só depois começam ações mais estruturadas, como comprar roupas, pedir ajuda a amigos e buscar um lugar para ficar. Aqui, a informação começa a ser usada para resolver problemas concretos, ainda não é algo organizado, mas já existe ação. Mesmo assim, ele não explica como tomou essas decisões, mostrando que ainda não há uma organização da informação, que o seu comportamento informacional está se construindo progressivamente, conforme novas demandas vão surgindo e exigindo de si (Ellis, 1989).

Em E5, aparece uma diferença importante quando diz “a primeira coisa que fiz foi ligar para o seguro”, mostrando uma ação imediata baseada em algo que ele já conhecia. Nesse caso, já existe uma referência informacional prévia que orienta a ação, mas, conforme o processo continua, surgem novas exigências, como laudos, perícia e documentos, e a vítima vai descobrindo essas etapas aos poucos, porque não se tem uma visão completa do processo.

Esse ponto é importante porque o processo de perícia é organizado e tem regras, mas essas informações não aparecem de forma acessível para os entrevistados. Segundo seus relatos, eles foram entendendo na prática, tentando, perguntando e resolvendo conforme as demandas aparecem, tentando construir sentido a partir de lacunas informacionais (Belkin, 1980; Dervin, 1983).

Nenhum entrevistado mostrou saber antes como funciona a perícia, quais documentos seriam necessários ou quais etapas seguir. A informação existe nos sites da polícia e dos bombeiros, mas, na prática, não alcança as pessoas, porque ninguém cogita buscar esse tipo de informação antes de vivenciar a situação. E5 até descreve ações como acessar o site, preencher dados e reunir documentos, uma prática informacional mais estruturada, mas que, mesmo assim, é acompanhada por ansiedade e tentativa de entender o “grau de destruição”. Ou seja, mesmo com ação, não há controle total, porque as respostas são parciais e situacionais.

Relacionando com o modelo de Ellis (1989), esse momento mostra o início da reativação do comportamento informacional. Diferente do momento do incêndio, começam a aparecer sinais de busca ativa, de seguir orientações e de acompanhar informações, mesmo que ainda de forma inicial. Outro ponto importante é a mudança de prioridade, porque as primeiras ações não são sobre recuperar informações e documentos perdidos, mas sobre sobreviver e reorganizar a vida:

encontrar abrigo, roupa, segurança, cuidar da família.

Quando se olha para todo o processo, fica mais claro que antes do incêndio não havia preparação, durante o incêndio há colapso e depois começa uma reorganização lenta, com dependência de outros e tentativa de entender o que fazer. Essa reorganização também pode ser entendida pela ideia de resiliência.

Como apontam Gomide et al. (2019) e Nakano (2020), a resiliência não é voltar ao normal rapidamente, mas conseguir reorganizar a vida aos poucos, usando os recursos disponíveis. Nas falas, isso aparece no fato das ações não seguirem um plano, mas surgem conforme as possibilidades: buscar abrigo, pedir ajuda, achar onde morar, entrar em contato com instituições e resolver o que é mais urgente.

Isso mostra que a resiliência não implica controle total, mas a capacidade de agir mesmo sem ter todas as respostas. Como apontam Barbosa, Damasceno e Costa (2023), em emergências as decisões são tomadas em condições de pouca informação, exigindo adaptações constantes. Essa resiliência não se constrói de forma individual, já que familiares, amigos e vizinhos são apontados pelas vítimas como fundamentais tanto no apoio emocional quanto na orientação das ações. A informação circula por meio dessas redes sociais, sendo mediada pelas relações e interações, o que reforça o caráter social das práticas informacionais (Almeida Júnior, 2009).

PERGUNTA 8: Você sentiu necessidade de buscar algum tipo de informação naquele momento? Que tipo de informações buscou, e como conseguiu?

Após o incêndio, os entrevistados sentiram necessidade de buscar informações, mas essa necessidade não aparece de forma imediata. Ela surge gradualmente, conforme novas demandas aparecem, e se manifesta por meio de buscas variadas, muitas vezes simultâneas, envolvendo temas como perícia, seguro, liberação do imóvel, recuperação de bens e próximos passos. Essa busca ocorre de forma pouco estruturada, marcada por tentativa e erro, dependência de outras pessoas e dificuldade em compreender o processo como um todo. O comportamento informacional, nesses contextos, não se inicia de forma planejada, mas se desenvolve a partir de demandas situacionais e da necessidade de lidar com problemas concretos (Wilson, 1999; Ellis, 1989).

Na literatura, aponta-se que, após eventos críticos, a informação é importante para reduzir a incerteza e ajudar a retomar o controle. No entanto, essa mudança não ocorre de forma imediata. As falas mostram que a necessidade de informação nem sempre é percebida desde o início, sendo construída ao longo do processo. Nesse sentido, ela não é algo dado, mas se forma progressivamente a partir das experiências vividas e das tentativas de compreender a situação (Belkin, 1980; Brenda Dervin, 1983).

Na fala de E1, aparece que se buscou “tudo que envolvesse perícia, laudos, seguro [...] liberação do imóvel [...] descarte, segurança, reforma”, mostrando várias demandas ao mesmo tempo e que não é uma dúvida só, mas muitas coisas acontecendo juntas, todas interligadas. Ainda, quando E1 diz que “uma coisa depende da outra”, entende-se que a informação não vem isolada, mas faz parte de um processo com várias etapas e a pessoa precisa entender não só o que fazer, mas também a ordem das coisas.

Esse encadeamento de informações mostra que a busca não ocorre de forma linear, mas em sequência e interdependência, com múltiplos pontos de entrada e retorno (Ellis, 1989). O problema é que isso não é explicado de forma clara e requer que a vítima vá entendendo na prática e no acerto e erro, o que aumenta a dificuldade. Isso aparece quando ela diz que as informações “não são claras, nem objetivas, nem práticas”, ou seja, a informação existe, mas não ajuda como deveria, indicando que o acesso à informação não garante sua compreensão ou uso efetivo (Araújo, 2017).

Ao mesmo tempo, E1 mostra uma mudança importante quando diz que criou uma planilha para acompanhar prazos e processos. Aqui, a informação deixa de ser algo confuso e passa a ser organizada, a prática informacional iniciada é a de registrar, acompanhar e controlar o que está acontecendo. Isso mostra uma passagem de uma posição mais passiva para uma mais ativa, mesmo ainda em uma situação difícil. Essa reorganização, mesmo que momentânea, indica que as práticas informacionais podem se transformar ao longo da experiência, sendo incorporadas ao cotidiano como forma de lidar com a complexidade da situação (Savolainen, 1995).

Já na fala de E2, esse processo é menos direto. Começa dizendo que “não sentiu necessidade na hora”, mas logo depois fala que procurou informações na

internet, assistiu vídeos e buscou conteúdos jurídicos para saber de seguro principalmente. Isso mostra uma contradição: ela já estava buscando informação, mas não reconhecia isso como uma necessidade. Pode-se retomar a ideia de que a prática antecede a consciência e assim o comportamento informacional nem sempre é percebido como tal pelo sujeito, sendo muitas vezes implícito e reativo às circunstâncias (Wilson, 1999). A pessoa já está buscando informação, mesmo sem perceber isso claramente, e isso mostra que a necessidade de informação não aparece pronta, ela vai sendo construída com o tempo.

Ainda, a busca de E2 não foi organizada, já que afirma em seu discurso que buscou em vários lugares, sem um objetivo bem definido. Esse tipo de comportamento apresenta como a busca por informação pode ocorrer de forma exploratória, sem um percurso previamente definido, sendo guiada por tentativas, descobertas e ajustes ao longo do caminho (Ellis, 1989).

Já em E3, a informação buscada foi sobre reembolso do que foi perdido e aparece mais mediada por outras pessoas ou por instituições, quando diz que “todo o procedimento teria que ser resolvido com a imobiliária”, o que demonstra que não havia como tomar uma iniciativa total do processo, pois havia a mediação por outrem. Aqui, a pessoa não deixa de precisar de informação, mas passa a depender de outros para obtê-la diretamente, mostrando o forte papel das relações sociais na mediação do acesso à informação (Almeida Júnior, 2009).

Na fala de E4, a relação com a informação é mais seletiva. Ao dizer que “não se preocupou muito naquele momento”, mostra que outras coisas eram mais urgentes. Nesse caso, pode-se entender que a busca por informação acontece só quando necessário, por exemplo, para saber quando poderia retirar os bens ou resolver questões do imóvel. Então, pode-se pensar que a busca por informação depende do que a pessoa considera importante naquele momento, sendo influenciada por prioridades, contexto e estado emocional (Kuhlthau, 1991).

E5 diz que foi “ligando para as instituições [...] perguntando o que precisavam fazer” e que, a partir de cada resposta, gerava-se uma nova tarefa, um novo documento, uma nova etapa. Aqui, a informação ajuda a avançar no processo, mas isso novamente não acontece com planejamento, as ações vão sendo feitas conforme as respostas aparecem. Esse encadeamento mostra que a busca por informação é processual e cumulativa, sendo construída a partir de interações

sucessivas com diferentes fontes (Ellis, 1989).

Relacionando com o modelo de Ellis (1989), dá para perceber que, nesse momento, as pessoas começam a se movimentar mais em relação à informação: passam a procurar onde conseguir respostas, seguem orientações que recebem e começam a acompanhar o que precisa ser feito, como prazos, documentos e etapas. Mesmo assim, isso ainda não é totalmente organizado, já que as práticas variam de pessoa para pessoa e dependem do estado emocional, da ajuda de outros e da capacidade de organização.

Esse momento mostra que o incêndio muda a relação com a informação. Antes, não havia preparação. Durante o incêndio, há desorganização total. Depois, surgem dúvidas que fazem a pessoa precisar buscar informação para entender o que fazer, e as ações e novas buscas vão sendo feitas a cada nova necessidade que surge, sem ser um caminho linear, às vezes tendo de voltar passos para avançar.

Ao mesmo tempo, essa busca não acontece de forma tranquila, pois é marcada por excesso de informação, falta de clareza, dependência de outros e necessidade de aprender enquanto faz. Esse cenário evidencia que o comportamento informacional, em contextos de emergência, é dinâmico, situado e fortemente condicionado pelas circunstâncias vividas, sendo construído ao longo do processo e não previamente estruturado.

PERGUNTA 9: Qual a importância de ter tido pessoas te auxiliando no dia e depois? Qual a relevância desse fator humano, seja de conhecidos ou desconhecidos?

As respostas para essa questão mostram que o fator humano não é apenas um apoio complementar, mas essencial para que a ação aconteça em uma situação de emergência. O que aparece nos relatos não é só a importância das pessoas, mas a dependência delas para que qualquer tipo de organização pós-incêndio aconteça. Quando a pessoa perde a noção do que está acontecendo, a capacidade de decidir e o equilíbrio emocional, são os outros que passam a sustentar não só o corpo, mas também o pensamento e a ação. Em emergências, fatores emocionais e cognitivos interferem diretamente na forma como a informação é percebida, interpretada e utilizada, afetando o comportamento do indivíduo diante da situação,

especialmente em contextos de incerteza (Kuhlthau, 1991).

No relato de E1, ela diz que, diante do incêndio, “você não sabe por onde vai, como vai ir, tá sem roupa [...] e as pessoas [...] te ajudam a pensar”, então se entende que a vítima perde, mesmo que temporariamente, a capacidade de raciocinar o que fazer e que a ação só acontece com a ajuda de outras pessoas. Isso evidencia que a informação não é apenas algo disponível externamente, mas algo que se constrói na interação com o outro, especialmente em situações de quebra, de caos, de choque, nas quais o sujeito precisa reorganizar o sentido da experiência (Dervin, 2003). Ao mesmo tempo, essa perda momentânea de capacidade decisória se relaciona com os limites cognitivos em situações de estresse intenso, que impactam diretamente a atenção e o julgamento (Hawkins, 1993).

Na fala de E2, aparece a ajuda de forma concreta e coletiva e ao dizer que “as pessoas fizeram um círculo [...] blindaram dos curiosos [...] oraram junto”, ela descreve como as pessoas em volta mudaram o ambiente ao redor dela, com acolhimento emocional e proteção. Quando diz que “teve gente que eu nunca tinha visto que me acolheu mais que minha família”, mostra que o apoio não vem só de pessoas próximas e que o mais importante é o contato naquele momento, e não necessariamente o vínculo familiar. As práticas informacionais, nesse sentido, não se restringem a estruturas formais, mas emergem das relações sociais e das interações cotidianas, sendo profundamente situadas no contexto vivido (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

No relato de E3, isso aparece de forma direta ao afirmar que “as pessoas são o que nos sustentam na hora”. A palavra “sustentam” indica que, naquele momento, a pessoa não consegue se manter sozinha e depende dos outros. Ao mencionar que “o vizinho oferece uma água” e que “o bombeiro fala de um jeito acolhedor”, fica claro que não é apenas o que é feito, mas como é feito que faz diferença: o modo de falar, o cuidado e a presença influenciam a forma como a situação é vivida. A mediação da informação não ocorre apenas pela transmissão de conteúdo, mas pelo modo como essa informação é comunicada, atravessado por aspectos relacionais, afetivos e sociais (Almeida Júnior, 2009).

Os Primeiros Socorros Psicológicos indicam que, em emergências, a abordagem deve envolver acolhimento, escuta e conexão com a pessoa afetada,

priorizando sua segurança e suas necessidades imediatas. Esse contato contribui para a redução do sofrimento e para a reorganização inicial do sujeito diante do ocorrido. Nessa perspectiva, a informação precisa ser adequada ao contexto vivido, considerando o estado emocional da pessoa e o momento da emergência (World Health Organization, 2011; Paranhos; Werlang, 2015).

Por isso, o modo como a informação é transmitida, com cuidado, clareza e proximidade, faz tanta diferença quanto o conteúdo em si. Pode-se afirmar que, em emergências, a informação só funciona de verdade quando vem junto com acolhimento e conexão, fornecido pelo fator humano. Em complemento, segundo E4, “ali na hora tudo é fator humano”. O uso da palavra “tudo” mostra que não há exceção, o fator humano não é só mais um elemento, ele é o que organiza toda a experiência.

Quando completa dizendo que isso envolve ajuda “financeiramente, psicologicamente”, amplia ainda mais esse papel. O que chama atenção aqui é o que não aparece: não há referência inicial a sistemas, protocolos ou instituições então embora esses elementos existem, não são o que movimenta a experiência naquele momento. São as pessoas, as falas, o carinho, o cuidado, o apoio que move tudo.

Na fala de E5, o fator humano aparece como algo difícil até de explicar. Ao dizer que “meus vizinhos foram o fator mais relevante [...] não dá pra pôr em palavras”, ele mostra que a experiência ultrapassa o que consegue ser dito. Mesmo assim, tenta explicar falando de “mensagens”, “apoio” e “conforto”, e termina com a pergunta “quem somos nós sem as pessoas em volta?”. Aqui, o fator humano deixa de ser apenas parte da situação e passa a ser visto como imprescindível para a própria vida em sociedade, e o silêncio aparece justamente no que não consegue ser totalmente explicado. Esse limite da linguagem permite se inferir que nem toda experiência informacional pode ser completamente verbalizada, sendo atravessada por dimensões subjetivas e emocionais (Orlandi, 2007).

Na análise geral, os relatos mostram alguns pontos em comum: apoio emocional, ajuda material, ajuda para pensar e continuidade desse apoio ao longo do tempo. O fator humano não aparece só durante o incêndio, mas continua depois, com mensagens, presença e acompanhamento, e tal afirmação reforça a ideia de que a resiliência não acontece de uma vez, mas é construída com o tempo,

como aponta Pinheiro (2004). O apoio não elimina o sofrimento, mas ajuda a lidar com ele, funcionando como elemento que sustenta o processo de reorganização da vida.

Também aparece como uma dimensão importante ligada à informação, porque as pessoas não só acolhem, mas ajudam a organizar o que fazer. Quando ajudam a pensar, como em E1, ou orientam ações, como nos outros relatos, fica claro que a informação passa pelas relações humanas. Antes de qualquer sistema formal, são as pessoas que ajudam a entender o que é prioridade e quais são os próximos passos. O comportamento informacional, nesse contexto, se organiza de forma situada, relacional e dependente das condições concretas do sujeito (Wilson, 1999; Araújo, 2017).

Na forma como os entrevistados falam, essa importância aparece em expressões como “foram tudo”, “não dá pra pôr em palavras”, “sustentam na hora”. Isso mostra que o tema não é secundário, mas central na experiência, que o apoio do fator humano ali na situação crítica aparece como aquilo que reduz o impacto do choque, ajuda a organizar minimamente a situação e permite seguir em frente. Assim, o fator humano não atua apenas como apoio, mas como o elemento que permite agir, pensar e continuar após o incêndio, articulando dimensões emocionais, cognitivas, sociais e informacionais.

PERGUNTA 10: Você solicitou uma perícia do Corpo de Bombeiros após o incêndio? Se não solicitou, sabia que isso era possível?

De forma geral, os relatos mostram que a perícia não foi solicitada de forma ativa pelos entrevistados e que, na maioria dos casos, eles não sabiam que essa solicitação poderia ser feita por iniciativa própria. O procedimento aparece como algo conduzido automaticamente pelas instituições, surgindo a partir da atuação dos próprios bombeiros e não como resultado de uma decisão das vítimas. Assim, entende-se que o acesso à informação nesse caso não se traduz necessariamente em ação, sendo condicionado pela forma como a informação é apresentada, compreendida e incorporada pelos sujeitos no contexto vivido (Wilson, 1999; Araújo, 2017).

Na fala de E2, a posição é direta: “não solicitei, eles que me falaram que fariam, apenas aceitei”, indicando ausência de busca ou questionamento. O

mesmo padrão aparece em E3, quando afirma que “eles mesmos falaram que o laudo pericial sairia depois de alguns dias”, e em E5, ao dizer que “não precisei solicitar [...] eles mesmos me avisaram que iriam fazer a vistoria”. Em todos esses casos, a perícia não é uma ação da pessoa, mas algo que é feito pelas instituições.

Essa lógica também aparece em E1, quando descreve que “o processo era automático” e que “nem precisaria solicitar nada”, reforçando a ideia de que a perícia não depende da iniciativa da vítima. Mesmo havendo uma percepção de que isso “era de praxe”, não há conhecimento concreto sobre como funciona ou quando deve ser acionado.

Ou seja, existe uma noção geral, mas não uma compreensão prática do processo. Essa diferença entre saber que algo existe e saber como agir diante disso evidencia uma lacuna informacional, em que o sujeito não reconhece plenamente suas possibilidades de ação (Belkin, 1980). Em E4, essa ausência de ação também se mantém: “nem precisei solicitar a perícia [...] o próprio bombeiro já chegou falando que iam fazer um laudo”, e toda a condução do processo é rapidamente transferida para a imobiliária, o que reduz ainda mais a participação direta.

As falas mostram que, mesmo quando a perícia é realizada, o papel da vítima é limitado. Em E2, o processo é descrito como “marcaram um dia, vieram [...] e falaram que quando tivesse pronto o laudo, me mandariam”, indicando uma participação passiva, de espera. Em E3, a importância do laudo aparece vinculada a outras etapas, como “aguardar esse documento oficial para dar sequência às providências”, mas sem envolvimento direto na solicitação ou no acompanhamento. Esse comportamento indica que o uso da informação ocorre de forma reativa, e não proativa, sendo acionado a partir das orientações institucionais, e não da iniciativa do sujeito. A busca por informação não segue um percurso ativo, mas se organiza a partir de estímulos externos e demandas situacionais (Ellis, 1989).

A perícia não aparece como parte de uma prática informacional planejada, mas como um procedimento institucional que se impõe à situação. Ela surge de forma externa, como algo automático, quase obrigatório, e não como resultado de uma decisão consciente da vítima. Esse padrão reforça que as práticas informacionais são fortemente influenciadas pelo contexto e pelas condições em que o sujeito está inserido, não sendo necessariamente resultado de planejamento

prévio (Savolainen, 1995). Não se trata apenas de não saber agir, mas de não reconhecer a perícia como algo que poderia ser buscado ou acionado por conta própria. A informação sobre a perícia existe, mas não se organiza a partir da ação do sujeito, permanecendo estruturada do ponto de vista institucional.

Ela chega no momento do atendimento, já como orientação ou procedimento em andamento, o que faz com que os entrevistados assumam uma posição de acompanhamento e não de condução do processo. Entende-se, a partir disso, que ocorre uma mediação da informação, predominantemente pelo olhar institucional, sem que o sujeito se aproprie plenamente desse processo.

A mediação, nesse caso, não se configura como um apoio à autonomia do usuário, mas como um mecanismo que centraliza o controle da informação nas instituições (Almeida Júnior, 2009). Assim, a relação dos entrevistados com a informação sobre a perícia é marcada mais pela recepção e acompanhamento do que pela busca ativa e pela tomada de decisão, mostrando que existem limites na construção de práticas informacionais mais autônomas em contextos de emergência (Dervin, 1983).

PERGUNTA 11: Você recebeu orientação das instituições sobre os próximos passos? Essas orientações foram claras e úteis?

As respostas indicam que, no pós-incêndio, a orientação institucional sobre os próximos passos foi, na maioria dos casos, inexistente, vaga ou insuficiente. Embora alguns entrevistados tenham recebido algum tipo de informação, ela não se apresentou de forma clara, estruturada ou contínua, o que dificultou a compreensão do que fazer em seguida e exigiu que os próprios sujeitos buscassem, interpretassem e organizassem as informações por conta própria. O acesso à informação não depende apenas da sua disponibilidade, mas da forma como ela é apresentada, compreendida e apropriada pelos sujeitos em contextos específicos (Wilson, 1999; Araújo, 2017).

Para E1, o próprio caminho foi sendo construído ao longo do processo. Ao afirmar que “fui deduzindo quais seriam os próximos passos”, fica claro que não houve um direcionamento estruturado. Ele afirma ainda que as informações até apareciam, mas “na maioria das vezes [...] eram muito vagas”, o que exigia

interpretação e reconstrução. Essa dinâmica mostra que o sujeito precisa construir sentido a partir de informações incompletas, reorganizando o que recebe para conseguir agir (Dervin, 1983).

Essa dificuldade se intensifica quando E1 diz que “em vários momentos, eu sabia mais do que eles”, indicando que a orientação institucional não era suficiente. Além disso, expressões como “falta de transparência” e “informação nas entrelinhas” mostram que partes importantes só eram compreendidas ao longo do processo, gerando “insegurança e frustração”, o que se relaciona diretamente com a incerteza presente nos processos de busca e uso da informação (Kuhlthau, 1991).

Em E2, a afirmação “ninguém me orientou nada” mostra que, após a perícia, não houve acompanhamento institucional e que, diante disso, a ação teve que ser feita aos poucos, como em “fui arrumando as coisas”, sem planejamento ou clareza. A relação com a seguradora também não ocorre de forma direta, já que “eles tratavam mais com o síndico do que comigo”, o que cria uma distância entre a vítima e a informação necessária para ela, que foi a pessoa que sofreu o incêndio.

Mesmo quando a informação chega, ela não é suficiente, pois “algumas coisas não ficaram muito claras”. Ainda assim, E2 afirma que “funcionou” e que “aceitei”, indicando que as decisões são tomadas com base no que foi possível entender. Esse comportamento indica que o uso da informação ocorre mesmo em condições de incompletude, sendo adaptado às possibilidades concretas do sujeito (Savolainen, 1995). Nesses casos, o indivíduo não aguarda por informações completas ou totalmente compreendidas para agir, mas mobiliza o que está disponível no momento, articulando fragmentos de informação com sua própria experiência, intuição e apoio de terceiros.

Em E3, a orientação não vem diretamente das instituições, mas é mediada pela imobiliária e, ao dizer que “a gente só esperou” e que “todo o restante ficou por conta da imobiliária”, fica claro que a condução do processo foi delegada. A informação não circula diretamente com a vítima, já que “não precisou entrar em contato diretamente com outras instituições”. Nesse caso, a mediação da informação é deslocada para um terceiro, que assume a função de organizar, interpretar e operacionalizar o processo informacional.

Esse tipo de mediação reduz a necessidade de ação direta do sujeito e reorganiza o fluxo de informação, o que se aproxima da compreensão da mediação

como parte principal no acesso e uso da informação (Almeida Júnior, 2009). Em contrapartida, o fato de ter ocorrido essa delegação também reduz a sobrecarga no momento de fragilidade, o que pode ser visto pelo uso da expressão “foi um alívio”. E4 diz que a orientação é percebida como suficiente, mas sem detalhamento: “recebi orientação, e foi tranquilo” não explica como ocorreu esse processo.

Quando E4 complementa que “como a casa era alugada”, entende-se que a menor complexidade está relacionada ao fato de que outras pessoas conduziram as etapas, reduzindo a necessidade de envolvimento direto e que de certa forma, a responsabilidade em resolver as coisas não eram dele, o que seria diferente se a casa fosse própria. Assim como em E3, a experiência não é necessariamente mais estruturada, mas mediada por terceiros, o que altera a forma como a informação é percebida e utilizada.

Em E5, volta a ausência de orientação clara, ao afirmar que “não recebi orientações claras sobre os próximos passos”, fica evidente a percepção de falta de direcionamento. A necessidade de “buscar as informações” e “tirar dúvidas” por conta própria indica ausência de acompanhamento estruturado, e a expressão “fiquei praticamente sozinho” reforça que a responsabilidade pela informação foi transferida para o próprio sujeito, apenas com a mediação da instituição, e a busca por informação torna-se fragmentada, marcada por tentativas, retornos e reorganizações, sem um fluxo contínuo ou orientado (Ellis, 1989).

Assim, as falas mostram que, na maioria dos casos, não houve orientação boa o suficiente por parte das instituições. Em E1 e E5, a informação é vaga ou incompleta; em E2, ela praticamente não existe; em E3 e E4, ela é mediada por terceiros ou simplificada. Em todos os casos, os entrevistados não recebem um direcionamento estruturado e precisam, de formas diferentes, lidar com lacunas informacionais para conseguir seguir com o processo.

Desse modo, a orientação das instituições relacionadas não se consolida como um fluxo informacional contínuo e acessível, exigindo que o próprio sujeito atue como organizador, intérprete e mediador da informação, em um contexto marcado por descontinuidade, incerteza e necessidade constante de reconstrução do sentido (Dervin, 1983; Wilson, 1999).

PERGUNTA 12: Após o incêndio, você entrou em contato novamente com alguma instituição (corpo de bombeiros, polícia, seguradoras) para buscar

informações ou esclarecimentos? Como foi essa experiência?

Após o incêndio, o contato com instituições não ocorre de forma pontual, mas se repete ao longo do tempo e, em todos os relatos, há retorno às instituições, seja para dar continuidade a processos, esclarecer dúvidas ou resolver pendências. No entanto, essa experiência é, na maioria dos casos, marcada por repetição, burocracia e desgaste, já que o contato raramente resolve a demanda na primeira tentativa e exige múltiplas interações. Aí, o acesso à informação não se dá de maneira linear ou resolutive, mas sim se constrói ao longo de sucessivas tentativas, marcado por lacunas e reconstruções constantes (Wilson, 1999; Ellis, 1989).

O relato de E5 deixa claro que o acesso à informação não acontece de forma direta nem suficiente na primeira tentativa. Quando diz que “precisou visitar cerca de quatro vezes”, não se trata apenas de repetição cansativa, mas de um processo em que cada tentativa revela que ainda falta algo para avançar. Isso ocorre porque a informação não vem completa, mas vai sendo descoberta aos poucos, conforme novas dúvidas aparecem e novas idas são necessárias. Nesse movimento, o sujeito se depara continuamente com lacunas informacionais que impedem o fechamento do processo, exigindo novas buscas e interpretações. Assim, a construção do conhecimento ocorre de forma progressiva, a partir da necessidade de preencher descon continuidades e reorganizar o sentido da informação ao longo da experiência (Dervin, 1983).

Adicionalmente, quando a ajuda surge por indicação de uma amiga, esse encadeamento se amplia ainda mais, já que a busca deixa de ser exclusivamente institucional e passa a circular também pelas relações pessoais. Diante da dificuldade de obter respostas nos canais formais, a pessoa constrói seu próprio percurso informacional, combinando diferentes fontes até conseguir avançar. As práticas informacionais se configuram, portanto, como socialmente situadas e dependentes das redes de interação e apoio disponíveis no cotidiano (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

Mais do que repetição, o que aparece é um processo em que a informação vai sendo construída aos poucos, a partir de lacunas que surgem, tentativas que não resolvem totalmente e caminhos que se reorganizam conforme novas fontes entram no processo.

Já no discurso de E1, o problema não está na falta de contato, mas na sua ineficácia. Ao afirmar que “sempre que precisava de alguma coisa” havia contato, o entrevistado indica frequência, no entanto, ao descrever o processo como “extremamente burocrático” e “cheio de etapas complicadas e pouco claras”, evidencia-se que a informação vem de forma fragmentada e pouco articulada, exigindo esforço constante para ser compreendida e utilizada.

Quando E1 afirma que “cada um parecia jogar a responsabilidade para o outro”, surge a fragmentação institucional, onde não há fluxo contínuo, mas pontos desconectados que obrigam a pessoa a circular entre diferentes instâncias, repetindo informações e tentando articular o processo por conta própria. Nessa situação, a mediação da informação deixa de ser realmente das instituições responsáveis e passa a ser exercida pela própria pessoa, que precisa conectar e reorganizar o que está disponível (Almeida Júnior, 2009).

Esse movimento fica ainda mais explícito quando E1 menciona “ter que repetir informações, ficar ligando para vários lugares”, demonstrando que a vítima precisa ir atrás de informações diversas vezes. Ainda, ao afirmar que “ninguém realmente tinha interesse em ajudar”, o entrevistado não se refere apenas ao atendimento, mas à quebra da instituição como referência informacional confiável. A incerteza, não se configura apenas cognitiva, mas também relacional, afetando a confiança no processo e aumentando o desgaste emocional (Kuhlthau, 1991).

No relato de E2, ao dizer que “a gente nunca termina na primeira vez”, o entrevistado indica uma necessidade de repetição do contato, uma vez que os bombeiros, a seguradora e o síndico aparecem como pontos distintos no meio de um fluxo fragmentado, que não se organiza de forma integrada.

Em E3, o contato com as instituições praticamente não se sustenta como parte relevante da experiência. Quando afirma “nem lembro” e completa com “acho que liguei pra tirar dúvidas, mas foi só isso”, não está dizendo que o contato não existiu, mas que ele não teve peso no processo. O que ganha centralidade são as ações de terceiros, já que ao longo do relato, quem organiza, resolve e acompanha é a imobiliária, e não o próprio entrevistado. Nesse caso, a mediação da informação é deslocada para outro ator, que assume a responsabilidade pela condução do processo informacional, reduzindo a necessidade de envolvimento direto da vítima. Novamente, isso não necessariamente deve ser visto como algo 100% negativo, já

que se tira um peso extra de cima dos ombros da vítima, que tem muitas coisas para pensar e resolver.

Essa mesma dinâmica aparece em E4, quando afirma que “não precisou entrar em contato novamente”, porque “tudo foi resolvido pela imobiliária”. O que se observa não é necessariamente um processo mais simples, mas um afastamento do sujeito em relação às etapas. Quando afirma que “foi a parte do processo com a qual menos precisei me preocupar”, isso indica que a informação não precisou ser buscada, entendida ou organizada diretamente por ele. Esse deslocamento altera completamente a experiência, já que o processo é percebido como mais tranquilo não porque seja mais eficiente, mas porque o sujeito não está exposto às suas complexidades.

O fato de a pessoa deixar de lidar diretamente com instituições, documentos e exigências muda a forma como a experiência é percebida. O processo parece mais simples não necessariamente por ser mais organizado, mas porque há uma mediação que absorve as dificuldades envolvidas. Quando se observa o conjunto dos relatos, fica evidente que o contato com instituições não segue um padrão único. Em alguns casos, ele é direto, repetitivo e desgastante; em outros, como em E3 e E4, ele é reduzido ou praticamente terceirizado.

PERGUNTA 13: As instituições (Bombeiros, polícia, seguradoras etc.) estavam articuladas entre si? Isso facilitou ou dificultou seu acesso à informação?

A articulação entre instituições não se apresenta, nos relatos, como um padrão homogêneo. Em alguns casos, ela está ausente, em outros ocorre de forma parcial, e em situações específicas aparece mediada por determinados atores e essa variação impacta diretamente o acesso à informação, podendo tanto dificultar quanto facilitar o processo. Por exemplo, nos relatos de E1, E2 e E5, predomina a ausência de articulação. E1 afirma que “elas não se conversam” e que “você que tem que fazer a ponte entre elas”, indicando que a integração institucional não acontece na prática.

Ao descrever a necessidade de “explicar tudo várias vezes” e “repetir documentos”, o entrevistado mostra que a informação não circula entre os sistemas, mas precisa ser constantemente reconstruída. Nessa situação, o fluxo

informacional deixa de ser institucional e passa a depender do sujeito, que assume um papel ativo de conexão entre as diferentes fontes, o que reforça que o acesso à informação não é automático, mas condicionado às possibilidades de mediação e ação no contexto vivido (Wilson, 1999). Ao mesmo tempo, essa necessidade de reconstrução constante da informação apresenta um processo de produção de sentido diante de lacunas informacionais, no qual o sujeito precisa interpretar, conectar e reorganizar fragmentos de informação para conseguir agir (Dervin, 1983).

Esse mesmo cenário aparece no relato de E5, de forma ainda mais intensa. Ao afirmar que precisou “ligar para tentar agilizar” a perícia e que poderia ter que avisar os bombeiros caso a Polícia Civil não o fizesse, o entrevistado demonstra que o fluxo informacional não se sustenta sozinho. Quando se descreve como um “menino de recados”, responsável por “repassar para um o que o outro dizia”, fica evidente que a ausência de articulação transforma a vítima em mediadora do processo.

O tempo gasto em “horas ao telefone”, “esperando atendimento”, “respondendo mensagens” e “aguardando e-mails” reforça que o acesso à informação se torna mais difícil, exigindo esforço contínuo e aumentando o desgaste emocional. O comportamento informacional, dessa forma, não segue um percurso linear, mas é marcado por interrupções, retornos e reconfigurações constantes ao longo do processo, conforme já discutido nos estudos sobre busca e uso da informação (Ellis, 1989), especialmente em contextos de maior complexidade e incerteza.

No caso de E2, a ausência de articulação aparece naturalizada, ao afirmar que “bombeiros e seguro não têm nenhuma articulação” e que “não imaginava que estariam” articulados, o entrevistado demonstra que essa situação já era esperada. Ainda que não seja percebida como um problema imediato, ela revela um cenário em que o acesso à informação não é estruturado institucionalmente, dependendo do próprio usuário para acontecer.

Nesse sentido, a informação não se apresenta como algo disponível e organizado, mas como algo que precisa ser buscado, interpretado e reconstruído pelo próprio sujeito, o que se aproxima da compreensão de que as práticas informacionais são socialmente situadas e dependem das condições concretas de

vida e experiência dos indivíduos (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

Por outro lado, nos relatos de E3 e E4, a presença de articulação, ainda que parcial, facilita o acesso à informação. Em E3, a existência de uma mediação entre imobiliária e seguradora permite que o entrevistado “falasse com uma pessoa que cuidava de tudo”. Essa centralização organiza o fluxo informacional, evita a repetição de informações e reduz a necessidade de contato com múltiplas instituições.

Como resultado, o processo é percebido como mais ágil e menos estressante e nesse caso, a mediação não recai sobre o sujeito, mas é absorvida pela estrutura institucional, o que reorganiza o fluxo informacional e reduz a fragmentação, diminuindo também a incerteza e o esforço cognitivo envolvidos no processo (Kuhlthau, 1991).

Em E4, a articulação não é tão generalizada, mas ocorre entre alguns atores específicos. Enquanto os bombeiros atuam de forma isolada, a relação entre imobiliária e seguradora é descrita como alinhada, o que tornou o processo “rápido, sem questionamentos”. Esse contraste mostra que, quando há algum nível de integração ou mediação, o acesso à informação tende a ser mais simples e direto.

A informação circula com maior fluidez, reduzindo a necessidade de intervenção do sujeito e reorganizando o processo de acesso. Considerando o conjunto dos relatos, a articulação entre instituições facilita o acesso à informação quando organiza o fluxo e reduz a necessidade de intervenção do sujeito.

Já sua ausência dificulta o processo, exigindo que a própria vítima assuma esse papel de conectar instituições, repetir informações e sustentar a circulação informacional. A mediação da informação deixa de ser institucional e passa a ser exercida pelo próprio sujeito, que precisa reorganizar, interpretar e conectar diferentes fontes para conseguir avançar no processo, o que se aproxima da compreensão da mediação como prática que pode ser deslocada para o usuário quando não é realizada pelas estruturas formais (Almeida Júnior, 2009).

Essa pergunta revela que a informação, nesses contextos de emergências, não circula de forma autônoma entre as instituições, mas fica dependente de mediações. Quando essas mediações são institucionais, o processo se torna mais fluido e, quando não são, recaem sobre a vítima do sinistro, o que aumenta o esforço necessário para acessar e compreender a informação.

PERGUNTA 14: Você foi encaminhado(a) para algum tipo de rede de apoio após o incêndio (assistência social, orientação jurídica, psicossocial)?

Os entrevistados relatam que após o incêndio, não houve encaminhamento efetivo para redes de apoio, como assistência social, orientação jurídica ou suporte psicossocial. Embora exista, do ponto de vista institucional, a possibilidade desse tipo de articulação, na prática os entrevistados não se percebem como parte dessa rede e relatam que precisaram buscar ajuda por conta própria, recorrendo a amigos, conhecidos, internet ou iniciativas individuais. Contudo, o acesso à informação e aos serviços não depende apenas da sua existência, mas da forma como circula, é compreendido e se torna acionável pelos sujeitos em contextos específicos (Araújo, 2017; Cibangu, 2015).

O atendimento relacionado ao incêndio não se limita à investigação técnica realizada pela perícia, já que em determinadas situações, especialmente quando há perda total de bens ou quando a família se encontra em condição de vulnerabilidade social, os bombeiros podem acionar outros órgãos responsáveis por oferecer suporte às vítimas.

Esse encaminhamento ocorre, por exemplo, por meio do contato com a Secretaria de Assistência Social, responsável por serviços como o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), programas de assistência alimentar ou apoio para emissão de documentos perdidos no incêndio. Esse procedimento amplia o fluxo que já vinha sendo observado nas perguntas anteriores. A existência desses dispositivos institucionais integra o que se compreende como rede de proteção social, estruturada para garantir acesso a direitos e suporte em situações de vulnerabilidade (Sposati, 2009).

O CRAS é uma unidade pública da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social, responsável por organizar e ofertar serviços em territórios com maior vulnerabilidade social. Atua como porta de entrada para a rede de assistência, possibilitando o acesso a benefícios, orientação sobre direitos, apoio a famílias e encaminhamento para outros serviços públicos. Sua função envolve o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e a ampliação do acesso a direitos. Trata-se de um equipamento central na rede de proteção, especialmente

em contextos como o de perda material e desorganização decorrentes de emergências.

E1 afirma que, mesmo buscando atendimento psicológico e orientação jurídica, “fui eu mesma que tive que correr atrás”, ressaltando que “ninguém ofereceu essa ajuda quando eu mais precisava”. Em E2, o apoio também não veio das instituições, mas de redes informais: “eu fui fazer psicólogo porque uma amiga me levou”, enquanto a orientação jurídica ocorreu por meio de “vídeos que eu via e amigos que tinham mais conhecimento”. Em E5, essa ausência é ainda mais explícita: “não fui encaminhado para nenhum tipo de rede de apoio [...] todo o suporte que recebi foi porque eu mesmo busquei”.

Nos relatos de E3 e E4, essa ausência aparece de forma naturalizada. E3 afirma que “não havia esse tipo de rede de apoio estruturada” e que “era muito mais cada um por si”, enquanto E4 reforça que “não fomos encaminhados para nenhum tipo de rede de apoio” e que “nem passou pela nossa cabeça pedir esse tipo de ajuda”. As falas mostram que o suporte institucional não apenas não se efetiva, mas também não se apresenta como uma possibilidade concreta no momento vivido.

Ainda, E1, por exemplo, descreve um contexto de desgaste intenso e a necessidade de afastamento do trabalho por três meses, indicando que “sabia que cuidar da minha saúde mental era fundamental”, mas, ainda assim, não houve encaminhamento institucional para esse tipo de ajuda. O cuidado, quando ocorre, depende da própria iniciativa do sujeito, mas, como já discutido nas análises, em emergências, fatores emocionais interferem diretamente na forma como a informação é percebida e utilizada, podendo dificultar sua interpretação e uso ao longo do processo de busca (Kuhlthau, 1991).

Expressões como “tive que correr atrás” (E1), “uma amiga me levou” (E2) e “eu mesmo busquei” (E5) evidenciam que o acesso ao suporte não ocorre por meio de fluxos institucionais organizados, mas por reconstrução individual e mediação de terceiros, ou seja, ocorre principalmente pelos fatores humanos, e a busca por informação em contextos de crise tende a ser fragmentada, situacional e dependente de redes próximas (Wilson, 1999; Ellis, 1989).

Observa-se que na ausência de encaminhamento institucional efetivo, as vítimas recorrem a redes informais de apoio. Essas redes passam a assumir o

papel de mediação informacional, orientando decisões e viabilizando o acesso a recursos. As práticas informacionais são socialmente situadas e dependem das relações e interações estabelecidas no cotidiano (Savolainen, 1995; Araújo, 2010).

Assim, o relato mostra que a atuação institucional pode prever encaminhamentos para serviços de apoio, mas, na experiência dos usuários, essa rede não se apresenta de forma acessível ou integrada. Como resultado, o acesso ao suporte ocorre de forma individualizada, fragmentada e dependente de redes informais, indicando um distanciamento entre a estrutura institucional existente e sua efetiva apropriação pelos sujeitos. Isso reforça que o acesso à informação não é apenas uma questão de disponibilidade, mas de mediação, compreensão e possibilidade real de uso em contextos de vulnerabilidade (González de Gómez, 1999; Araújo, 2017).

PERGUNTA 15: Após o incêndio, você passou a organizar suas informações de forma diferente?

Após o incêndio, há mudanças nas práticas de organização da informação, mas essas mudanças não ocorrem de forma linear nem completamente estruturada. Elas são graduais e foram sendo incorporadas no cotidiano, especialmente em relação à digitalização e à preocupação com a preservação. Esse movimento desloca a organização da informação de uma prática rotineira para uma prática atravessada pela experiência de risco. As práticas informacionais são construídas no cotidiano e atravessadas pelas experiências vividas, sendo influenciadas por fatores sociais, emocionais e contextuais (Araújo, 2010; Savolainen, 1995), o que permite compreender esse deslocamento a partir da própria experiência do incêndio.

No relato de E2, esse movimento já aparece como prática, ainda que instável e pode ser entendido quando ele afirma que “eu tento organizar mais” e “digitalizei o que pude”. Ai, o entrevistado evidencia uma ação concreta de novas formas de organização e mesmo que irregular, a prática indica uma mudança de padrão anterior. Já no discurso de E1, a mudança aparece de forma mais sutil. Inicialmente, o entrevistado nega ao afirmar “não, porque eu já era muito organizada”, mas, ao longo do relato, surge uma inflexão.

A ideia de digitalizar e guardar na nuvem aparece como consequência da experiência vivida e mesmo que a mudança ainda não esteja consolidada na prática, já se desloca para o campo da consciência do usuário. Isso ocorre porque o sujeito reorganiza sua relação com a informação diante de uma ruptura (Dervin, 1983), e a experiência causada pelo incêndio deixa claro uma lacuna no conhecimento anterior, exigindo reinterpretação (Belkin, 1980).

Por conseguinte, no relato de E4, a ausência de mudança aparece de forma direta, pois “se pegasse fogo, eu perderia tudo”, ao mesmo tempo em que reconhece que poderia utilizar melhor a nuvem. Há nesse relato uma consciência da vulnerabilidade que se vive, de que a informação foi apropriada cognitivamente, mas não se transformou em prática. Esse ponto mostra que o problema não está na falta de informação, mas na dificuldade de incorporá-la. Em situações de risco, o comportamento nem sempre segue o conhecimento disponível, sendo influenciado por fatores emocionais, cognitivos e contextuais (Janis, 1982; 1992).

No discurso de E3, embora afirme que “não mudou muito”, aparecem sinais de reconfiguração. Ao dizer que “muita coisa já está digitalizada”, o entrevistado indica uma transição em andamento, em que ainda se usa o suporte físico, mas está digitalizando o que pode. Ainda, quando relata que “já perdeu de novo as coisas”, reforça a percepção de risco, mas também evidencia que essa percepção não se converte automaticamente em uma mudança estruturada, tanto que já voltou a ocorrer. Já no relato de E5, observa-se continuidade da prática, mas com ajustes, uma vez que a substituição da pasta física indica reorganização após a perda, então mesmo sem adoção total do digital, há uma mudança nas práticas informacionais. A prática não permanece idêntica, ela é reconstruída a partir da experiência e organização da informação envolve processos de uso, adaptação e reconfiguração contínua (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Esse conjunto de relatos pode ser mais bem compreendido quando se considera a importância da organização e gestão da informação no cotidiano. A ação de guardar documentos envolve não apenas armazenamento, mas reconhecimento do seu valor, uma vez que sua perda pode gerar consequências significativas. Os documentos não são apenas registros materiais, mas elementos que documentam trajetórias individuais e institucionais (Previdência Associativa do Ministério Público e da Justiça Brasileira, 2012). Ainda assim, esse valor costuma

ser subestimado até o momento em que os documentos se tornam necessários, o que gera dificuldades de localização e uso (Calderon; Cornelsen; Pavezi; Lopes, 2004).

Além disso, a gestão da informação exige planejamento e organização que permitam a recuperação no momento necessário. Quando essa estrutura não existe, há acúmulo de documentos, mas dificuldade de acesso, o que compromete sua utilidade (Calderon; Cornelsen; Pavezi; Lopes, 2004). Embora frequentemente associada a contextos organizacionais, essa discussão se aplica diretamente à vida cotidiana, porque documentos pessoais possuem valor prático e emocional, e sua perda ou indisponibilidade pode gerar impactos no dia a dia.

Nesse contexto, torna-se importante a realização de um mínimo de gestão documental pessoal, que permita identificar, classificar e recuperar documentos relevantes. Itens como apólices de seguro, registros médicos e documentos de identificação tornam-se centrais no processo de reconstrução após emergências. A existência de um sistema organizado facilita o acesso à informação, reduz tempo e esforço e contribui para a tomada de decisões.

Perder ou não conseguir acessar registros importantes quando são mais necessários gera novos obstáculos, que se somam às perdas já vivenciadas (Calderon; Cornelsen; Pavezi; Lopes, 2004). Assim, a gestão documental não deve ser compreendida apenas como prática organizacional, mas como dimensão da vida cotidiana.

A gestão da informação passa a envolver a articulação entre diferentes ambientes informacionais, digitais e materiais. Essa transição reflete mudanças no comportamento dos usuários, que lidam com múltiplas formas de acesso, mas nem sempre conseguem transformá-las em práticas organizadas e contínuas. O comportamento informacional se reorganiza progressivamente a partir das experiências vividas (Ellis, 1989), e o impacto emocional influencia a relação com a informação, especialmente em termos de controle e segurança (Kuhlthau, 1991).

PERGUNTA 16: Hoje, você se sente mais preparado(a) para lidar com uma situação de emergência? Por quê?

Hoje, os entrevistados se sentem mais preparados para lidar com uma emergência, mas esse preparo não é completo, ele aparece como algo parcial,

construído a partir da experiência e do aprendizado prático, a partir de mudanças de comportamento e adaptação emocional, mas ainda com inseguranças e limites. Esse preparo não vem de um planejamento ou de orientação prévia, ele surge depois da vivência do incêndio, uma vez que as práticas informacionais vão sendo construídas no dia a dia e são influenciadas pelas experiências, pelo contexto e pelas emoções (Araújo, 2010; Savolainen, 1995).

E1 diz que “já sei, mais ou menos, como seria o passo a passo”, indicando que esse conhecimento vem da experiência de ter sofrido um sinistro de incêndio. Ela conta que voltou a “não deixar nada ligado na tomada”, passou a “fechar sempre a persiana”, “deixar a chave na porta” e manter um extintor em casa, ações que mostram que o risco deixa de ser algo distante e passa a fazer parte do cotidiano. Mesmo assim, E1 reconhece um limite importante quando diz que “algumas situações fogem do nosso controle”. Isso mostra que, mesmo com preparo, a vulnerabilidade continua, principalmente em situações de emergência, em que o emocional interfere na forma de perceber e agir.

No relato de E2, o preparo aparece mais no lado emocional e na relação com o outro. Ele começa dizendo que “preparado a gente nunca tá”, mas depois afirma que poderia “ajudar dando conselhos, dicas, contando minha experiência”. Aqui, pode-se inferir que o preparo não é necessariamente técnico, é mais sobre como lidar com a situação e ajudar outras pessoas. Ele também fala em ter “mais cabeça” e ser “mais casca dura”, o que mostra uma adaptação emocional e indica que a forma como a pessoa lida com a informação também muda com a experiência e com o contexto (Cibangu, 2015; Araújo, 2017).

Já em E3, se diz que “um evento assim nunca deixa a gente totalmente preparado”, mostrando que passar por uma situação dessas não garante que a pessoa vai conseguir lidar melhor no futuro. E que mesmo achando que poderia reagir melhor, reconhece que “na hora de enfrentar, é difícil se manter firme”. Isso mostra que saber não é o mesmo que conseguir agir, principalmente em situações de estresse, que afetam a forma como a informação é processada e usada. Em E4, o preparo aparece no cuidado com o dia a dia: “a gente aprende alguma coisa e passa a prestar mais atenção em coisas que antes ignorava, como rede elétrica, tomadas, fios”. Assim, entende-se que o risco passa a ser percebido em detalhes simples da rotina, mostrando como as práticas informacionais estão ligadas ao

cotidiano e vão sendo incorporadas aos poucos (Savolainen, 1995). Mesmo assim, a vítima admite que “tem coisas que a gente ainda não cuida direito”, o que reforça que esse preparo não é completo e nem constante.

No caso de E5, o preparo aparece mais ligado à informação e diz que hoje saberia orientar outra pessoa, destacando coisas como “prestar atenção no perito”, “entrar em contato com a seguradora” e seguir padrões corretos. Ou seja, o entrevistado aprendeu como o processo funciona, mas também aponta um limite importante quando diz “imagina alguém que não tenha conhecimento nessa área”. Isso mostra que o acesso e o uso da informação dependem do conhecimento e das condições da pessoa (Oliveira; Fujita, 2024) e quando sugere que as seguradoras deveriam ter um manual, deixa claro que informações corretas, direcionadas e acessíveis facilitariam o processo.

No conjunto das falas, chama atenção que os entrevistados quase sempre começam dizendo que não estão preparados, mas depois mostram que aprenderam bastante, mudaram comportamentos e passaram a ver o risco de outra forma. Ou seja, o preparo existe, mas não é percebido como algo completo, pois a pessoa vai construindo esse preparo ao longo do tempo, a partir do que viveu (Rabello, 2013).

Esse preparo pode ser entendido em três partes: a experiência prática, que ensina o que fazer; a adaptação emocional, que muda a forma de lidar com a situação; e o aprendizado, que ajuda a entender melhor os processos. Se tratando da busca por informação para se preparar melhor para emergências, ela não acontece de uma vez só, pois é contínua e muda conforme a situação (Pinto, 2011; Araújo, 2017). E é exatamente isso que aparece nas entrevistas, o preparo não vem antes, ele vem depois, ou seja, a pessoa aprende porque passou pela situação.

Assim, estar mais preparado não significa eliminar o risco, mas mudar a forma de lidar com ele, retomando a ideia de resiliência, que não é superar completamente, mas conseguir se reorganizar. Então após um sinistro, as pessoas não saem totalmente preparadas, mas saem sim diferentes e passam a perceber o risco de forma mais concreta, a prestar atenção em detalhes e a tentar agir melhor no futuro. Ao mesmo tempo, esse preparo tem limites, porque nem sempre o que foi aprendido se transforma em práticas organizadas. Por isso, o preparo não é um

ponto final após a recuperação do incêndio residencial, ele é um processo que continua sendo construído ao longo do tempo, com base nas novas experiências vividas.

PERGUNTA17: Qual foi a parte mais difícil de lidar, durante e depois do incêndio?

O que aparece com mais força nas falas não é apenas “o que foi mais difícil”, mas como essa dificuldade se constrói ao longo do tempo e ganha significado. Há um entendimento claro: o incêndio em si não é necessariamente o momento mais difícil, ele aparece como ação, urgência, foco no imediato, mas é o depois que se impõe como um tempo mais longo, mais difuso e mais difícil de sustentar. Isso pode ser visto na fala da vítima 3, quando afirma que “durante o incêndio você fica só pensando no que precisa fazer depois”, enquanto “depois [...] você fica meio perdido”.

Ou seja, podemos inferir que, no momento do incêndio, o sujeito se guia pela ação imediata, mas, no período posterior, ele se encontra desorganizado, sem conseguir sustentar essa ação nem reorganizar facilmente o que precisa ser feito. A experiência da perda aparece como um dos núcleos mais fortes nas falas, como no caso da vítima 1, ao afirmar “ver a minha vida inteira, a minha história de 45 anos, simplesmente virar cinzas”, indicando que a perda ultrapassa o material e atinge memória, identidade e a própria continuidade da vida.

Quando a vítima diz que precisou “ressignificar”, fica evidente um processo de reconstrução de sentido, já que o incêndio rompe o fluxo da vida cotidiana e cria uma lacuna que o sujeito não consegue compreender naquele momento (Dervin, 1983), sendo necessário reorganizar o significado da experiência para conseguir seguir em frente. Na fala da vítima 2, essa dificuldade aparece na quebra do cotidiano, ao afirmar que por “não poder voltar para casa [...] ter que usar coisa emprestada”, o que se perde não é só o espaço físico, mas também a autonomia e a capacidade de conduzir a própria rotina, fazendo com que o sujeito passe a depender de outros.

Essa situação mostra uma quebra na continuidade da vida, em que aquilo que antes era estável deixa de fazer sentido, exigindo uma reorganização prática e simbólica que não acontece de forma imediata (Dervin, 1983). Esse cenário

também pode ser visto pelos fatores humanos, especialmente na perda de controle, na desorientação e na vulnerabilidade.

A casa, que antes era referência de estabilidade, desaparece como ponto de apoio, fazendo com que a pessoa perca uma parte tão importante da sua organização cotidiana e precise reconstruir, ao mesmo tempo, o que fazer e como dar sentido ao que aconteceu. Além disso, o pós-incêndio se constrói como um tempo de sobrecarga, como pode ser visto na fala da vítima 1, que afirma que “veio a necessidade urgente de pagar as contas [...] reconstruir tudo do zero”.

O sujeito precisa agir enquanto ainda está emocionalmente afetado e essa dificuldade é intensificada pela ausência de orientação clara sobre o que fazer após o controle do incêndio pelos bombeiros. Em situações de emergência, é comum que as vítimas se sintam perdidas, já que essas experiências não fazem parte do cotidiano e mesmo com a existência de informações disponíveis, como orientações em sites de seguradoras, elas não são necessariamente acessadas ou compreendidas quando são mais necessárias.

Todavia, após o incêndio, há uma série de medidas que precisam ser tomadas para iniciar o processo de recuperação, como registrar os danos, entrar em contato com a seguradora e preservar evidências por meio de fotos e vídeos. Ao mesmo tempo, existem ações que devem ser evitadas, como entrar no imóvel sem autorização, manipular equipamentos danificados ou tentar limpar os danos por conta própria. No entanto, essas orientações não são oferecidas de forma estruturada às vítimas no momento do pós-evento.

A experiência da autora demonstra que esse conhecimento é construído ao longo dos dias seguintes, a partir de tentativa, erro e necessidade. Isso reforça que a dificuldade do pós-incêndio não está apenas na quantidade de demandas, mas na falta de um referencial claro que organize as ações.

A ausência de um guia ou fluxo informacional acessível contribui para a sensação de desorientação, ampliando o impacto da experiência. Nesse sentido, a dificuldade não está apenas no que precisa ser feito, mas em não saber por onde começar. É exatamente nesse ponto que os Primeiros Socorros Psicológicos ajudam, ao passo que propõem olhar, escutar e conectar (World Health Organization, 2011).

No entanto, o que aparece nas falas é a ausência desses três movimentos de forma estruturada, porque pelo menos por parte das instituições, não há um olhar

que reconheça o estado da vítima no pós-evento, assim como não há uma escuta que acolha a desorientação, nem conexão efetiva com recursos que organizem esse processo. Dessa forma, a pessoa e sua família permanecem perdida no momento que mais precisaria de orientação.

E a burocracia surge como um dos principais agravantes dessa experiência. Tal é evidente quando o quinto entrevistado relata que o orçamento de pagamento feito pela seguradora que ia pagar a obra foi “cortado em cerca de 60%” e que “parecia que eles não tinham qualquer preocupação, empatia ou senso de urgência”.

Aqui falta sensibilidade diante da situação vivida pelo outro e essa realidade entra em choque direto com a lógica dos PAP, que enfatizam a importância de respostas empáticas e proporcionais ao estado da pessoa. Quando essa mesma vítima afirma que ficou “refém de um sistema lento e pouco sensível”, aparece uma inversão importante, em que o sujeito deixa de agir e passa a depender, porque a informação passada não necessariamente orienta, só controla o ritmo do processo, que é lento.

Outra questão é o prolongamento do impacto emocional. Ao relatar que sentia “um fantasma habitando o coração” e que ainda tem “gatilhos”, E4 mostra que o evento não se encerra, continua sendo reativado mesmos tempos depois de ocorrido, por fatores emocionais. Quando essa mesma vítima afirma que “é muito difícil falar sobre isso com quem não passou pela mesma situação”, aparece um limite importante na comunicação da experiência.

Nem tudo é compartilhável e há um tipo de isolamento que não é físico, mas discursivo, é pelo fato de que não tem como uma pessoa entender 100% do que acontece depois de um incêndio queimar sua casa, se não ocorreu com ela. Como aponta Orlandi (2007), há sentidos que não se estabilizam facilmente na linguagem. Aqui, a dificuldade de falar revela a intensidade da experiência.

Por conseguinte, o incêndio não termina em si, na verdade ele desencadeia outros processos. O terceiro entrevistado menciona que precisaram “procurar uma nova casa, fazer financiamento”, mostrando que o evento inicial, o sinistro, se desdobra em novas demandas. A dificuldade não é pontual, ela se prolonga. Entende-se que o que surge é um conjunto de dificuldades que não podem ser separadas: a perda material, ruptura da rotina, sobrecarga de demandas, burocracia e impacto emocional e se acumulam porque não são experiências

isoladas, mas dimensões de um mesmo processo. A vítima precisa lidar sozinha com o que é, ao mesmo tempo, prático e emocional.

PERGUNTA 18: No geral, como avalia a comunicação com as instituições envolvidas? Elas atenderam às suas necessidades? Que aspectos funcionaram ou foram insuficientes?

A avaliação da comunicação, no geral, mostra que ela funciona, mas não atende completamente às necessidades das vítimas. Ou seja, permite que o processo aconteça, mas com dificuldade, desgaste e limitações importantes. As instituições cumprem seu papel, mas a comunicação não é adequada ao contexto vivido pelas pessoas após o incêndio, o que mostra que o acesso à informação não depende apenas da sua existência, mas da forma como ela circula, é compreendida e pode ser usada pelo sujeito (Wilson, 1999). Não adianta ter um bom sistema de comunicação com as vítimas se suas necessidades não estão sendo atendidas.

Há um padrão importante nas falas, em que as vítimas reconhecem que as instituições “fazem o que têm que fazer”, mas isso não significa que a comunicação seja suficiente. Isso aparece na fala de E1, quando diz que “a comunicação funciona”, mas ao mesmo tempo descreve um processo “muito lento”, com repetição constante de explicações e necessidade de “contar tudo de novo” para pessoas diferentes. Ou seja, a informação existe, mas não é repassada entre as instituições, não se mantém ao longo do processo, então a cada novo contato da vítima com alguém, se reinicia o fluxo.

Esse reinício constante mostra que a informação não é organizada de forma contínua e precisa ser reconstruída a cada interação, o que se aproxima da ideia de que o sujeito precisa reorganizar o sentido da informação ao longo da experiência (Dervin, 1983). Ademais, o estado emocional interfere diretamente na capacidade de compreender a informação. O entrevistado E2 afirma que “os bombeiros explicam bem”, mas “a gente não está bem na hora para absorver”.

Quando diz que “a cabeça cansa e a gente esquece”, fica claro que a informação é recebida, mas não é retida nem utilizada naquele momento. Isso se relaciona com o que Kuhlthau (1991) discute sobre como a ansiedade e a incerteza afetam o processamento da informação. Por isso, a sugestão dada na entrevista, de “um papel resumindo o que fazer” mostra a necessidade de se fornecer a

informação corretamente, para poder ser retomada depois, quando a vítima estiver em melhores condições de absorvê-la e utilizá-la.

Essa diferença entre o tempo da instituição e o tempo de quem sofre o incêndio aparece mais de uma vez nos relatos. A informação é dada quando a pessoa ainda está em choque, desorganizada e emocionalmente afetada, mas isso claramente limita sua compreensão e uso. Esse tipo de situação mostra que a informação deve ser adaptada ao contexto do sujeito, o que nem sempre ocorre na prática. Esse ponto pode ser relacionado aos Primeiros Socorros Psicológicos, que orientam que a abordagem considere as necessidades imediatas da pessoa, envolvendo acolhimento, escuta e oferta de informações de forma acessível e adequada ao contexto (World Health Organization, 2011; Paranhos; Werlang, 2015).

Outro aspecto recorrente é a burocracia associada à comunicação, já que na fala de E3, a comunicação é descrita como “burocrática, mas funcional”, demonstrando que ela cumpre um papel mínimo, permitindo que o processo avance, mas não vai além disso. Quando o entrevistado afirma que poderia haver “mais agilidade e um contato mais humano”, pode-se inferir que a comunicação por parte das instituições relacionadas atende ao processo, mas não atende ao usuário da informação, ou seja, a informação está organizada e apresentada para cumprir etapas, e não para apoiar a compreensão ou a tomada de decisão do indivíduo.

Ademais, tal também aparece na fala de E4, quando diferencia os bombeiros, descritos como “objetivos e eficientes”, da imobiliária e da seguradora, que foram “mais articuladas”. Mesmo quando a comunicação funciona, surgem limites relacionados à falta de detalhamento, à dificuldade de compreensão e à ausência de proximidade. Quando menciona que a comunicação digital torna o contato “mais burocrático”, aparece um efeito direto do uso de tecnologias, uma vez que a tecnologia facilita o acesso, mas reduz as relações, porque a comunicação se torna mais rápida, mas menos sensível ao estado emocional das vítimas, mostrando que o meio influencia diretamente como a informação é recebida e interpretada (Almeida Júnior, 2009).

Na fala de E5, a comunicação é descrita como algo que “funciona, mas apenas depois de muito custo”, e o entrevistado relata que precisou “ligar”, “ir presencialmente”, “buscar alguém que compreendesse sua situação”. A informação, nesse caso, não flui de forma natural, precisa ser buscada ativamente

e essa sequência de ações evidencia um comportamento informacional marcado por esforço, repetição e insistência, e não por um fluxo organizado de informação (Ellis, 1989).

Ainda, o tempo aparece como um fator crítico, porque quando o entrevistado relata que os laudos demoraram meses, fica evidente que a informação perde seu valor quando não chega no momento necessário, o que causa angústia, desespero, nervosismo por parte da vítima que tem prazos a cumprir e que quer voltar para sua casa o mais rápido possível.

Há ainda um ponto importante relacionado à falta de sensibilidade. Quando afirma que “eles não se sensibilizam com o caso individual”, E5 mostra que a comunicação institucional não considera o contexto humano da situação, por ser padronizada, distante e pouco adaptada. Essa situação vai de encontro a ideia de que, em emergências, a escuta e o acolhimento são parte da orientação (World Health Organization, 2011; Paranhos; Werlang, 2015).

Ademais, no plano geral, as falas seguem um padrão, começam com avaliações moderadas da comunicação, como “mediano”, “bom”, “razoável”, mas ao longo do relato vão mostrando problemas importantes, indicando que os entrevistados reconhecem o funcionamento das instituições, mas também suas limitações. Outro ponto importante é a ausência de fluxos claros, uma vez que não aparecem protocolos compreensíveis para o usuário, nem acompanhamento contínuo ao longo do processo. A comunicação não é pensada como parte do cuidado, mas como parte da burocracia, permitindo que o processo avance, mas não ajuda a pessoa a entender, decidir ou se sentir segura.

No conjunto, a comunicação atende às necessidades no nível básico, permitindo que o processo pós incêndio aconteça, mas não atende plenamente às necessidades do sujeito em situação de vulnerabilidade. Ela é fragmentada, pouco integrada, muitas vezes chega no momento inadequado e não considera o estado emocional da pessoa e sua principal insuficiência não está na ausência de informação, mas na forma como ela é organizada, transmitida e mantida ao longo do processo.

Esse cenário também pode ser compreendido a partir das transformações no comportamento informacional em contextos digitais, uma vez que o avanço das tecnologias ampliou o acesso à informação, criando a expectativa de que o sujeito consiga encontrar rapidamente o que precisa. No entanto, como mostram as falas,

esse acesso não garante compreensão, continuidade ou utilidade da informação quando ela é mais necessária (Lelis; Silva; Coelho; Santana; Lemos Junior, 2021).

As necessidades informacionais tornam-se mais exigentes nesse contexto e não basta ter informação disponível, é preciso que ela seja clara, confiável, acessível e adequada à situação das vítimas. A obtenção de documentos, como laudos periciais é condição para dar continuidade ao processo, mas quando esses documentos não são disponibilizados de forma clara e no tempo adequado, a informação perde sua função prática e passa a gerar ainda mais dificuldade e angústia para as vítimas de sinistros.

PERGUNTA 19: Que melhorias você acha que deve haver para o acesso à informação e a comunicação em casos de incêndio residencial?

As sugestões mostram que melhorar o acesso à informação e a comunicação em casos de incêndio não é só uma questão de oferecer mais conteúdo, mas de mudar a forma como a informação é organizada, apresentada e usada. No geral, os entrevistados apontam que a informação existe, mas não chega de forma clara, no tempo certo ou de maneira útil e por isso, as melhorias sugeridas envolvem principalmente organização, clareza, rapidez e um atendimento mais humano.

Um ponto que aparece em praticamente todas as falas é a necessidade de organizar melhor a informação. Isso fica claro quando E2 sugere que as instituições e empresas deveriam ter “uma cartilha, um papel com passo a passo”. E5 reforça a ideia de ter que existir “uma cartilha clara e didática explicando todo o processo”. Ou seja, depois de um incêndio, as pessoas não sabem por onde começar, nem como seguir e essa falta de organização aumenta a sensação de desorientação.

Quando não há um fluxo claro, a pessoa precisa ligar várias vezes, repetir perguntas e tentar entender cada etapa separadamente. Por isso, a ideia de um guia não é algo simples de se fazer, mas uma forma de dar continuidade ao processo. Esse tipo de material ajudaria a reduzir a fragmentação e permitir que a informação acompanhe o sujeito ao longo do tempo, facilitando o uso em momentos diferentes.

Ao mesmo tempo, essa necessidade está diretamente ligada ao estado emocional das vítimas. E2 afirma que “a gente cansa” e que ficava com receio de “estar atrapalhando”. Isso mostra que buscar informação exige esforço, justamente

quando a pessoa está mais fragilizada, retomando o que já foi discutido sobre fatores humanos, em que o estado emocional interfere na forma como a informação é compreendida e utilizada (Kuhlthau, 1991). Por isso, não basta informar, é preciso pensar em como essa informação será usada naquele momento.

Outro ponto forte nas falas é a falta de transparência, principalmente em relação às seguradoras. Em E1, isso se expressa ao relatar que era tratada “como se fosse um criminoso” e precisava provar que possuía seus próprios bens. Nesse caso, a informação não é neutra, pois é usada como forma de controle, e o que é aceito ou não depende da instituição, não da palavra da vítima. Isso indica que a informação envolve relações de poder, e não apenas a transmissão de conteúdo (Orlandi, 2007).

Essa questão aparece de forma mais ampla na fala de E4, quando afirma que o sistema “é baseado no lucro”, e que a burocracia, a demora e a falta de clareza acabam sendo percebidas como algo que favorece as instituições e não o usuário. Isso mostra que o problema não é visto apenas como falha pontual ou desorganização, mas como parte de um funcionamento maior, em que as regras, os prazos e as exigências acabam dificultando o acesso aos próprios direitos. A demora, a quantidade de etapas e a forma como o processo é conduzido passam a ser percebidas como barreiras, que exigem insistência e desgaste constante por parte do usuário.

Em vez de facilitar a resolução do problema, o sistema acaba prolongando o processo, aumentando o cansaço e a frustração de quem já está em uma situação difícil. E nesse contexto, o usuário não só precisa lidar com as consequências do incêndio, mas também enfrentar um processo que exige tempo, energia e resistência, o que reforça a percepção de que o sistema não está estruturado para atender à urgência e à vulnerabilidade de quem passou por uma emergência. Muito pelo contrário, ele funciona em um ritmo próprio, distante da realidade do usuário, o que faz com que o acesso aos direitos dependa muito mais da capacidade de insistir e suportar o desgaste do que de um funcionamento ágil e acolhedor.

A demora não significa que o processo não funcione, porque ele até chega e tem utilidade, mas gera muito desgaste e atrasa toda a recuperação após o incêndio. Isso obriga a pessoa a negociar prazos com empresas, adiar decisões e, muitas vezes, impede que ela comece a arrumar a casa ou até mesmo se organize para ir para outra residência. Ou seja, o problema não é só esperar, mas tudo o

que essa espera trava na vida da pessoa. A questão do tempo aparece quando E1 menciona a espera de “quatro a cinco horas” para atendimento na Polícia Civil, enquanto E5 relata demora de meses para obter documentos e conseguir dar andamento ao processo.

Isso mostra que, mesmo quando o sistema funciona, ele não acompanha a urgência da situação. A pessoa precisa seguir com a vida, resolver questões básicas e tomar decisões, mas fica presa a um ritmo que não depende dela, e assim o problema não está apenas na existência do processo, mas no tempo em que ele acontece. Pela demora, ele deixa de ajudar a pessoa quando ela mais precisa e passa a gerar dificuldade, prolongando o impacto do incêndio e aumentando o desgaste emocional e prático de quem está tentando se reestruturar.

A crítica à tecnologia também aparece nos relatos, quando E3 aponta que o atendimento por WhatsApp e sistemas automatizados faz a pessoa “perder o dia inteiro” e acabar “aceitando qualquer coisa só para resolver logo”. A tecnologia deveria facilitar, mas acaba dificultando e por isso a comunicação fica mais rápida, mas menos acessível e menos humana. Pode-se considerar que o meio interfere diretamente na forma como a informação é recebida e utilizada (Almeida Júnior, 2009).

No conjunto, as falas mostram que melhorar a comunicação não significa apenas produzir mais informação, mas organizar melhor o sistema como um todo. As sugestões apontam para caminhos claros, como criar guias, melhorar a transparência, reduzir a burocracia, garantir continuidade e oferecer um atendimento mais humano.

Ao mesmo tempo, mostram que essas melhorias não são simples, porque envolvem mudanças estruturais, ligadas à forma como a informação é controlada e distribuída. Assim, o problema principal não é a ausência de informação, mas a forma como ela é organizada, transmitida e mantida ao longo do processo. A comunicação atual permite que o processo aconteça, mas não atende plenamente às necessidades das vítimas, que continuam tendo de buscar, interpretar e sustentar a informação por conta própria.

PERGUNTA 20: E o que você recomenda para as pessoas, que possam ser vítimas de sinistros de incêndios residenciais?

As principais recomendações feitas pelos entrevistados são fazer seguro residencial e entender bem o contrato, se preparar minimamente para a possibilidade de um incêndio ou de outra emergência, organizar e guardar documentos, fotos e informações relevantes, registrar e organizar tudo o que for orientado durante o atendimento, buscar apoio de outras pessoas, cuidar da saúde emocional e não aceitar passivamente o que é dito pelas instituições. Recomendam também buscar mais informação sobre o processo, insistir nos próprios direitos e evitar tomar decisões rápidas em momentos de vulnerabilidade.

Essas recomendações aparecem a partir da experiência vivida e mostram que lidar com um incêndio envolve não só questões práticas, mas também emocionais, financeiras e relacionais. Ou seja, não se trata apenas de resolver o problema material, mas de conseguir organizar a própria vida em meio à desorientação, ao desgaste e às exigências do processo. Um primeiro ponto que aparece de forma recorrente é a necessidade de considerar o risco antes que ele aconteça. Quando E2 afirma “não ache que nunca vai acontecer com você, porque pode”, há uma recomendação direta para que as pessoas deixem de ver o incêndio como algo distante ou improvável.

Isso indica que uma das principais lições aprendidas é a importância de reconhecer o risco como real, o que pode levar a atitudes mais preventivas. A experiência mostra que, antes do incêndio, o risco não era incorporado ao cotidiano, mas, depois, passa a orientar a forma como a pessoa pensa e age. Nesse sentido, ainda que seja uma situação difícil de imaginar, é importante se preparar minimamente, porque a falta de preparo aumenta muito o impacto quando o evento acontece (Dervin, 1983).

Outro eixo das recomendações está relacionado ao seguro, já que em praticamente todas as falas, aparece a orientação de contratar um seguro residencial, mas sempre acompanhada de alertas. E1 afirma que “o contato com o seguro acaba sendo pior do que o próprio incêndio”, ao mesmo tempo em que diz que “pior ainda é não ter nenhum”, mostrando uma relação ambígua. E3 reforça que o seguro precisa ser “real e condizente com o valor da casa”, enquanto E5 destaca sua importância para evitar situações mais graves. Assim, a recomendação não se limita a ter seguro, mas envolve compreender seu funcionamento, ler a apólice, entender o que está coberto e alinhar expectativas.

Além disso, aparece a recomendação de não assumir uma postura passiva diante das instituições, por exemplo, quando E1 relata que precisou provar o que tinha de moveis e itens pessoais e E4 afirma que é preciso “insistir nos seus direitos”, fica evidente que o processo exige acompanhamento constante. A recomendação, nesse caso, é questionar, buscar esclarecimentos, não aceitar a primeira resposta e, se necessário, procurar apoio jurídico. Isso mostra que o acesso aos direitos não ocorre de forma direta, e que o sujeito precisa se posicionar para garantir aquilo que lhe cabe.

Outro ponto bastante presente nas falas é a necessidade de organização das informações e das ações após o incêndio. E2 sugere “anotem tudo [...] porque você vai esquecer”, o que mostra que, no momento da emergência, a pessoa não consegue acompanhar tudo o que acontece. A recomendação dada pelo entrevistado é de registrar nomes, contatos, orientações e etapas do processo, para conseguir retomar essas informações depois.

Esse aspecto também aparece na sugestão de criação de cartilhas ou guias, mencionada por E1 e E5, indicando que a falta de um passo a passo claro dificulta muito o processo. Pode-se inferir que essa dificuldade de organização está diretamente ligada ao estado emocional, pois os entrevistados mostram que, no momento do incêndio e logo depois, há cansaço, confusão e sobrecarga. E2 afirma que “a cabeça cansa e a gente esquece”, indicando que a capacidade de compreender e reter informações fica comprometida; por isso, a recomendação não se limita à busca por informação, mas envolve a adoção de estratégias para lidar com ela, como anotar, revisar e contar com o apoio de outras pessoas.

A questão do tempo também aparece como um elemento importante nas recomendações. Os relatos mostram que os processos funcionam, mas são demorados, o que atrasa a recuperação e aumenta o desgaste, e por isso os entrevistados indicam a necessidade de se preparar para lidar com prazos longos, organizar a própria rotina considerando essas demoras e tentar antecipar etapas sempre que possível.

Outro aspecto relatado é o cuidado com a saúde mental. E1 destaca a importância de apoio psicológico imediato, enquanto E5 relata dificuldades para dormir e lidar com o impacto emocional da perda. As falas mostram que o incêndio não afeta apenas o material, mas também a estabilidade emocional e, por isso, é dada a recomendação de buscar ajuda, seja profissional ou por meio de pessoas

próximas, para conseguir lidar com o trauma e tomar decisões com mais clareza. Esse apoio aparece como parte fundamental do processo de recuperação.

Dessa mesma forma, a rede de apoio também é apontada como primordial. E2 recomenda que alguém esteja junto para ouvir as orientações, enquanto E5 descreve a ajuda de amigos, familiares e até pessoas desconhecidas. Isso indica que enfrentar a situação sozinho torna tudo mais difícil. A recomendação é contar com outras pessoas para ajudar a lembrar, organizar, decidir e lidar com o cotidiano, principalmente nos primeiros momentos, quando a desorganização é maior.

Recomenda-se buscar mais informação e se preparar melhor para lidar com o processo, uma vez que E4 fala em “buscar informação”, “estudar o processo” e “procurar especialistas”, o que mostra que a experiência leva a uma postura mais ativa. A pessoa passa a entender que precisa conhecer melhor o que está acontecendo para conseguir tomar decisões mais seguras. Um outro ponto levantado é a necessidade de cuidado em momentos de vulnerabilidade. E1 menciona situações em que pessoas oferecem valores muito abaixo do real pelos imóveis após o incêndio, o que mostra que a fragilidade pode levar a decisões prejudiciais. A recomendação é não tomar decisões rápidas, buscar orientação e avaliar melhor as propostas antes de aceitar qualquer acordo.

No conjunto, as recomendações mostram que enfrentar um incêndio não envolve apenas resolver um problema técnico, mas reorganizar a vida em várias dimensões ao mesmo tempo. Os entrevistados recomendam se preparar antes, entender o seguro, registrar informações, buscar apoio, insistir nos direitos, se informar e não enfrentar o processo sozinho. No fundo, essas recomendações refletem aquilo que faltou ou que precisou ser aprendido ao longo da experiência, evidenciando que o preparo não vem antes, mas é construído a partir da vivência.

7.2 Grupo 2: análises da entrevista

PERGUNTA 1 -Como a perícia é acionada em casos de incêndio? Como a vítima fica sabendo que será realizada a perícia? Quem pode solicitar uma perícia de incêndio?

A perícia pode ser acionada por diferentes caminhos, mas, na maioria dos

casos, ocorre a partir da atuação do Corpo de Bombeiros, e é nesse momento que a vítima fica sabendo que a perícia será realizada. Logo no início da resposta, a entrevistada destaca que “o serviço de perícia funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, sempre com uma equipe disponível”.

Quando o incêndio conta com atendimento dos bombeiros, o acionamento tende a ocorrer ainda durante esse atendimento, pois, segundo ela, “a própria equipe de combate já coleta as informações, pega os documentos e pergunta à vítima se ela tem interesse na realização da perícia, explicando a importância desse procedimento”.

Isso ajuda a responder diretamente à pergunta, já que a vítima, na maioria das vezes, não busca a perícia por conta própria, mas fica sabendo da sua existência porque alguém informa. Esse padrão aparece também nos relatos do Grupo 1, em que a perícia surge como algo que “me falaram”, “foi feito” ou “eu aceitei”, mostrando que a pessoa participa do processo, mas não é quem inicia ou conduz.

A entrevistada também aponta que o acionamento pode ocorrer por outros caminhos. Segundo ela, a perícia pode ser solicitada por outros atores, como a Polícia Civil, “quando existe suspeita de crime ou dano material relevante”. Além disso, há a possibilidade de o próprio cidadão solicitar, especialmente quando o incêndio não contou com atendimento dos bombeiros, pois “existem números de telefone disponíveis para solicitar a perícia”.

Mesmo com essa possibilidade, os relatos mostram que essa iniciativa direta raramente acontece, e, na prática, a pessoa depende das orientações recebidas no momento. Isso não indica falta de interesse, mas está ligado à situação vivida, já que o incêndio ocorre de forma inesperada, gera impacto emocional e dificulta que a pessoa organize o que precisa fazer ou busque informações de forma ativa. Outro ponto a considerar é a função da perícia, tanto para a corporação quanto para as vítimas.

Quando a entrevistada afirma que “a perícia é importante para a corporação porque retroalimenta o nosso sistema”, ela mostra que as informações coletadas não ficam restritas ao caso individual, sendo utilizadas para identificar padrões, orientar vistorias e apoiar ações de prevenção. No entanto, ao olhar para a experiência das vítimas, aparece uma diferença importante, pois a informação sobre a perícia, assim como outras orientações, é transmitida em um momento de

forte impacto emocional, o que dificulta sua compreensão e retenção. Assim, mesmo quando a informação é fornecida, ela nem sempre se transforma em algo que a pessoa consegue usar naquele momento, e muitas vezes ela apenas aceita. Isso fica mais evidente na decisão sobre realizar ou não a perícia e embora exista a possibilidade de escolha, essa decisão acontece logo após o incêndio, em um contexto de desorganização, e os relatos indicam que não se trata de uma decisão planejada, mas de uma resposta imediata, muitas vezes sem questionamento.

PERGUNTA 2 – Que informações iniciais são consideradas essenciais para a perícia, seja pela equipe de combate ou por vítimas e testemunhas?

As informações essenciais para a perícia são, principalmente, os relatos de quem presenciou o incêndio, pois é a partir dessas falas que a investigação começa a ser organizada. A entrevistada destaca que “é importante que exista pelo menos uma pessoa responsável no local, que possa informar quem estava presente no momento do incêndio”, mostrando que o início da perícia depende diretamente do que vítimas ou testemunhas conseguem relatar. Com base nessas informações, a equipe começa a entender o que aconteceu e a levantar hipóteses, como “onde o fogo começou, a chamada zona de origem”.

A perícia, então, não começa apenas com evidências materiais, pois antes da análise técnica existe uma etapa baseada nessas falas, que ajudam a direcionar o olhar do perito no local e a definir por onde começar a investigação. Ao mesmo tempo, é preciso considerar que essas informações são produzidas logo após o incêndio, em um momento de impacto, o que influencia a forma como são transmitidas. Como discutido na revisão, o incêndio é uma situação repentina, que desorganiza o ambiente e também a própria pessoa, gerando medo, perda, confusão e cansaço, o que faz com que quem relata nem sempre consiga lembrar com clareza ou organizar bem o que aconteceu. Mesmo assim, é a partir dessas falas que a investigação se inicia.

A entrevistada também mostra que a perícia não se limita ao aspecto técnico, pois é necessário considerar o contexto mais amplo da situação, incluindo “conflitos com vizinhos, desavenças pessoais ou casos de violência doméstica”, o que indica que o incêndio é analisado também dentro de um contexto social. Dependendo do caso, isso muda o encaminhamento da investigação, já que, como ela explica,

“quando há suspeita de crime, a Polícia Civil costuma atuar antes da perícia do Corpo de Bombeiros”.

Segundo a entrevistada, “não entramos na residência antes da atuação da Polícia Civil”, o que mostra que a investigação depende do que aconteceu no local e de quais instituições precisam atuar primeiro. Outro ponto importante é que “não apontamos autoria”, ou seja, a perícia do Corpo de Bombeiros produz informação técnica, mas não define responsabilidade. Assim, cada instituição atua em uma parte do processo, e não há uma única informação centralizada, mas diferentes informações sendo produzidas pelos bombeiros, pela Polícia Civil e, em alguns casos, também por peritos de seguradoras.

PERGUNTA 3 – Relatos da vítima ou de testemunhas costumam trazer pistas sobre a origem do fogo?

Sim, os relatos de vítimas e testemunhas costumam trazer pistas sobre a origem do fogo, mas não são suficientes para definir a causa do incêndio. Segundo a profissional entrevistada, “esses relatos são considerados como informações relevantes”, mas “não podemos nos basear apenas neles”, principalmente porque, em casos de incêndio intencional, pode haver tentativa de manipular o que é dito. Na prática, esses relatos são usados no início da investigação, mas não têm valores sozinhos, pois fazem parte de um conjunto maior de informações e precisam ser confirmados depois, como a própria entrevistada explica ao afirmar que esses relatos “podem ajudar ou não na investigação, dependendo da análise técnica realizada posteriormente”.

Isso mostra que eles funcionam como ponto de partida, e não como resposta final, pois ajudam a entender o que pode ter acontecido, como onde o fogo começou ou o que estava sendo feito no momento, mas só ganham mais peso quando são comparados com os vestígios encontrados no local. Essa dinâmica já aparece desde o início da investigação, quando as testemunhas ajudam a levantar as primeiras hipóteses, como a definição da zona de origem, mas com limites mais claros, pois o que é dito, precisa ser revisto, comparado e, se necessário, corrigido ao longo do processo.

A investigação se constrói a partir dessa comparação, em que, de um lado, estão os depoimentos de vítimas e testemunhas, baseados no que foi vivido e, de

outro, estão os vestígios materiais analisados pela perícia, como marcas de queima e condições do ambiente. Ambos são considerados, mas não têm o mesmo peso, pois os vestígios são mais confiáveis por seguirem bases técnicas de análise, enquanto os depoimentos podem variar de acordo com quem fala, com quem fala, como fala e até com o interesse envolvido.

PERGUNTA 4 – Qual é o primeiro passo da equipe de perícia ao chegar ao local do incêndio? Como funciona o atendimento?

O primeiro passo da equipe de perícia ao chegar ao local é conversar com um responsável para entender o que aconteceu, mas essa entrada não ocorre de forma imediata nem automática. A entrevistada afirma que “não entramos em uma residência sem a presença de um responsável” e, mesmo em situações em que há autorização à distância, como quando o morador não está presente, a equipe opta por não iniciar a perícia. Isso mostra que a presença do responsável não é apenas uma exigência legal, mas também organiza o início da interação entre equipe e usuário, já que, como dito, “primeiro conversamos com o responsável para entender quem estava presente no momento do incêndio”.

A perícia não depende exclusivamente das falas iniciais, mas da articulação entre essas informações e os vestígios materiais, pois o ambiente, os objetos e os padrões de dano passam a ser analisados como evidência para reconstrução do evento (Buckland, 1991). Ademais, atendimento não depende apenas da existência de uma equipe disponível, mas também das condições em que a ocorrência se apresenta, já que, segundo a entrevistada, há “uma equipe de plantão de 24 horas, que entra às 8h da manhã e encerra às 8h do dia seguinte”.

Isso garante cobertura contínua do serviço, mas não significa que a perícia seja realizada imediatamente após o acionamento, mostrando que a disponibilidade não se traduz automaticamente em ação imediata. No relato, aparece uma limitação importante, pois “normalmente não realizamos perícias à noite por causa da visibilidade” e, após determinado horário, “ficamos de sobreaviso”, o que coloca a equipe em espera até que haja condições melhores para atuar.

Mesmo nesse período, a equipe pode se deslocar em situações específicas, pois, de acordo com a entrevistada, em casos com muitas vítimas, é possível “ir ao

local para coletar falas de testemunhas, mesmo sem entrar na área do incêndio”. Isso mostra que o trabalho pode começar antes da análise técnica do cenário, a partir da interação com as pessoas envolvidas, indicando que a informação não está apenas no ambiente físico, mas também nas relações e no contexto vivido (Cibangu, 2015).

A entrada no local também depende da segurança, já que a equipe aguarda o momento em que seja possível acessar o ambiente após o combate ao fogo e o rescaldo. Como descrito, “avaliamos se já é possível entrar no local. Isso varia de acordo com cada ocorrência”, mostrando que esse tempo não é fixo e depende das características do incêndio. Há, no entanto, uma referência aproximada, pois “geralmente chegamos cerca de duas horas após o incêndio”, o que indica que a perícia faz parte de uma sequência de ações que começa com o combate ao fogo e só depois permite a investigação. Outro ponto importante é o uso de “equipamentos de proteção adequados”, mostrando que a coleta de evidências depende de condições seguras e que isso também influencia o momento de início da perícia.

Esse conjunto de fatores mostra que o tempo da investigação não segue uma sequência linear, pois é ajustado conforme as condições do local e da ocorrência. Alguns dados começam a ser produzidos a partir das falas iniciais, enquanto outros dependem da análise técnica realizada depois, fazendo com que a informação sobre o incêndio seja construída de forma gradual, acompanhando o desenrolar da situação.

PERGUNTA 5 – Existe algum documento entregue à vítima com informações sobre contato, número do processo, datas ou identificação da perícia?

Sim, a vítima recebe informações como contato, número da ocorrência e prazo do laudo, mas isso não acontece por meio de um único documento entregue no momento, e sim por canais institucionais e registros formais após a perícia. Segundo a entrevistada, o Corpo de Bombeiros fornece “um número de WhatsApp para facilitar o contato”, além do “número da ocorrência” e do prazo para conclusão do laudo, que “é de até 30 dias, podendo ser prorrogado”. Eles servem como referência para que a vítima acompanhe o andamento do processo após a saída da equipe do local.

Mas a produção de informações sobre o incêndio não termina na análise do local, pois envolve etapas posteriores, como a organização dos dados coletados e a elaboração do laudo. No relato, o WhatsApp aparece como principal meio de comunicação após o atendimento, sendo o canal pelo qual “dúvidas podem ser esclarecidas” e por meio do qual a vítima pode “entrar em contato posteriormente, solicitar informações ou pedir o laudo”. Esse uso mostra uma tentativa de manter a comunicação ativa mesmo depois da saída da equipe, permitindo que o usuário retome o contato conforme surgem novas demandas. Quando a vítima solicita o laudo, “o pedido chega à sessão responsável, é encaminhado ao perito, que dá prioridade aos laudos solicitados”.

Conforme destacado na entrevista, por conta da Lei Geral de Proteção de Dados, “apenas pessoas com vínculo com o imóvel, como proprietário ou síndico, podem ter acesso ao laudo”, já que o documento contém informações detalhadas da residência, incluindo croquis e registros do ambiente. Isso mostra que o acesso é regulado por critérios institucionais e legais, ou seja, não é universal, mas depende de regras e da posição que a pessoa ocupa nesse contexto. O laudo pericial reúne diferentes tipos de informação produzidos ao longo da análise, incluindo observações técnicas, registros fotográficos, análises laboratoriais e interpretações dos vestígios encontrados.

Nesse sentido, a afirmação dialoga com Buckland (1991), ao considerar que a informação pode assumir a forma de documentos que funcionam como evidência sobre determinado acontecimento. Também é possível entender que a disponibilização de canais de contato e de identificação do processo ajuda a reduzir dúvidas que surgem após o incêndio, já que, como discutem Dervin (1998) e Savolainen (2007), situações de ruptura no cotidiano geram a necessidade de compreender o evento e acompanhar o que acontece depois. A existência de um canal direto com a instituição permite que a vítima busque esclarecimentos ao longo do tempo, mesmo que de forma pontual.

No entanto, quando esse fluxo é comparado com os relatos das vítimas, aparece uma diferença entre a disponibilidade da informação e seu uso. O período após o incêndio envolve várias demandas ao mesmo tempo, como perícia, seguro, reorganização do espaço e resolução de questões administrativas, o que faz com que a informação seja utilizada de forma fragmentada, conforme essas demandas surgem. Esse contexto mostra que o problema não está na falta de informação,

mas na forma como ela é apresentada e integrada ao contexto do usuário. A informação fornecida pela perícia cumpre um papel formal de registro e acompanhamento, mas nem sempre atende à necessidade de orientação prática e estruturada sobre os próximos passos.

As restrições de acesso ao laudo podem aumentar a dependência de terceiros, especialmente quando a vítima não é proprietária do imóvel, fazendo com que o acesso dependa de outras pessoas e tornando o processo mais complexo. Assim, a relação entre vítimas e perícia não termina no momento da investigação no local, mas continua em etapas posteriores, nas quais a informação é organizada, armazenada e disponibilizada por meio de canais institucionais. Essa estrutura, embora necessária, não é suficiente para atender às demandas de informação que surgem após o incêndio.

PERGUNTA 6 – Como os peritos comunicam orientações às vítimas ou familiares?

Os peritos comunicam orientações às vítimas principalmente por meio de explicações diretas no local, respondendo dúvidas e indicando os próximos passos, mas essa comunicação ocorre em um contexto de forte impacto emocional. Segundo a entrevistada, “geralmente as pessoas estão muito assustadas após o incêndio”, sendo que, “quando há suspeita de crime, elas ficam ainda mais apreensivas”, o que interfere na forma como a informação é transmitida e, principalmente, na forma como é recebida. Nesse ambiente, as interações tendem a se concentrar em dúvidas práticas e imediatas.

De acordo com o relato, em situações que envolvem seguro, “as dúvidas costumam ser sobre prazos e sobre o laudo”, o que indica que a preocupação, naquele momento, está voltada à resolução de questões concretas ligadas às consequências do incêndio. Outro ponto recorrente é a confusão entre as atribuições institucionais.

A entrevistada explica que “muitas vezes as pessoas confundem a atuação da perícia com a da Polícia Civil e acreditam que podemos registrar o boletim de ocorrência”, sendo necessário esclarecer o procedimento correto, indicando que “o BO deve ser feito na Polícia Civil”. Isso mostra que parte da comunicação envolve corrigir entendimentos e orientar o sujeito dentro do funcionamento das instituições.

A comunicação com as vítimas envolve esclarecimento de dúvidas, explicação de procedimentos e encaminhamento para outros órgãos. No entanto, quando essa comunicação é confrontada com os relatos das vítimas, aparecem limitações importantes. Conforme observado nas entrevistas, o contato com as instituições no momento da ocorrência é marcado por desorganização, passividade e dificuldade de compreensão. Os entrevistados relatam que recebem orientações, mas não conseguem entender completamente o que está acontecendo ou como agir, o que indica que a informação não se consolida como orientação prática quando é recebida.

Esse cenário aparece em diferentes relatos, como fala E2, por exemplo, ao afirmar que “você não tá direito ali no momento, parece flutuando no espaço”, evidencia-se um estado de confusão que dificulta a compreensão das orientações recebidas. Em vez de questionar ou buscar aprofundamento, o entrevistado relata que apenas “assentia e aceitava o que falavam”, o que mostra uma postura mais reativa do que ativa diante da informação. Situação semelhante ocorre em E5, que afirma ter recebido orientações dos bombeiros, mas destaca que “não me lembro exatamente de todos os detalhes”. Isso indica que a informação foi transmitida, mas não foi retida, o que compromete sua utilização posterior.

Em outros casos, como em E1, a dificuldade está relacionada à interpretação do atendimento. Ao mesmo tempo em que critica a atuação dos bombeiros, reconhece não compreender “como funciona o protocolo deles”, o que indica uma divisa entre a informação institucional e o entendimento do usuário. Nos relatos de E3 e E4, a participação no processo informacional é ainda mais limitada. As interações são pontuais, restritas a orientações iniciais ou procedimentos específicos, sem continuidade ou aprofundamento. A condução das informações passa, em muitos casos, para outros atores, como imobiliárias ou terceiros, o que reduz ainda mais o contato direto da vítima com as instituições.

Dessa forma, embora exista comunicação por parte dos peritos, essa orientação não se organiza como um processo contínuo e compreensível para as vítimas. A informação é transmitida, mas chega de forma fragmentada, difícil de reter e de utilizar, especialmente em um momento marcado por impacto emocional e limitação cognitiva. Como resultado, as vítimas acabam precisando reconstruir o sentido das orientações ao longo do tempo, recorrendo a novas fontes, à outras pessoas ou à própria experiência para entender o que fazer. Isso mostra que a

comunicação institucional, por si só, não garante que a informação seja compreendida e utilizada quando é necessária.

PERGUNTA 7 – Existe protocolo para encaminhamento das vítimas a outras instituições?

De acordo com a entrevista, sim existe encaminhamento das vítimas para outras instituições, principalmente em situações de maior vulnerabilidade, embora isso nem sempre apareça de forma clara para quem recebe o atendimento. Segundo a entrevistada, “muitas vezes atendemos ocorrências em áreas mais carentes, onde as pessoas perdem tudo no incêndio” e, nesses casos, quando a equipe identifica essa condição, “fazemos contato com a Secretaria de Assistência Social”.

O encaminhamento pode envolver serviços como CRAS, programas de assistência alimentar ou apoio para emissão de documentos perdidos, indicando que a atuação vai além da análise da causa do incêndio. Também aparece no relato que esse processo não depende apenas da iniciativa individual do perito. De acordo com a entrevistada, “existe também um setor interno que faz esse encaminhamento”, responsável por direcionar as pessoas para os serviços disponíveis, o que indica que, do ponto de vista institucional, há uma estrutura organizada para esse tipo de ação.

Outro elemento importante é o acompanhamento posterior dessas ações. Segundo a entrevistada, “posteriormente, recebemos retorno sobre os atendimentos realizados”, o que sugere que o encaminhamento não se limita ao momento inicial, envolvendo diferentes instituições ao longo do tempo. No entanto, quando essa estrutura é confrontada com os relatos das vítimas, a situação se apresenta de forma distinta. Conforme observado nas entrevistas, não há percepção de encaminhamento efetivo para redes de apoio. Ao contrário, os entrevistados relatam que precisaram buscar ajuda por conta própria, recorrendo a amigos, familiares, internet ou outras iniciativas individuais.

Isso apareceu de forma recorrente. E1 afirma que, mesmo buscando atendimento psicológico e orientação jurídica, “fui eu mesma que tive que correr atrás”, destacando que “ninguém ofereceu essa ajuda quando eu mais precisava”. Em E2, o acesso ao apoio também ocorre por mediação informal: “eu fui fazer

psicólogo porque uma amiga me levou”, enquanto a orientação jurídica foi buscada por meio de “vídeos” e contatos pessoais. Já E5 é direto ao afirmar que “não fui encaminhado para nenhum tipo de rede de apoio [...] todo o suporte que recebi foi porque eu mesmo busquei”.

Nos relatos de E3 e E4, essa ausência aparece de forma naturalizada. E3 afirma que “não havia esse tipo de rede de apoio estruturada” e que “era muito mais cada um por si”, enquanto E4 relata que “não fomos encaminhados para nenhum tipo de rede de apoio” e que “nem passou pela nossa cabeça pedir esse tipo de ajuda”. Além disso, mesmo em situações de forte impacto emocional, como no caso de E1, que precisou se afastar do trabalho por três meses, não houve encaminhamento institucional para suporte psicológico. O cuidado, quando ocorre, depende da iniciativa do próprio sujeito, que precisa identificar essa necessidade e buscar alternativas por conta própria.

Dessa forma, embora exista, do ponto de vista institucional, a previsão de encaminhamento e articulação com serviços de apoio, essa estrutura não se apresenta de forma entendível ou acessível na experiência das vítimas. A informação sobre esses serviços não é oferecida de maneira direta, o que faz com que o acesso dependa da iniciativa individual e das redes informais disponíveis.

Nesse contexto, familiares, amigos e outras pessoas passam a assumir um papel central, auxiliando na organização das informações e no acesso aos serviços. O encaminhamento institucional existe, mas sua efetividade depende de como essa informação chega até a vítima. Quando isso não ocorre de forma clara, a pessoa precisa construir sozinho um caminho que poderia ser mais organizado dentro da própria estrutura institucional.

PERGUNTA8 – Como a pessoa tem acesso ao laudo da perícia? Quais são os prazos?

O acesso ao resultado da perícia é feito por meio do laudo técnico, produzido ao final da investigação. O prazo para emissão costuma ser de até 30 dias, podendo ser menor. Segundo a entrevistada, “o prazo para emissão do laudo é de até 30 dias, podendo ser menor”, sendo esse o tempo padrão para a finalização do documento. Esse prazo corresponde ao período necessário para analisar as informações coletadas durante a perícia e elaborar o documento técnico, o que

indica que o processo não é imediato, pois envolve organização, verificação e interpretação.

Esse prazo pode variar dependendo da complexidade do caso. De acordo com o relato, “quando há análise laboratorial, especialmente em amostras enviadas aos laboratórios, o prazo pode ser estendido em cerca de 15 dias”, o que mostra que a elaboração do laudo não depende apenas da observação inicial no local, mas também de etapas posteriores.

Ainda assim, a entrevistada ressalta que “mesmo em incêndios maiores, geralmente conseguimos finalizar dentro do prazo de 30 dias”, o que reforça a existência de um parâmetro institucional para a conclusão do processo. A elaboração do laudo ocorre em etapas. A investigação começa no local da ocorrência, com a coleta de vestígios e registros, e continua posteriormente com a análise de fotografias, interpretação do cenário e, quando necessário, exames laboratoriais.

O documento final resulta desse conjunto de etapas, que se conectam ao longo do tempo, mostrando que a informação é construída progressivamente. Nesse sentido, o laudo pode ser entendido como a etapa final desse processo. Ele reúne materiais produzidos ao longo da investigação, como fotografias, croquis e outros dados inseridos no sistema institucional utilizado pela equipe, organizando tecnicamente as evidências analisadas e as conclusões do perito. Assim, o documento passa a concentrar o que foi produzido sobre o incêndio, estruturando essas informações em um formato institucional.

O laudo tem impacto em outras etapas que vêm depois do incêndio. Ele pode ser utilizado em processos de seguro, em procedimentos administrativos ou em outras medidas necessárias, assumindo diferentes funções conforme o contexto. Ao mesmo tempo, quando esse processo é comparado com os relatos das vítimas, aparece um ponto importante: o prazo e a existência do laudo são conhecidos, mas isso não significa que ele resolva todas as dúvidas que surgem após o incêndio. O documento apresenta uma explicação técnica sobre a causa, mas outras questões continuam ao longo do processo vivido, exigindo novas buscas por informação e outras formas de orientação.

PERGUNTA 9 – É dada alguma orientação às vítimas após a perícia?

A equipe de perícia fornece orientações às vítimas ao final dos trabalhos no local, principalmente sobre o que pode ser feito no imóvel após a investigação. Segundo a entrevistada, eles procuram “coletar todas as informações necessárias durante a perícia” e, ao final, informam que “a área já pode ser limpa ou reorganizada, caso as pessoas tenham dúvidas sobre isso”. Essa orientação é dada quando a equipe encerra a atuação no local e marca o fim da interação direta com os moradores.

Esse momento indica o encerramento da fase de coleta de evidências e a liberação do espaço para outras ações. Durante a investigação, o local precisa ser preservado e, quando os peritos informam que já é possível limpar ou reorganizar, sinalizam que essa etapa foi concluída. A atuação da perícia, nesse caso, não envolve apenas a análise técnica do incêndio, mas também a comunicação de procedimentos relacionados ao uso do espaço após a investigação. Esse tipo de orientação cumpre uma função prática e imediata, indicando o que pode ou não ser feito naquele momento.

Esse momento marca a passagem para outras etapas que continuam após a saída da equipe, como a análise dos dados e a elaboração do laudo, mostrando que o processo não se encerra no atendimento inicial. No entanto, quando essa orientação é confrontada com os relatos das vítimas, aparecem limitações importantes. Conforme observado nas entrevistas, a orientação institucional sobre os próximos passos, no pós-incêndio, foi praticamente considerada inexistente, vaga ou insuficiente.

Tal cenário aparece de forma recorrente, como quando E1 afirma que “fui deduzindo quais seriam os próximos passos”, indicando ausência de direcionamento claro e necessidade de interpretar informações vagas ao longo do processo. Em E2, a ausência é ainda mais direta: “ninguém me orientou nada”, mostrando que, após a perícia, não houve acompanhamento institucional. Já E5 relata que “não recebi orientações claras”, precisando buscar informações por conta própria, o que reforça a falta de continuidade na orientação.

Dessa forma, embora exista orientação por parte dos peritos, ela se concentra em aspectos imediatos e pontuais, relacionados ao encerramento da perícia e ao uso do espaço. Essa orientação não se estende de forma estruturada para as etapas seguintes, nas quais surgem novas demandas, como contato com

seguradoras, obtenção de documentos e reorganização da rotina. Outro ponto relevante é o momento em que essa orientação é fornecida. A informação é transmitida logo após o incêndio, em um contexto de impacto emocional, o que pode dificultar sua compreensão e retenção. Assim, mesmo quando a orientação é adequada do ponto de vista técnico, ela nem sempre se consolida como um suporte efetivo para as vítimas.

O que se observa é que as vítimas precisam construir, ao longo do tempo, o entendimento sobre o que fazer, recorrendo a novas fontes, às outras pessoas ou à própria experiência. A orientação inicial existe, mas não se organiza como um acompanhamento contínuo, o que faz com que o processo dependa, em grande parte, das iniciativas do próprio sujeito e das redes informais disponíveis.

PERGUNTA 10 – É comum que vítimas retornem em busca de mais informações?

O retorno das vítimas em busca de mais informações após a perícia é comum. Segundo a entrevistada, isso acontece e, em muitos casos, está ligado a dúvidas que surgem depois da emissão do laudo, já que, como ela explica, “após a entrega do laudo, às vezes surgem questionamentos”, especialmente porque o documento trabalha com “classificações baseadas em hipóteses técnicas”. A entrevistada destaca que, em alguns casos, “três hipóteses são consideradas possíveis, mas não é possível descartar completamente nenhuma delas”, e que, quando não há confirmação segura, “a causa é classificada como indeterminada”, o que tende a gerar novas dúvidas, pois as pessoas “querem saber exatamente o que aconteceu”.

As necessidades das vítimas não se encerram no momento do incêndio ou da perícia. Com o tempo, surgem novas questões, à medida que reorganizam suas rotinas, lidam com perdas materiais e precisam tomar decisões sobre reconstrução, seguros ou outras demandas. No relato, também aparece a preocupação com o seguro, já que muitas vítimas têm “receio de que o seguro não cubra os danos”, mesmo quando o laudo costuma ser suficiente para esse tipo de processo.

No entanto, quando esse retorno é confrontado com os relatos das vítimas, aparece uma diferença importante. Embora o contato com as instituições realmente se repita ao longo do tempo, ele não ocorre como um processo simples de esclarecimento, mas como uma experiência marcada por repetição, burocracia e

desgaste. E5, por exemplo, afirma que o acesso à informação exige múltiplas tentativas, ao afirmar que “precisou visitar cerca de quatro vezes”, indicando que a demanda não é resolvida de forma direta e que cada contato revela novas dúvidas ou pendências. Já em E1, embora o contato seja frequente, ele é descrito como “extremamente burocrático” e “cheio de etapas complicadas e pouco claras”, o que mostra que a informação não é apresentada de forma integrada pois exige um esforço contínuo para ser compreendida e utilizada.

Além disso, os relatos indicam que a responsabilidade por dar continuidade ao processo recai sobre as próprias vítimas. Expressões como “ter que repetir informações”, “ficar ligando para vários lugares” ou “cada um jogava a responsabilidade para o outro” mostram que o retorno às instituições não garante acesso às respostas claras, mas exige também que o sujeito articule diferentes contatos e reconstrua o percurso informacional ao longo do tempo.

Segundo E2, essa repetição também aparece ao afirmar que “a gente nunca termina na primeira vez”, indicando que o contato com bombeiros, seguradora e síndico ocorre de forma fragmentada. Já em E3 e E4, o retorno praticamente desaparece da experiência direta, pois o processo é conduzido por terceiros, como imobiliárias, que passam a centralizar o contato com as instituições. Dessa forma, embora o retorno em busca de informação seja comum, ele não se configura como um fluxo contínuo e resolutivo.

Observa-se um processo que se prolonga ao longo do tempo, exigindo múltiplas interações, tentativas e reorganizações. A informação não é obtida de forma direta, mas construída progressivamente, à medida que surgem novas dúvidas e são realizadas novas buscas. O retorno às instituições não representa apenas a busca por esclarecimento, mas integra o esforço das vítimas para compreender o que aconteceu e dar continuidade às ações necessárias. A informação não se encerra na perícia ou no laudo, mas continua sendo buscada, interpretada e reconstruída ao longo de toda a experiência pós-incêndio.

PERGUNTA 11 – Já houve casos de contestação do laudo pericial?

Existem casos em que o resultado do laudo pericial é contestado, e isso ocorre por meio de um procedimento formal. Segundo a entrevistada, quando ocorrem, “a pessoa formaliza a contestação e encaminha para a sessão responsável”, sendo

que o documento “é então enviado ao perito”. Cabe a ele analisar novamente o caso e decidir se mantém a conclusão, reconsidera algum ponto ou revisa aspectos metodológicos da investigação, como detalhado na fala de que o perito “avalia se manterá a conclusão, reconsiderar algum ponto ou revisar a metodologia aplicada”.

Isso mostra que o laudo possui autoria técnica definida e que a responsabilidade recai diretamente sobre o perito responsável pela análise. A sessão administrativa atua apenas no encaminhamento, sem interferir na avaliação técnica, já que, como destacado na entrevista, “a sessão administrativa não questiona o resultado do perito”, reforçando que “o laudo é de responsabilidade dele”. Outro aspecto importante está nas expectativas de vítimas ou solicitantes em relação ao resultado. Em algumas situações, a contestação surge quando o laudo não confirma o que a pessoa esperava.

Segundo a entrevistada, “às vezes o solicitante deseja responsabilizar alguém e espera que o laudo conclua que o incêndio foi intencional”, mas, como ela mesma ressalta, “se não houver evidências técnicas, o perito não pode alterar a conclusão”. Isso revela uma diferença entre o que se espera da investigação e os limites da própria perícia. Enquanto os envolvidos podem buscar respostas que apontem responsabilidades, a análise pericial se baseia em evidências materiais e critérios técnicos. A conclusão apresentada reflete o que pode ser demonstrado a partir dessas evidências, e não necessariamente o que os envolvidos esperam. Nesse sentido, a informação não é neutra nem interpretada da mesma forma por todos, sendo influenciada pelos contextos e pelas expectativas dos sujeitos (Cibangu, 2015).

O laudo pode ser entendido como um documento que organiza e registra as evidências analisadas durante a investigação. Conforme discute Buckland (1991), registros documentais funcionam como formas de informação que sustentam interpretações sobre determinados acontecimentos. A contestação, nesse caso, representa uma interação com esse documento, na qual o solicitante questiona a interpretação apresentada e solicita sua reavaliação, mostrando que os documentos não são estáticos, mas circulam e são reinterpretados ao longo do tempo (Zorrinho, 1995).

Essa dinâmica também pode ser compreendida a partir do comportamento informacional, já que o sujeito não apenas acessa, mas avalia, questiona e confronta o conteúdo com seus próprios conhecimentos e expectativas. Rabello

(2013) destaca que o indivíduo não apenas recebe conteúdos, mas os interpreta a partir de suas condições, experiências e objetivos. No caso da perícia, isso aparece quando o laudo é confrontado com interesses práticos, como a responsabilização de terceiros ou a necessidade de acionamento de seguros.

PERGUNTA 12 – Existe alguma orientação importante para preservar o local?

Uma das principais orientações dadas às vítimas após o incêndio é evitar qualquer alteração no local antes da realização da perícia. Segundo a entrevistada, “sempre pedimos que as pessoas não mexam no local antes da perícia” e que “mesmos pequenas alterações, como mover uma cadeira, podem descaracterizar a cena”, por isso o ambiente deve permanecer o mais preservado possível até a chegada dos peritos.

Essa orientação está diretamente ligada à forma como a perícia reconstrói o evento. A investigação depende da observação dos vestígios presentes no ambiente, como padrões de queima, posição de objetos, marcas deixadas pelo fogo e condições dos equipamentos. Alterar esses elementos pode dificultar a identificação da zona de origem ou interferir na interpretação das evidências. Ao mesmo tempo, o local dificilmente permanece intacto porque a atuação da equipe de combate exige movimentação de objetos, abertura de estruturas e outras intervenções necessárias para conter o incêndio e garantir a segurança. Como mencionado pela entrevistada, “a equipe de combate ao incêndio inevitavelmente precisa movimentar alguns elementos durante o atendimento”.

Por isso, quando se orienta que o solicitante não altere mais o ambiente após o controle do fogo, trata-se de preservar o que ainda restou da cena depois da emergência inicial. A própria entrevistada reforça esse ponto ao afirmar que, “após o controle do fogo, o solicitante não deve alterar mais o ambiente”. A análise pericial acontece em um espaço que já passou por modificações, e o trabalho técnico precisa considerar tanto os vestígios do incêndio quanto as intervenções realizadas durante o combate. Nesse processo, o perito precisa diferenciar quais marcas estão relacionadas ao desenvolvimento do fogo e quais resultam das ações de controle.

Esse ponto se conecta com análises anteriores, especialmente quando se discutiu o papel dos vestígios materiais na reconstrução do evento. Enquanto os

relatos oferecem uma narrativa sobre o ocorrido, são os vestígios que permitem verificar essas informações e estruturar a análise, mostrando que a compreensão do incêndio depende da articulação entre dimensões materiais e narrativas (Savolainen, 2007; Wilson, 1999).

PERGUNTA 13 – Quais são as causas mais comuns de incêndios residenciais?

A maioria dos incêndios residenciais analisados pela perícia tem origem acidental, sendo grande parte dos casos “relacionada a problemas na rede elétrica, como ar-condicionado, carregadores de celular, ventiladores e instalações irregulares”. Além disso, ela aponta que “também ocorrem muitos incêndios em cozinhas, envolvendo fogões, panelas e fritadeiras”, destacando situações comuns do dia a dia.

Entre os exemplos mencionados, aparece com frequência o caso em que “a pessoa coloca algo no fogo e sai de casa, deixando a panela no fogão”, além de erros como “jogar água em panela com óleo em chamas”, quando, segundo a entrevistada, “o correto é tampar a panela ou usar um pano para abafar o fogo”. Esses exemplos mostram que muitos incêndios estão ligados a práticas cotidianas e ao uso de equipamentos domésticos, e não necessariamente a ações intencionais.

Esse ponto revela como o conhecimento produzido pela perícia vai além de cada caso individual. Ao longo das análises anteriores, já apareceu que as investigações realizadas alimentam um conjunto mais amplo de informações utilizado pela corporação. A repetição de causas como falhas elétricas ou descuidos na cozinha permite identificar padrões e compreender em quais situações os incêndios ocorrem com mais frequência, transformando ocorrências isoladas em conhecimento sistematizado (Zorrinho, 1995).

Outro aspecto importante é que muitas das situações mencionadas envolvem práticas rotineiras do ambiente doméstico. Isso mostra que o risco de incêndio não está apenas em eventos excepcionais, mas em ações simples do cotidiano, como deixar uma panela no fogo sem supervisão ou utilizar equipamentos em instalações inadequadas. Ainda, a informação produzida pela perícia não se limita ao uso técnico. Ao identificar causas recorrentes e registrar esses dados, a instituição

contribui para campanhas educativas e ações de prevenção. Dessa forma, o trabalho pericial ultrapassa o caso específico e passa a integrar um processo mais amplo de produção e circulação de conhecimento sobre incêndios.

PERGUNTA 14 – Como o corpo de bombeiros se articula com outras instituições?

A perícia de incêndios não atua de forma isolada, mas em articulação com diferentes instituições, especialmente a Polícia Civil. Segundo a entrevistada, “com a Polícia Civil temos contato direto”, inclusive por meio de “um grupo de comunicação para tratar dessas ocorrências”, o que indica que, do ponto de vista institucional, há comunicação contínua entre os órgãos envolvidos no atendimento.

Quando há suspeita de crime, essa articulação se torna ainda mais evidente. De acordo com o relato, “quando identificamos suspeita de crime, entramos em contato e informamos a situação” e, a partir disso, “a Polícia Civil então vai ao local e nos comunica”. Isso demonstra que, na lógica institucional, as informações sobre o incêndio são compartilhadas e as ações são coordenadas conforme a natureza da ocorrência.

Essa relação é formalizada por instrumentos normativos, como a entrevistada menciona que “existe também uma portaria conjunta que define a atuação das duas instituições, inclusive sobre quem deve atuar primeiro”. Mesmo em situações de ausência de um dos órgãos, há procedimentos definidos, como no caso em que “se houver suspeita de crime e a Polícia Civil não comparecer em até 48 horas, a perícia pode realizar a análise mesmo assim”.

Ademais, “com outras instituições, como assistência social, o contato geralmente é feito por telefone ou por plantão”, o que demonstra que a atuação da perícia também se conecta a serviços voltados ao atendimento das consequências do incêndio, ampliando sua atuação para além da investigação técnica. No entanto, quando essa estrutura é confrontada com os relatos das vítimas, a situação se apresenta de outra forma.

Conforme observado nas entrevistas, a articulação entre instituições não se concretiza como um processo integrado na experiência dos usuários. Ao contrário, predomina a percepção de ausência de comunicação entre os órgãos. Como relatado por E1, “elas não se conversam” e “você que tem que fazer a ponte entre

elas”, o que mostra que não tem integração entre as instituições na visão de quem vivencia a situação como vítima.

Esse cenário também aparece em outros relatos, nos quais os entrevistados descrevem a necessidade de repetir informações, reenviar documentos e explicar diversas vezes a mesma situação para diferentes instituições. Em alguns casos, como no de E5, o próprio sujeito assume a função de intermediar o processo, descrevendo-se como um “menino de recados”, responsável por repassar informações entre os órgãos. Por mais, o tempo gasto em ligações, esperas e tentativas de contato reforça que o acesso à informação não ocorre de forma direta. Ao contrário, exige esforço contínuo, organização e iniciativa por parte das vítimas, que precisam reconstruir o percurso informacional ao longo do processo.

Por outro lado, nos casos em que há algum tipo de mediação institucional, como nos relatos de E3 e E4, o acesso à informação tende a ser mais organizado e menos desgastante. A presença de um intermediário, como uma imobiliária ou uma seguradora que centraliza o processo, reduz a necessidade de contato com múltiplas instituições e evita a repetição de informações, tornando o processo mais ágil e compreensível.

Dessa forma, o confronto entre a perspectiva institucional e a experiência das vítimas evidencia que a existência de comunicação entre os órgãos não garante que a informação chegue de forma clara, contínua e acessível para os usuários. Embora haja organização interna, essa estrutura não se traduz automaticamente em orientação prática para quem vivencia a situação, fazendo com que as vítimas assumam um papel ativo na busca, organização e compreensão das informações ao longo do processo.

PERGUNTA 15 – O que poderia melhorar no fluxo de informações com as vítimas?

De acordo com a entrevistada, a comunicação com as vítimas ao longo da perícia é considerada adequada no âmbito institucional. Ela afirma que há contato direto com os envolvidos e que as pessoas são informadas quando o laudo está disponível, o que indica, do ponto de vista da instituição, que existe uma organização após o acionamento do serviço. No entanto, o próprio relato aponta uma limitação ao deslocar o problema para um momento anterior ao atendimento.

Segundo a entrevistada, “o que ainda precisa melhorar é a divulgação desse serviço para a população”, destacando que muitas pessoas não sabem que a perícia existe ou qual é sua função. Isso mostra que não basta a informação existir, ela também precisa ser conhecida e acessível para as pessoas (Almeida Júnior, 2009).

Quando essa visão é comparada com os relatos das vítimas, fica claro que o problema não está só na divulgação. As falas mostram que a dificuldade continua ao longo de todo o processo. A informação existe, mas não chega de forma clara, contínua ou suficiente para orientar o que a pessoa precisa fazer depois do incêndio. Ou seja, o problema não é só acessar a informação, mas conseguir usá-la ao longo do tempo (Pinto, 2011). Um ponto muito recorrente na fala dos entrevistados é a necessidade de organizar melhor a informação. E2 sugere a criação de “uma cartilha, um papel com passo a passo”, enquanto E5 fala da importância de “uma cartilha clara e didática explicando todo o processo”. Essas falas mostram que, depois do incêndio, as pessoas não sabem por onde começar nem como seguir, o que aumenta a sensação de desorientação.

Essa dificuldade pode ser entendida como parte de uma situação de vulnerabilidade informacional, em que a pessoa tem dificuldade de acessar, entender e usar a informação, especialmente em momentos críticos (Araújo, 2010; 2017). Além disso, o estado emocional também interfere muito, pois situações de ansiedade e incerteza afetam a forma como a informação é compreendida e utilizada (Kuhlthau, 1991; Wilson, 1999). Isso aparece nas falas quando os entrevistados dizem que estão cansados, confusos ou precisam buscar as mesmas informações várias vezes.

Outro ponto forte é a falta de transparência e a complexidade dos processos, principalmente no contato com seguradoras e outras instituições. E1 relata que se sentia “como se fosse um criminoso”, tendo que provar constantemente suas perdas, enquanto E4 afirma que o sistema “é baseado no lucro” e que a burocracia dificulta o acesso aos próprios direitos. Isso mostra que a informação não é vista apenas como ajuda, mas como parte de um processo que pode dificultar ainda mais a situação (Cibangu, 2015).

O tempo também aparece como um fator importante. Os relatos mostram que os processos são demorados e não acompanham a urgência da situação. Assim, mesmo quando a informação existe, ela nem sempre chega quando é mais

necessária, o que reduz sua utilidade (Wilson, 1999). O uso de tecnologias e sistemas automatizados nem sempre facilita o acesso, como pode ser visto quando E3 relata que o atendimento por WhatsApp pode fazer a pessoa “perder o dia inteiro”, o que mostra que, apesar de mais rápido, o processo pode ser mais difícil de acompanhar e entender. Isso reforça que não basta transmitir a informação, é preciso pensar em como ela é apresentada e utilizada (Almeida Júnior, 2009).

Quando se compara a visão institucional com a experiência das vítimas, fica claro que melhorar a comunicação não depende apenas de divulgar mais a perícia. O principal desafio está em organizar melhor a informação, garantir continuidade ao longo do processo e torná-la mais acessível para quem precisa dela. As sugestões dos entrevistados apontam caminhos concretos, como a criação de guias, maior clareza nos procedimentos, menos burocracia, continuidade nas orientações e um atendimento mais humano. Isso mostra que o problema não é a falta de informação, mas a forma como ela é organizada, apresentada e mantida ao longo do tempo, o que influencia diretamente a capacidade das pessoas de entender, decidir e agir depois do incêndio.

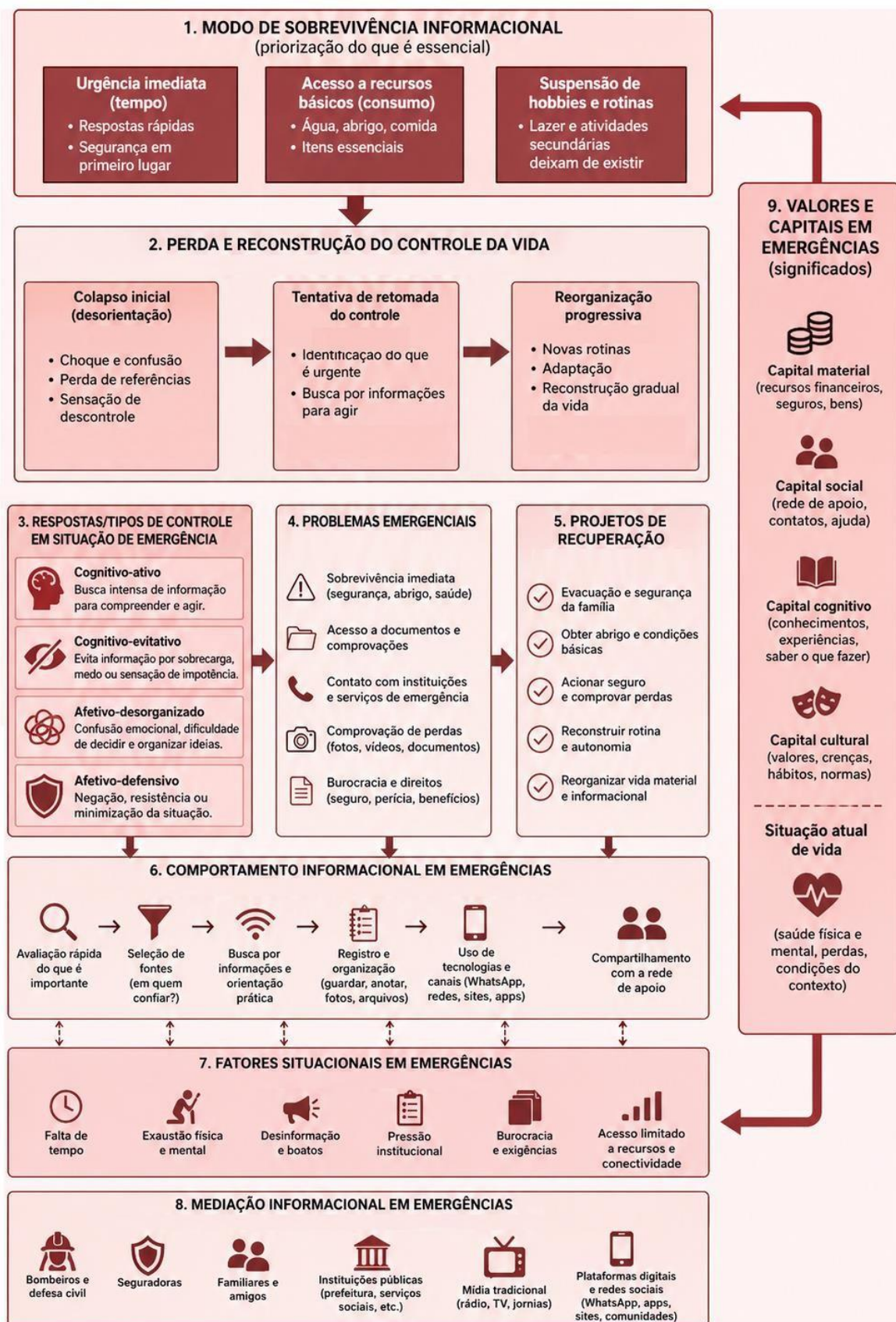
7.3 Modelo de busca da informação adaptado

Ao longo da análise das entrevistas e pela própria vivência da autora, observou-se que as experiências vivenciadas apresentavam elementos recorrentes que não eram plenamente contemplados pelos modelos discutidos ao longo desta pesquisa. Aspectos como a necessidade de sobrevivência informacional, a perda temporária do controle da vida cotidiana, a burocracia institucional, a perda documental, a atuação das redes de apoio e os processos de reconstrução da vida mostraram-se particularmente relevantes para compreender a relação entre usuários e informação após uma emergência.

Assim, o modelo a seguir foi desenvolvido a partir do diálogo entre o modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*), proposto por Savolainen (1995), os referenciais teóricos discutidos nesta pesquisa, os resultados das entrevistas e a interpretação analítica da autora. Não se trata, assim, de uma representação derivada exclusivamente dos dados empíricos, mas de uma proposta teórica construída para compreender as práticas informacionais em situações de emergência.

No contexto analisado, a manutenção da rotina cede lugar à necessidade de sobrevivência, a estabilidade é substituída pela incerteza e a informação passa a desempenhar papel central na capacidade dos indivíduos de agir, tomar decisões e reorganizar suas vidas. Em razão dessas especificidades, a proposta preserva conceitos centrais do modelo de Savolainen, como a influência da situação de vida, dos diferentes capitais e dos projetos desenvolvidos pelos indivíduos, incorporando elementos próprios dos contextos emergenciais. A figura 30 sintetiza os principais elementos que compõem essa proposta teórica para compreender as práticas informacionais em situações de emergência.

Figura 30 – Modelo de busca de informação adaptado



Fonte: desenvolvido pela autora, adaptado pelo ChatGPT Pro

7.3.1 Modo de sobrevivência informacional

O primeiro elemento do modelo refere-se ao que foi denominado modo de sobrevivência informacional. Essa categoria representa uma das principais diferenças em relação ao modelo ELIS proposto por Savolainen (1995), pois, enquanto ele foi desenvolvido para compreender a busca por informação em contextos relativamente estáveis da vida cotidiana, o modelo proposto considera situações nas quais a rotina é interrompida por um evento crítico que exige respostas imediatas e reorganização das práticas informacionais.

No ELIS, o modo de vida é estruturado por elementos como tempo, consumo, trabalho, lazer e projetos cotidianos e já em situações de emergência, entretanto, esses elementos perdem centralidade e são substituídos por preocupações relacionadas à sobrevivência, à proteção e à recuperação das condições mínimas de estabilidade. Por essa razão, propõe-se o conceito de sobrevivência informacional para representar o período em que a informação passa a ser buscada prioritariamente para possibilitar a ação diante de necessidades urgentes, como segurança física, abrigo, alimentação, vestuário, proteção da família e acesso a recursos básicos.

Perguntas como "Onde vou ficar?", "Quem pode me ajudar?", "Como aciono o seguro?", "O que preciso resolver agora?" e "Quais documentos serão necessários?" são as mais importantes no momento. A informação passa a funcionar como um recurso indispensável para reduzir incertezas, orientar decisões e possibilitar a ação diante da emergência.

Outra característica desse contexto refere-se à percepção do tempo, pois em situações de emergência, o tempo tende a ser dominado pela necessidade de resolver problemas imediatos. Há pouco espaço para reflexão prolongada ou comparação de alternativas, uma vez que múltiplas demandas exigem respostas rápidas e simultâneas.

Também podem ser observadas alterações em outras dimensões presentes no modelo ELIS, como o consumo, que deixa de estar relacionado a escolhas cotidianas e passa a concentrar-se na obtenção de recursos básicos para enfrentar a situação, enquanto as atividades de lazer perdem relevância temporariamente e são substituídas por ações voltadas à recuperação da segurança, da estabilidade e das condições mínimas de vida.

7.3.2 Perda e reconstrução do controle da vida

Outro elemento do modelo refere-se à noção de controle da vida cotidiana, uma vez que no modelo ELIS, os indivíduos procuram manter a estabilidade e a ordem de suas rotinas por meio de atividades, projetos e práticas informacionais que contribuem para a organização da vida diária. Em situações de emergência, entretanto, essa estabilidade tende a ser interrompida, produzindo uma sensação inicial de perda de controle que afeta diretamente a forma como as pessoas interpretam, buscam e utilizam informações.

Por essa razão, o modelo propõe uma dinâmica composta por três momentos principais: choque inicial, retomada do controle e reorganização progressiva. Esses momentos não devem ser compreendidos como etapas rígidas ou necessariamente sequenciais, mas como tendências observadas no processo de adaptação a uma situação emergencial.

O primeiro momento corresponde ao choque inicial e nessa fase, predominam sentimentos como medo, insegurança, confusão, desorientação e incerteza. O impacto do evento dificulta a interpretação da situação e pode comprometer a capacidade de estabelecer prioridades e tomar decisões.

À medida que o impacto inicial diminui, inicia-se a tentativa de retomada do controle. Nesse momento, a informação passa a desempenhar papel fundamental, pois permite compreender a situação, estabelecer prioridades, identificar as providências mais urgentes e reunir elementos que auxiliem na tomada de decisão.

O terceiro momento corresponde à reorganização progressiva, quando as novas rotinas começam a ser estabelecidas e ocorre uma adaptação gradual às condições impostas pela emergência. Embora as consequências do evento permaneçam presentes, a situação deixa de ser percebida exclusivamente como uma crise imediata e passa a integrar um processo mais amplo de reconstrução da vida.

Nesse processo, a informação auxilia os indivíduos a compreender a situação, reduzir incertezas, tomar decisões e reorganizar gradualmente suas vidas. As entrevistas realizadas nesta pesquisa forneceram exemplos dessa dinâmica, evidenciando como o choque inicial, a retomada do controle e a reorganização progressiva influenciam as práticas informacionais desenvolvidas após uma emergência.

7.3.3 Respostas e tipos de controle em situação de emergência

A adaptação do modelo também preserva a ideia de que os indivíduos podem desenvolver diferentes formas de lidar com a informação, ajustando essas respostas ao contexto em que estão inseridos. Enquanto na vida cotidiana, as necessidades informacionais tendem a ocorrer em ambientes relativamente estáveis, as situações de emergência introduzem fatores emocionais, cognitivos e situacionais que influenciam diretamente a forma como ela é percebida, interpretada e utilizada.

No modelo proposto, essas respostas são organizadas em duas dimensões principais, sendo elas a cognitiva e a afetiva. A primeira está relacionada aos processos de compreensão, interpretação, organização e tomada de decisão diante da informação. Já a afetiva refere-se às emoções mobilizadas pela situação, como medo, ansiedade, choque, negação e apreensão, que podem interferir diretamente na maneira como a informação é recebida e utilizada.

A partir dessas dimensões, propõe-se quatro comportamentos informacionais possíveis em situações de emergência: (1) comportamento cognitivo-ativo, caracterizado por uma postura de busca intensa de informações, em que indivíduo procura compreender o ocorrido, identificar alternativas, reunir orientações e organizar os próximos passos necessários para enfrentar a situação e agir;

(2) cognitivo-evitativo, quando embora exista necessidade informacional, o indivíduo evita determinadas informações ou adia decisões em razão da sobrecarga mental, da dificuldade de compreensão ou da sensação de impotência diante do volume de problemas existentes.

(3) afetivo-desorganizado, no qual o impacto emocional interfere diretamente nos processos de interpretação, retenção e utilização da informação. Medo, choque, ansiedade ou sofrimento podem dificultar a compreensão de orientações, trazem dificuldade na hora de decidir e organizar ideias para tarefas consideradas simples em condições normais;

(4) por fim, o afetivo-defensivo, que se refere a situações em que mecanismos de negação, resistência ou recusa influenciam a relação com a informação, em uma ação de minimizar a atuação, para trazer menos sofrimento.

Esses comportamentos não devem ser compreendidos como categorias rígidas ou excludentes. Isso porque um mesmo indivíduo pode apresentar

diferentes respostas ao longo do processo de recuperação, alternando momentos de busca intensa por informação com períodos de evitação, desorganização ou resistência, podendo inclusive manifestar mais de um comportamento simultaneamente diante de diferentes necessidades informacionais.

7.3.4 Problemas emergenciais

Outra adaptação importante refere-se à natureza dos problemas enfrentados pelos indivíduos. No modelo ELIS, os problemas tendem a estar relacionados às demandas da vida cotidiana e geralmente são distribuídos ao longo do tempo, permitindo planejamento, reflexão e busca gradual por soluções. Em contextos emergenciais, entretanto, os problemas assumem características distintas, tornando-se mais imediatos, urgentes e potencialmente críticos.

Esses problemas deixam de estar associados à manutenção da rotina e passam a envolver questões relacionadas à sobrevivência, à segurança e à recuperação das condições mínimas de estabilidade. Aspectos como acesso a abrigo, obtenção de recursos básicos, recuperação de documentos, contato com instituições, comprovação de perdas e enfrentamento de procedimentos burocráticos passam a ocupar posição central.

Entre os problemas que tendem a surgir estão a perda ou danificação de documentos, a necessidade de acionar seguros, a obtenção de laudos e registros oficiais, a comprovação de danos materiais, o acesso à assistência institucional e a compreensão de procedimentos administrativos muitas vezes desconhecidos pelos usuários. Em diversos casos, essas demandas surgem simultaneamente e encontram-se interligadas.

7.3.5 Projetos de recuperação

De forma semelhante, os projetos da vida cotidiana assumem uma nova configuração no contexto emergencial. No modelo ELIS, se está associado aos objetivos e às atividades desenvolvidos pelos indivíduos ao longo de suas rotinas, envolvendo trabalho, lazer, consumo, relações sociais e outros aspectos da vida diária. Em situações de emergência, contudo, esses projetos tendem a ser interrompidos ou temporariamente suspensos, cedendo espaço a novas

prioridades relacionadas à recuperação e à reconstrução da vida.

Por essa razão, o modelo substitui os projetos cotidianos por projetos de recuperação, compreendidos como o conjunto de ações desenvolvidas pelos indivíduos para enfrentar as consequências do evento e restabelecer condições mínimas de estabilidade. Entre as ações que podem compor esses projetos estão evacuação e busca de segurança para família, que perpassa pela obtenção de abrigo, de condições básicas. A necessidade de se acionar seguros, comprovar perdas, reorganizar a vida material, tudo são projetos que se iniciam a partir dos problemas emergenciais encontrados na etapa anterior.

Outra característica é que esses projetos normalmente se estendem por um período muito maior que o próprio evento emergencial. Embora a emergência ocorra em um intervalo relativamente curto, seus desdobramentos podem perdurar por semanas, meses ou até anos, envolvendo sucessivas etapas de adaptação, reorganização e reconstrução.

7.3.6 Comportamento informacional em emergências

Além das transformações observadas nas necessidades informacionais, nos problemas enfrentados e nos projetos desenvolvidos pelos indivíduos, o modelo também procura representar a dinâmica do fluxo informacional em situações de emergência. Embora a busca por informação constitua um componente importante desse processo, ela representa apenas uma das atividades envolvidas na relação entre os sujeitos e a informação.

No contexto emergencial, as práticas informacionais organizam-se em torno de um fluxo contínuo de identificação de necessidades, busca, interpretação, seleção, organização, compartilhamento e utilização da informação. Diferentemente das situações cotidianas, em que esses processos podem ocorrer de forma gradual, as emergências exigem que sejam realizados em intervalos de tempo reduzidos e, muitas vezes, simultaneamente.

Esse fluxo se inicia com o reconhecimento de uma necessidade informacional, quando os indivíduos realizam uma avaliação rápida do que é importante no momento de agora e no próximo. A partir disso, se desenvolve a seleção de fontes que podem ser confiáveis, para depois partir para a busca por informações em e de orientações práticas, como instituições públicas, seguradoras, profissionais

especializados, redes de apoio, plataformas digitais, mecanismos de busca e experiências anteriores. A diversidade dessas fontes reflete a complexidade das demandas informacionais presentes em contextos emergenciais.

Entretanto, a obtenção da informação não encerra o processo, pois ela precisa ser interpretada, avaliada e contextualizada antes de ser utilizada. Em muitos casos, diferentes fontes apresentam orientações complementares, incompletas ou até mesmo contraditórias, exigindo processos de comparação, validação e seleção.

O modelo também considera a importância da organização, do compartilhamento e da utilização da informação. Durante a recuperação, torna-se necessário registrar contatos, armazenar documentos, reunir comprovantes, controlar prazos, compartilhar orientações com familiares, instituições e redes de apoio, além de converter essas informações em ações concretas, como apresentar documentos, realizar contatos, cumprir procedimentos e implementar estratégias para enfrentar a situação.

Ferramentas como aplicativos de mensagens, armazenamento em nuvem, mecanismos de busca e plataformas institucionais ampliam as possibilidades de acesso, organização e compartilhamento da informação. Ao mesmo tempo, exigem dos usuários capacidade para avaliar a confiabilidade das fontes e gerenciar grandes volumes de conteúdo em períodos relativamente curtos. E isso ocorre com a rede de apoio, o fator humano do processo, que auxilia nas etapas.

7.3.7 Fatores situacionais em emergências

No modelo ELIS, a situação de vida e os contextos sociais influenciam a busca por informação, mas em situações de emergência, entretanto, esses fatores assumem papel ainda mais central, pois afetam diretamente a capacidade dos indivíduos de acessar, compreender, avaliar e utilizar informações.

Os fatores situacionais correspondem ao conjunto de condições que cercam o indivíduo durante a emergência e que podem facilitar ou dificultar suas práticas informacionais. Entre eles, destaca-se inicialmente a falta de tempo, já que a emergência exige decisões rápidas e a realização simultânea de múltiplas tarefas, reduzindo o tempo disponível para reflexão, comparação de alternativas e verificação aprofundada das informações. Soma-se a isso a exaustão física e

emocional, que pode comprometer a atenção, a concentração e a capacidade de processar informações complexas, dificultando a compreensão de orientações e a tomada de decisões.

A desinformação também assume aparece nesse contexto, principalmente porque em momentos de incerteza, as informações incorretas, incompletas ou contraditórias podem circular com facilidade, dificultando a identificação de fontes confiáveis. Ao mesmo tempo, a necessidade de respostas rápidas reduz as possibilidades de verificação das informações obtidas.

Outro fator refere-se à burocracia ocasionada principalmente pela pressão institucional. A necessidade de preencher formulários, reunir documentos, cumprir exigências e compreender procedimentos institucionais, em curto período de tempo, amplia a complexidade do processo de recuperação e gera novas demandas informacionais.

E tem ainda a questão tecnológica, uma vez que a disponibilidade de dispositivos eletrônicos, acesso à internet, meios de transporte, recursos financeiros e condições materiais adequadas interfere diretamente na capacidade dos indivíduos de buscar e utilizar informações. Da mesma forma, a interação simultânea com diferentes instituições, cada uma com seus próprios procedimentos, prazos e exigências, pode gerar sobrecarga informacional e ampliar a sensação de complexidade da situação enfrentada.

7.3.8 Mediação da informação em emergências

Diferentemente de uma perspectiva que compreende a informação como algo que circula diretamente entre fonte e usuário, o modelo adaptado considera que o acesso, a compreensão e o uso da informação ocorrem por meio de diferentes processos de mediação. Em situações de emergência, essa característica torna-se ainda mais evidente, pois os indivíduos dependem de múltiplos atores para compreender a situação enfrentada e identificar possíveis formas de ação.

A mediação informacional pode ser entendida como o conjunto de intervenções que influenciam a forma como a informação é produzida, selecionada, organizada, interpretada e disponibilizada aos usuários. Assim, a informação não chega ao indivíduo de maneira neutra ou direta, sendo constantemente filtrada, reinterpretada, simplificada e contextualizada por diferentes sujeitos e instituições.

No contexto emergencial, diversos agentes exercem funções mediadoras: instituições públicas, profissionais especializados, familiares, amigos, organizações privadas, meios de comunicação e plataformas digitais participam da construção dos fluxos informacionais que orientam as decisões dos indivíduos. Cada um desses atores contribui para a circulação da informação a partir de suas competências, objetivos e formas de atuação.

7.3.9 Valores e capitais em emergências

Por fim, o modelo preserva um dos elementos centrais do ELIS, que é a influência dos capitais e das condições de vida sobre as práticas informacionais. No contexto emergencial, esses elementos permanecem presentes, mas passam a atuar em um cenário marcado por urgência, incerteza e necessidade de adaptação. Assim, pessoas expostas a circunstâncias semelhantes podem desenvolver estratégias distintas e alcançar resultados diferentes em função de suas condições materiais, sociais, cognitivas e culturais.

O capital material refere-se aos recursos econômicos e patrimoniais disponíveis. A existência de reservas financeiras, seguro residencial, moradia alternativa, meios de transporte e outros recursos materiais pode ampliar significativamente as possibilidades de resposta diante da emergência. Em contrapartida, limitações financeiras tendem a restringir as opções disponíveis e aumentar a dependência de apoio externo.

O capital social está relacionado às redes de relacionamento e apoio que podem ser mobilizadas pelos indivíduos, como familiares, amigos, colegas de trabalho, vizinhos e membros da comunidade frequentemente desempenham papel importante no compartilhamento de informações, no apoio emocional e na oferta de recursos práticos durante o processo de recuperação.

Ainda, temos o capital cognitivo, que fala sobre conhecimentos, experiências e competências que auxiliam o indivíduo a compreender informações, avaliar alternativas e tomar decisões. Experiências anteriores com situações semelhantes, familiaridade com procedimentos institucionais e capacidade de localizar e interpretar informações podem influenciar diretamente a forma como a emergência é enfrentada.

Já o capital cultural também exerce influência relevante, pois valores, crenças,

repertórios culturais e formas de interpretação da realidade contribuem para moldar as estratégias adotadas pelos indivíduos diante da situação, influenciando tanto a percepção dos problemas quanto as decisões tomadas ao longo do processo de recuperação.

Os elementos apresentados não devem ser compreendidos como etapas necessariamente lineares ou universais, pois as situações de emergências não são nem lineares nem universais, cada experiência é única. Cada caso possui diferentes níveis de complexidade e por trajetórias de recuperação que variam de acordo com as características do evento, dos indivíduos envolvidos e das condições em que o processo ocorre. Dessa forma, os componentes representados no modelo podem manifestar-se simultaneamente, sobrepor-se ou reaparecer em diferentes momentos da experiência vivida.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a importância dos estudos de usuários na Ciência da Informação (Matta, 2010), esta pesquisa busca contribuir ao evidenciar as experiências de pessoas que vivenciaram um incêndio residencial, e como esse evento impactou suas práticas informacionais. O estudo procurou ampliar a compreensão sobre como a informação é buscada, interpretada e utilizada em uma situação de emergência, que é marcada por pressão, desorientação e urgência.

Essa perspectiva contribui para reforçar que os usuários devem ser considerados na construção de estratégias de comunicação, levando em conta como a informação é, de fato, compreendida e utilizada em contextos reais. O trabalho chama atenção para a necessidade de não restringir esse processo às instituições e seus protocolos, mas de reconhecer que, em emergências, os sujeitos se encontram em um momento delicado e demandam a presença do fator humano na mediação da informação. Embora inserida na Ciência da Informação, a pesquisa adota uma perspectiva interdisciplinar, ao mobilizar contribuições de áreas como a Comunicação e Psicologia das emergências.

Essa articulação amplia a compreensão do fenômeno, ao considerar não apenas as informações em si, mas também, as diferentes formas como ela são comunicadas e vivenciadas pelos usuários. A interdisciplinaridade favorece o diálogo entre campos distintos, estimulando a circulação de ideias e a aproximação

entre diferentes formas de pensar o problema. Conforme Garbay (2003), esse tipo de abordagem envolve reconhecer que existem comunidades científicas com objetos próprios, ao mesmo tempo em que incentiva a interação entre elas, o que pode dar origem a novas formas de investigação.

Assim, a pesquisa contribui ao articular conceitos, métodos e ferramentas de diferentes áreas para analisar as práticas informacionais em situações de incêndio residencial, buscando uma compreensão mais ampla e integrada do fenômeno. A análise das entrevistas apresenta três momentos na experiência dos usuários. Antes do incêndio, predomina uma lógica de normalidade, marcada pela organização do cotidiano e pela sensação de controle, que não incorpora a possibilidade de emergência.

Durante a emergência, há a quebra dessa lógica, com desorientação, perda de referências e dificuldade de compreender e utilizar a informação. As ações ocorrem de forma fragmentada e muitas vezes dependem do apoio de outras pessoas, como vizinhos, familiares e profissionais. E após o incêndio, inicia-se um processo de reorganização, em que a busca por informação ocorre de forma não linear, marcada por novas demandas, tentativas sucessivas e dificuldades de compreensão dos procedimentos.

Os resultados mostram que, nessas situações, a questão não se limita ao acesso à informação, mas envolve também a capacidade de a compreender e utilizar sob pressão. Ao mesmo tempo, as necessidades informacionais se articulam a necessidades sociais, já que a busca por informação ocorre junto à busca por apoio. Ainda, o fator humano se mostra central, tanto na oferta de suporte emocional quanto na mediação da informação. A presença de pessoas, conhecidas ou não, sejam vizinhos, amigos, família, entre outros, é fato de segurança, de carinho, de estabilidade no meio da instabilidade.

Por conseguinte, outro aspecto relevante é a preservação da memória, tendo em vista que a perda de documentos, fotografias e registros pessoais mostra que a informação possui valor funcional, mas também simbólico e afetivo. A gestão da informação passa, assim, a envolver não apenas a organização de dados, mas também a preservação da memória individual e familiar, indicando a necessidade de práticas mais estruturadas de armazenamento e proteção. A fim de alcançar o objetivo geral da pesquisa, percorreu-se cada um dos objetivos específicos, de modo a responder à questão proposta e evidenciar como essas práticas se

configuram antes, durante e após a emergência.

No que se refere ao objetivo específico 1 (OE1), voltado à identificação das causas, origens e circunstâncias dos incêndios residenciais, constatou-se que as causas predominantes são de natureza elétrica, resultado que corrobora os dados apresentados no relatório de incêndios do Distrito Federal de 2021, elaborado pela Diretoria de Investigação de Incêndio do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (DINVI). Essa convergência reforça a importância da análise detalhada desses eventos para compreender suas origens e subsidiar estratégias de prevenção mais eficazes e campanhas de comunicação.

Especialmente a partir das perguntas 2 e 3 feitas com o Grupo 1, percebe-se que, embora os entrevistados reconhecessem a possibilidade de ocorrência de incêndios, essa percepção era marcada por um distanciamento, sendo entendida como algo improvável de ocorrer consigo ou pouco relevante para sua realidade. Isso impede a construção de qualquer preparo prévio mais estruturado, pois se não é uma preocupação real, as pessoas tendem a não se preparar, vendo a necessidade de tal apenas após o acontecimento.

Nesse sentido, não se observa uma ausência de informação, mas uma ausência de relevância atribuída a ela. A partir dos relatos, verifica-se que o risco só se torna concreto após a experiência do sinistro, indicando um comportamento informacional predominantemente reativo, que se ativa apenas diante da emergência e das consequências que ela gera.

Já na descrição dos eventos, aparecem padrões consistentes, como a predominância de causas elétricas, início frequente em quartos e ausência dos moradores no momento inicial, o que desloca o acionamento dos bombeiros para terceiros. Além disso, cada incêndio é compreendido não apenas por sua causa, mas pelo modo como se desenvolve, pelo local atingido e pela extensão dos danos, o que influencia diretamente a resposta ao evento e seus desdobramentos.

A própria presença ou ausência de seguro, por exemplo, altera significativamente o percurso pós-incêndio, criando desigualdades nas possibilidades de recuperação, acesso a recursos e necessidade de apoio externo. Assim, o incêndio não é apenas um evento técnico, mas uma situação que articula fatores materiais, sociais e informacionais.

O específico 2 (OE2), voltado à compreensão do usuário no momento da ocorrência, evidencia-se que o sujeito se encontra em estado de choque, marcado

por desorientação, perda de controle e dificuldade de tomada de decisão. A análise mostra que o usuário, desse modo, não atua plenamente racional, mas como alguém que não sabe bem o que fazer ou como agir. Percebe-se desorientação, sensação de perda de controle, dificuldade de compreender o que está acontecendo. Isso ocorre porque a emergência produz uma transformação temporária na pessoa, criando uma condição marcada por choque, angústia e necessidade de adaptação imediata.

Essa experiência é marcada por forte impacto emocional, que não se limita ao evento em si, mas se amplia em suas consequências, como perda material e de memórias, incerteza sobre o futuro, questões financeiras, perda de pessoas queridas ou animais de estimação, impedimento de acessar itens pessoais e problemas de saúde.

Há uma sobreposição entre o sofrimento emocional decorrente das perdas e a necessidade prática de agir, o que intensifica a dificuldade de decisão. O fator humano, portanto, assume papel central e pode ser entendido como o conjunto de dimensões cognitivas, emocionais, sociais e contextuais que influenciam a forma como o indivíduo percebe, interpreta e responde à situação vivida (Lorente, 2003; Lomeña, 2007).

Essas dimensões se manifestam em reações como ansiedade, desorganização e outras respostas esperadas diante de eventos potencialmente traumáticos (Paranhos; Werlang, 2015; Slaikeu, 1996). Nesse caso, o fator humano inclui a dimensão relacional, pois a presença de outras pessoas, como familiares, vizinhos e profissionais, atua como suporte prático e emocional, contribuindo para a reorganização inicial do sujeito e para o enfrentamento da situação. Também se relaciona com os princípios dos Primeiros Socorros Psicológicos, que destacam a importância de oferecer apoio, escuta e conexão para reduzir o impacto inicial e ajudar na reorganização do sujeito (World Health Organization, 2011).

Assim, ele diz respeito a como o sujeito, em interação com o contexto e com outras pessoas, consegue transformar informação em ação, tendo em vista que durante e logo após o sinistro, é comum que a pessoa fique desorientada e passe a agir de forma mais passiva diante das orientações recebidas. Ainda, indivíduos em situação de crise podem apresentar alterações cognitivas, incluindo crenças distorcidas sobre si mesmos, sobre os outros e sobre o mundo, o que interfere na

interpretação da realidade e na tomada de decisão (Pau; Ahmad; Tang, 2020). Nesse sentido, ele atua como mediador entre a informação disponível e as possibilidades reais de resposta, sendo importante para sustentar decisões, organizar pensamentos e viabilizar qualquer tipo de reação.

Continuando, o objetivo específico 3 (OE3), que busca identificar as práticas informacionais antes do sinistro, mostra que elas faziam parte da rotina do dia a dia. Em geral, envolviam ações como guardar documentos físicos em casa, salvar arquivos no computador ou no celular, manter senhas anotadas, usar aplicativos para comunicação e, em alguns casos, armazenar dados na nuvem. Também incluíam lembrar compromissos, prazos e informações importantes, com apoio de anotações, agendas ou do próprio celular. Em relação à busca por informação, as pessoas costumavam procurar informações na Internet, em sites institucionais, aplicativos, redes sociais ou perguntando a conhecidos.

Essas práticas não eram pensadas para situações de emergência, mas para organizar a vida cotidiana, o que é normal. Por isso, o que aprece é uma organização mais informal, com informações e documentos espalhados em diferentes lugares, sem uma estratégia de proteção ou de acesso rápido em caso de necessidade. Também não havia, na maioria dos casos, preocupação em centralizar informações importantes ou garantir cópias de segurança. Mesmo quando havia algum nível de organização, ele estava mais ligado à sensação de controle no dia a dia do que à segurança da informação.

Isso mostra que havia uma confusão entre estar organizado e estar preparado. A análise também indica que essas práticas eram influenciadas pelo tempo e pela tecnologia, ou seja, o nível de preparo informacional podia variar de acordo com o acesso às ferramentas digitais, como armazenamento em nuvem, que nem sempre estavam disponíveis ou eram usadas antes do sinistro. Isso mostra que o comportamento informacional não é fixo, mas muda ao longo do tempo e depende das condições tecnológicas e culturais de cada momento.

Já no objetivo específico 4 (OE4), relacionado às práticas informacionais durante o incêndio, observa-se uma pausa momentânea no comportamento informacional. Isso porque no momento da ocorrência do sinistro, há dificuldade real de agir, se organizar e utilizar informações. Muitas pessoas relatam não saber o que fazer, onde procurar e, em alguns casos, nem o que procurar. A situação é marcada por desorientação, as vezes pelo desespero, pela angústia, tristeza

urgência e tomada de decisão sob pressão. A perda de documentos e informações também ocorre de forma significativa, muitas vezes irreversível, o que agrava o cenário, já que não há condições de organizar, buscar ou proteger informações como no cotidiano.

Ao mesmo tempo, as práticas informacionais não desaparecem, mas se modificam. A busca por informação deixa de acontecer, na maioria dos casos, por meios estruturados, como sites ou sistemas e em vez disso, passa a ocorrer de forma imediata e relacional, seguindo as orientações que vêm principalmente das pessoas presentes no momento, como bombeiros, vizinhos, familiares ou outros agentes envolvidos. São essas pessoas que auxiliam a pensar no que fazer, para onde ir e quais são os próximos passos.

Quando há alguma busca na internet, ela tende a ser rápida, pontual e pouco efetiva, justamente pela dificuldade de concentração e pela falta de clareza sobre o que buscar. Por isso, a informação circula muito mais por meio do contato direto do que por canais formais. Assim, entende-se que vezes a busca depende do fator humano para ser acessada, compreendida e utilizada, pois é por meio das interações com outras pessoas que permitem que a informação faça sentido e se transforme em ação naquele momento.

O objetivo específico 5 (OE5), que trata das mudanças nas práticas informacionais após o sinistro, mostra que vão sendo retomadas ao normal aos poucos. Diferente do momento do incêndio, aqui a pessoa começa a conseguir pensar melhor, mas ainda enfrenta dificuldades. As necessidades de informação não aparecem todas de uma vez, vão surgindo conforme o processo avança, a partir de demandas concretas, como seguro, perícia, comprovação de perdas e reorganização da vida. Com isso, começa também um acúmulo de informações: documentos, laudos, notas fiscais, fotos, contratos, comprovantes e registros diversos.

Diante disso, surge a necessidade de organizar tudo. Ferramentas que antes eram usadas só para comunicação passam a ser usadas também para armazenar e organizar informações. As pessoas passam a usar estratégias mais práticas, como fazer listas, criar grupos no WhatsApp para reunir informações e salvar fotos e documentos, usar o e-mail como local de guarda para manter registros acessíveis no celular, até porque é o único dispositivo acessível, por geralmente estar sempre com o usuário.

A busca por informação também muda, ela deixa de ser tão dispersa e passa a seguir o que está sendo exigido no momento, como orientações do seguro, pedidos de documentos ou exigências de instituições. Ainda assim, não é totalmente organizada, ocorre por tentativa e erro, com sobrecarga de informações e as vezes continua dependência de outras pessoas para entender o que fazer.

Ao mesmo tempo, cresce a preocupação em não perder informações novamente e por isso, há uma maior valorização da organização e da proteção dos dados, principalmente por meio do uso de tecnologias digitais. Como inferência, o incêndio funciona como um ponto de mudança nas práticas informacionais, ao passo que a pessoa aprende com a experiência e passa a se organizar mais, mas esse processo acontece de forma gradual, prática e nem sempre estruturada.

Por fim, o objetivo específico 6 (OE6), voltado à proposição de melhorias, indica que as principais necessidades estão relacionadas à organização, clareza e acessibilidade da informação. As dificuldades enfrentadas pelos usuários não estão na ausência de informação, mas na forma como ela é organizada, comunicada e disponibilizada e por isso, as sugestões apontam para a necessidade de orientações de qualidade, guias práticos e informações acessíveis sobre o que fazer antes, durante e após o incêndio.

Além disso, destacam a importância de uma melhor comunicação institucional, com menos burocracia, mais clareza e acompanhamento contínuo. Também aparece a necessidade de uma gestão informacional pessoal mais estruturada, envolvendo organização de documentos, registros e uso de tecnologias. Essas recomendações indicam que a melhoria das práticas informacionais passa não apenas pela ampliação do acesso, mas pela reestruturação da forma como a informação é pensada e mediada em situações de emergência, tanto pelas instituições, quanto pelo próprio usuário. Uma das contribuições do trabalho está precisamente nas recomendações voltadas a melhorar as práticas informacionais em emergências.

Dessa forma, as principais recomendações citadas foram:

- **Registro da casa:** Tirar, de tempos em tempos, fotos da residência, de itens de armários, roupas, de compras novas, itens mais caros etc. Digitalize e guarde notas fiscais, para ter acesso quando necessário, pois isso ajuda com o seguro residencial.

- **Organização de documentos:** Sempre manter registros, fotos e documentos organizados e de fácil acesso. Quando possível, digitalizados e em diferentes meios de preservação de informação;
- **Contratação e compreensão do seguro:** Relativa à importância de ter seguro, entender a apólice, contratar valores compatíveis com a realidade do imóvel, saber onde está o contrato e quem/como contatar para utilizá-lo;
- **O que fazer no momento do incêndio:** Acionar o corpo de bombeiros, priorizar a segurança e, sempre que possível, contar com alguém para ajudar a ouvir e registrar orientações;
- **Solicitar perícia:** Deve-se realizar a perícia de incêndio pelo corpo de bombeiros (e talvez a polícia civil) mesmo que eles não tenham sido chamados para apagar o fogo, pois provavelmente ela vai ser necessária; se atentar para os prazos de laudos, que são longos.
- **Registro de informações:** Anotar e salvar nomes, contatos, orientações e etapas do processo, utilizando ferramentas simples como o celular, bloco de notas, gravar áudios etc.; tirar fotos de documentos, números de processo.
- **A quem recorrer após o sinistro:** Pesquisar o básico de instituições relacionadas à ocorrência de incêndio, como o corpo de bombeiros, a polícia civil, síndico ou imobiliária, seguradora e, quando necessário, apoio jurídico. Importante buscar números e e-mails, ou seja, informações de contato corretos, para poder esclarecer dúvidas depois de forma rápida e menos burocrática;
- **Apoio emocional e rede de suporte:** Após o ocorrido, buscar e aceitar ajuda de familiares, amigos e, quando necessário, acompanhamento psicológico e tratamento médico especializado;
- **Busca ativa por informação e direitos:** Buscar compreender os processos, questionar decisões e não aceitar orientações de forma passiva;
- **Necessidade de orientações acessíveis:** Salvar contatos institucionais (telefones, e-mails e canais oficiais), buscar serviços disponíveis e orientações passo a passo sobre os procedimentos a serem adotados após o sinistro.

Ademais, para as instituições, especialmente o Corpo de Bombeiros, a pesquisa aponta caminhos para melhorar a comunicação. Os relatos mostram que,

durante a emergência, a informação não chega por sites ou sistemas, mas principalmente por meio das pessoas, como bombeiros, vizinhos e familiares. Isso indica que não basta ter a informação disponível: é preciso pensar em como ela é comunicada no momento, de forma simples, clara e acolhedora.

Tendo em vista que as vítimas estão lidando no momento com excesso de informação e dificuldade para entender os processos, é importante que as instituições expliquem verbalmente o que aconteceu, o que será feito e o que a própria vítima precisa resolver. Mas, além disso, seria útil reunir essas orientações em um material único, como um guia ou folder, que inclua também contatos, telefones e e-mails, para consulta posterior.

Chamamos atenção para esse ponto porque os relatos mostram uma diferença entre o que as instituições acham que estão comunicando e o que as vítimas de fato entendem. Mesmo quando as orientações são consideradas adequadas pelas instituições, os usuários relatam precisar falar com várias pessoas, buscar informações por conta própria na internet, além de lidar com informações soltas e falta de direcionamento claro.

Como desdobramento, sugere-se a realização de estudos que ampliem a análise para outros tipos de situações de emergência, como enchentes, acidentes ou desastres de maior escala, a fim de verificar semelhanças e diferenças nas práticas informacionais dos usuários. É interessante que se tenha uma investigação mais aprofundada da atuação das instituições envolvidas, especialmente no que se refere à comunicação com as vítimas durante e após o evento, bem como estudos que analisem a interação dos usuários com diferentes fontes de informação em contextos emergenciais, considerando aspectos como desinformação, confiança e mediação.

Além dos resultados empíricos obtidos, a pesquisa possibilitou a proposição de um modelo adaptado de busca de informação em situações de emergência, que representa como as práticas informacionais se reorganizam quando a vida cotidiana é interrompida por um evento crítico. A ideia do modelo proposto é ampliar a compreensão das práticas informacionais para além dos contextos cotidianos, oferecendo uma representação integrada dos processos observados nesta investigação e uma contribuição teórica para o campo dos estudos de usuários e das práticas informacionais.

Embora o modelo tenha sido construído a partir do contexto dos incêndios

residenciais, sua estrutura pode e deve ser testada e aperfeiçoada em diferentes tipos de emergências, desastres e eventos críticos, ampliando seu potencial analítico e sua validade em distintos perfis de usuários.

Sugere-se, ainda, o aprimoramento e a aplicação do modelo em pesquisas futuras, bem como a sistematização e a disponibilização de dados nacionais sobre incêndios em edificações, especialmente residenciais, de modo a subsidiar análises mais abrangentes, fortalecer novas investigações e contribuir para o desenvolvimento de campanhas de prevenção mais adequadas às especificidades de cada estado.

Do ponto de vista científico, a pesquisa amplia o campo da Ciência da Informação ao considerar contextos emergenciais, ainda pouco explorados. Ao analisar como os usuários buscam, registram, comunicam e utilizam a informação em emergências, contribui para a compreensão do comportamento informacional em condições marcadas por pressão, desorientação e urgência.

Nesse sentido, foi possível compreender como o sinistro de incêndio residencial impacta as práticas informacionais dos usuários envolvidos, evidenciando mudanças na forma como a informação é buscada, interpretada, utilizada e organizada antes, durante e após a ocorrência. Do ponto de vista prático, os resultados oferecem subsídios para o aprimoramento de protocolos institucionais, ao evidenciar possíveis melhorias na comunicação entre vítimas e órgãos responsáveis, além de orientar ações que possam facilitar a tomada de decisão e melhorar a experiência e a organização informacional dos próprios usuários.

Nesse mesmo sentido, observa-se que a discussão proposta já apresenta desdobramentos em contextos concretos. Após a publicação do artigo “Desinformação e desafios na busca por informações em situações de emergência” (Wohlgemuth; Kafure, 2025), a autora foi procurada por um profissional vinculado ao Ministério Público de Minas Gerais, que relatou dificuldades enfrentadas durante as fortes chuvas ocorridas no estado em 2026. O relato apontava para a escassez de informações confiáveis e organizadas, com predominância de conteúdos dispersos em diferentes meios, sem uma comunicação institucional efetiva por parte do poder público.

Foi destacada a dificuldade de acesso, busca e compreensão das informações disponíveis, bem como a necessidade de orientações mais

estruturadas e acessíveis aos usuários. Esse retorno evidencia que as práticas informacionais em emergências não se restringem ao campo teórico, mas se manifestam como demandas práticas, relacionadas à organização, à mediação e à oferta de informações em cenários reais.

O incêndio, ao romper a rotina e desestabilizar o sujeito, evidencia que a informação não atua apenas como recurso operacional, mas como elemento fundamental na reconstrução da vida, na capacidade de agir, decidir e reorganizar a experiência diante da adversidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR 12693: sistemas de proteção por extintores de incêndio*. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 22300:2022: segurança e resiliência – vocabulário*. Rio de Janeiro: ABNT, 2022.
- ADLER, Patricia. A.; ADLER, Peter. In: BAKER, Sarah. E.; EDWARDS, Rosalind. How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. Discussion Paper. NCRM. p. 8-11, 2012. Disponível em: <<http://eprints.brighton.ac.uk/11632/>>. Acesso em 20 mar 2024.
- ALDERSON, Priscilla; MORROW, Virginia. *The ethics of research with children and young people: a practical handbook*. 2. ed. London: Sage, 2011.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais eletrônicos*. São Paulo: ANCIB, 2008.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (org.). *A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007.
- ALMEIDA, Sara Peres Dornelles; MARINHO, Juliana Da Rosa; ZAPPE, Jana Gonçalves. Atuação do psicólogo com adolescentes que cumprem medida socioeducativa: uma revisão sistemática da literatura. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 51–72, 2021.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-5*. 5. ed. Washington, DC: APA, 2013.
- AMERICAN RED CROSS. After the Fire: Returning to Normal, 2024. Disponível em: <https://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/fire/returning-home-after-a-fire.html>. Acesso em 25 jan 2024.
- ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de; PONTIN, Marta Maria Darsie. O diário reflexivo, avaliação e investigação didática. *Meta: Avaliação*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, p. 13–30, 2010.
- ANDERSON, Terry; KANUKA, Heather. *E-research: methods, strategies, and*

issues. Boston: Pearson Education, 2003.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23–39, jul./dez. 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 – Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: Anais do IX ENANCIB, 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun., 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Ciência da Informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21–27, 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/29>>.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica.

Informação em Pauta, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 62–78, jan./jun. 2016.

ARRUDA, Hudson Gomes da Silva. Estudo das necessidades informacionais dos usuários discentes na migração do sistema de gerenciamento de conteúdo: estudo de caso do site do curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação. 2025. 130 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Universidade de Brasília, Brasília, 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 22300:2022 – Segurança e Resiliência – Vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2022. Disponível em: <https://www.dinmedia.de/standard/ABNT-NBR-ISO-22300-2022>. Acesso em: 10 jan 2024.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168–184, 2007.

BARBOSA, Luiz A. S.; DAMASCENO, Roniel S.; COSTA, Maria S. A. Psicologia das emergências e desastres no Brasil: uma revisão de literatura. *Revista de Psicologia da IMED*, Passo Fundo, v. 15, n. 1, p. 134–149, ago. 2023. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/4597>. Acesso em: 29 maio 2024. DOI: 10.18256/2175-5027.2023.v15i1.4597.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2006.

BASTOS, Jane Glaiby Silva. *A estética do traumático: atenção a sujeitos em situação de violência e reações profissionais*. 2018. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

BATES, M. J. Information, and knowledge: An evolutionary framework for information science. *Information Research*, v. 15, n. 4, 2010.

BATES, Marcia J. The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. *Online Review*, v. 13, n. 5, p. 407–424, 1989.

BBC NEWS. Turkey-Syria earthquake: what we know. 2023. Disponível em: <https://www.bbc.com/news/world-europe-64533851>. Acesso em: 27 abr. 2024.

BATISTA, Camillo Júnior Abel. *Manual de prevenção e combate a incêndios*. 16. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2021.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, v. 5, p. 133-143, May 1980.

BELKIN, Nicholas J.; ROBERTSON, S. E. Information Science. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 18, p. 1-20, 1983.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. *Práticas informacionais em diferentes dimensões da vida social*. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v. 13, n. 3, 2012.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? *Inf. Inf., Londrina*, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago., 2017.

BEZERRA, Lenira Guedes. *Impacto da pandemia da Covid-19 (2020–2022) no atendimento da Biblioteca Central da Universidade de Brasília aos usuários da pós-graduação em Ciência da Informação*. 2025. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2025.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora, 2010.

BRASIL. Ministério de Minas e Energia. *Guia básico de acolhimento: ouvir, compreender e orientar*. Brasília: MME, 2025.

BROOKES, Bertram. The foundation of Information Science. *Journal of Information Science*, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 125-133, 1980.

BUCCI, Eugênio. Ciências da Comunicação contra a desinformação. *Comunicação & Educação*, São Paulo, ano XXVII, n. 2, p. 5–19, jul./dez. 2022.

BUCKLAND, Michael. Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 351–360, 1991.

BUCKLAND, Michael. What is a "document"? *Journal of the American Society for Information Science*, v. 48, n. 9, p. 804–809, 1997.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y ciencia de la información. **Enlace**, Maracaibo, v. 4, n. 1, p. 11-29, abr. 2007. Disponível em <http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000100002&lng=pt&nrm=iso>.

CAREGNATO, Rita Cecília A.; MUTTI, Regina. Pesquisa Qualitativa: Análise de Discurso versus Análise de Conteúdo. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 15, n. 4, p. 679–684, 2006.

CASEMIRO, Poliana; PAULO, Paula Paiva. Incêndio atinge Pavilhão dos Países na COP30; organização diz que fogo foi controlado. g1, Belém, 20 nov. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com/meio-ambiente/cop-30/noticia/2025/11/20/incendio-pavilhao-cop-30.ghtml>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CASTELLS, M A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: *A Sociedade em rede*, v. 1. São Paulo: Paz e Terra, v. 1, 2002.

CASTELLS, M. *Sociedade em rede*. Trad. Roneide Venâncio Major. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003.

CIBANGU, Sylvain K. A new direction in information science research: making information science human science. *Information Research*, v. 20, n. 3, 2015.

CICCO, Francesco. *Incidentes, emergências, crises e desastres: como caracterizá-los?* ISO 31000, 30 out. 2025. Disponível em: <https://iso31000.net/incidentes-emergencias-criSES-e-desastres/>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. *Vidas alheias e riquezas salvar. Emergências 193*. 2024. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/>. Acesso em: 27 abr. 2024.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. *Anuário estatístico do CBMDF 2023*. Brasília: CBMDF, 2025. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CORRÊA, Cristiano. Fires in Brazil: Mapping and lethality. Hygeia, Uberlândia - MG, v. 20, e2007, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/d3RjGH9fkPhvHrQv4SfhGTt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 abr 2024.

CORRÊA, Cristiano. Mapeamento dos incêndios em edificações: o Edifício Modal e suas aplicações, com foco na cidade de Recife. 2017. Tese (Doutorado em Engenharia Civil) -Universidade Federal de Pernambuco.

CRESPO, Isabel. Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico. 120 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. Em *Questão*, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271–281, 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/73>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CRESWELL, John. W. *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa escolhendo entre cinco abordagens*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. Práticas informacionais e representações sociais: a informação na construção da identidade dos sujeitos informacionais. In: TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilmar Christina Lanson Wey (Org.). *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021.

CUNHA, Murilo B. da. Gestão da informação e do conhecimento. In: VALENTIM,

Marta (org.). *A organização da informação e do conhecimento em sistemas de informação*. Marília: Editora Unesp, 2005.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p. ISBN 978-85-224-9877-2.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

DALLA VALLE, Paulo Roberto; FERREIRA, Jacques de Lima. Análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: contribuições e limitações para a pesquisa qualitativa em educação. *Educação em Revista*, v. 41, e49377, 2025. DOI: 10.1590/0102-469849377.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, p. 3–33, 1986.

DERVIN, Brenda. From the Mind's Eye of the User: The Sense-Making Qualitative– Quantitative Methodology. In: GLAZIER, Jack D.; POWELL, Ronald R. (Eds.). *Qualitative Research in Information Management*. Libraries Unlimited, 1992. p. 61–84.

DERVIN, Brenda. Human studies and user studies: a call for methodological inter– disciplinary. *Information Research*, v. 9, n. 1, out. 2003. Disponível em: <http://informationr.net/ir/9-1/paper162.html>. Acesso em: 23 nov 2023.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (ed.). *The SAGE handbook of qualitative research*. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2005.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

DUARTE, Rogério Bernardes; RIBEIRO, Ivanovitch Simões. Coleta de Dados de Incêndio. In: *A Segurança Contra Incêndio no Brasil*. São Paulo: Projeto Editora, 2008.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v. 45, n. 3, p. 171–212, 1989.

FERNÁNDEZ, José Manuel (ed.). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencias*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2007.

FERREIRA, S. Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

FONTANA, Andrea; FREY, James H. The interview: from neutral stance to political involvement. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (ed.). *The SAGE handbook of qualitative research*. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2005. p. 695–727.

FRANCO, Maria Helena Pereira. Crises e desastres: a resposta psicológica diante do luto. *O Mundo da Saúde*, v. 36, n. 1, p. 54–58, 2012. DOI: 10.15343/0104-7809.20123615458.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREITAS, Rodrigo Almeida. *Investigação de incêndio: proposta de normatização para análise de dados de incêndio em nível federativo com vistas à prevenção de sinistros*. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Altos Estudos para Oficiais) – Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, Brasília, 2021.

GASQUE, Kelley. Comportamento informacional: fundamentos, conceitos e aplicações. Brasília: Editora da UnB, 2021.

G1. Incêndio no Ninho do Urubu deixa mortos e feridos no centro de treinamento do Flamengo. *g1 Rio*, Rio de Janeiro, 08 fev. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2019/02/08/incendio-ninho-do-urubu.ghtml>. Acesso em: 27 abr. 2026.

GIL, A. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

GLOBOPLAY. DF1 – Edição de sexta-feira, 31/05/2024. Jornalismo, Globoplay, 2024. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/df1/t/jcbtdbRMHz/>. Acesso em 31/05/2024.

GÓMEZ, Cláudia. Saúde mental na gestão dos desastres: intervenções no cotidiano e nos eventos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE PSICOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS E DOS DESASTRES, 1., 2006, Brasília, DF. *Anais...* Brasília, DF: [s.n.], 2006. p. 72–76.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria. Nélida. Metodologia da pesquisa no campo da

Ciência da Informação. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v. 23-24, n. 3, p. 333-346, 2000.

GOODY, J. The domestication of the Savage mind. Cambridge University Press, 1977.

GOULART, Andrea Heloiza. Balbúrdia informacional na Pandemia de Covid-19: reflexos multifacetados da verdade estilhaçada. 2023. 510 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) — Universidade de Brasília, Brasília, 2023.

HAWKINS, Frank H. Human Factors in Flight. Aldershot: Ashgate, 1993.

HALBWACHS, Maurice. *A memória coletiva*. São Paulo: Vértice, 1992.

HJØRLAND, Birger. Domain analysis in information science: eleven approaches: traditional as well as innovative. *Journal of Documentation*, London, v. 58, n. 4, p. 422–462, 2002.

INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES. *Uma breve introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos*. IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2019. Disponível em: <https://pscentre.org/resource/a-short-introduction-to-psychological-first-aid-portuguese/>. Acesso em: 09 jul. 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS. *Programa Queimadas: banco de dados de queimadas (BDQueimadas)*. 2025. Disponível em: <https://queimadas.dgi.inpe.br/queimadas/bdqueimadas>. Acesso em: 27 abr. 2026.

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE. *IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings: Checklist for field use*. Geneva: IASC, 2008. Disponível em: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>. Acesso em: 09 jul. 2025.

ITABORAHY, Anderson. *Práticas informacionais no trabalho do conhecimento: um estudo em ambiente organizacional com aplicação do método documentário*. 2024. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

JANCZURA, G. A. Acessibilidade conceitual em tarefas de categorização e memória. Brasília: Universidade de Brasília; CNPq, 1999.

JANIS, Irving L. *Groupthink: Psychological Studies of Policy Decisions and Fiascoes*. 2. ed. Boston: Houghton Mifflin, 1982.

JANIS, Irving. *Groupthink*. In: GRIFFIN, Emory A. (Ed.). *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw–Hill, 1991. p. 235–246.

JUNGHER, Andreas.; SCHROEDER, Ralph. *Digital media and the future of democracy*. Cambridge: Polity Press, 2021.

KAFURE, Ivette; PEREIRA, Jorge Luís Barreto. Aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação: um estudo de caso no laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE). *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 21, n. 3, p. 222-239, 2016. DOI 10.1590/1981-5344/2546. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000300222&lng=pt&tlng=pt.

KAHNEMAN, Daniel. *Rápido e Devagar: Duas Formas de Pensar*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. *Metodologia da pesquisa: guia prático*. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

KUHLTHAU, Carol C. A Principle of Uncertainty for Information Seeking. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.339–355, 1993.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v.42, n.5, p.361– 371, 1991.

LANÇA, Tamie Aline. *Estudos de usuários*. Batatais, SP: Claretiano, 2018.

LE COADIC, Yves François. *A Ciência da Informação*. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LELIS, Henrique Rodrigues; SILVA, Helton Júnio; COELHO, Fernando da Cruz; SANTANA, Fernanda Pereira; LEMOS JUNIOR, Eloy Pereira. As necessidades do usuário da informação e as habilidades e competências do moderno profissional da informação. *Revista Conhecimento em Ação*, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 101–121, 2021. DOI: 10.47681/rca.v6i1.41554. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/41554>. Acesso em: 30 maio. 2024.

LEWANDOWSKY, Stephan. The “post-truth” world, misinformation, and

information literacy: a commentary on “Fake news.” *Media and Communication*, v. 7, n. 1, p. 11–13, 2019. Disponível em: <https://research-information.bris.ac.uk/ws/portalfiles/portal/233009689/Lewandowsky19a.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2025.

LEWANDOWSKY, Stephan. et al. Misinformation and its correction: continued influence and successful debiasing. *Psychological Science in the Public Interest*, v. 13, n. 3, p. 106–131, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1177/1529100612451018>.

LOMEÑA, E. Breve histórico de la psicología de catástrofes. In: FERNÁNDEZ, J. M. (Ed.). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencias*. Madrid: Psicología Pirámide, 2007. p. 29-41.

LOFTUS, Elizabeth F.; KETCHAM, Katherine. *The myth of repressed memory: false memories and allegations of sexual abuse*. New York: St. Martin's Press, 1996.

LORENTE, F. Reflexiones sobre la intervención psicológica en emergencias: el caso español. *Cuadernos de Crisis*, v. 2, n. 2, p. 31-35, 2003.

MACKEY, Alison; GASS, Susan M. Common data collection measures. In: MACKEY, Alison; GASS, Susan M. *Second language research: methodology and design*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2005. p. 43–99.

MAFFESOLI, M. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário*.

MAINGUENEAU, Dominique. *Análise de textos de comunicação*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MAPBIOMAS. *Monitor do Fogo: Relatório Anual 2024*. São Paulo: MapBiomass, 2025. Disponível em: <https://mapbiomas.org/monitor-do-fogo>. Acesso em: 27 abr. 2026.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, p. 89-95, 1995. <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v24i1.613>.

MAZIÈRE, Francine. *A análise do discurso: história e práticas*. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.

MENDONÇA, A. V. M. Os processos de comunicação e o modelo todos-todos:

uma relação possível com o Programa Saúde da Família. Brasília: Editora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da UnB, 2007.

MEHO, Lockman; TIBBO, Helen. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 54, n. 6, p. 570–587, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MIKHAILOV, Mikhail Dimitrov. Information science: its scope, objects, and methods.

Journal of Information Science, v. 6, n. 6, p. 339–346, out. 1983.

MIRAGEM, Bruno; PETERSEN, Luísa. Regulação do sinistro: pressupostos e efeitos na execução do contrato de seguro. *Revista dos Tribunais*, v. 1025, p. 291–324, 2021. Disponível em:

<https://revistadostribunais.com.br/maf/app/delivery/document>. Acesso em: 12 fev. 2024.

MOURÃO JÚNIOR, Carlos Alberto; FARIA, Nicole Costa. Memória. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 28, n. 4, p. 780–788, out./dez. 2015. DOI: 10.1590/1678-7153.201528416.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Revista Práxis Educacional*, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60–77, out./dez. 2021.

NAKANO, Tatiana C. Crises, desastres naturais e pandemias: contribuições da Psicologia Positiva. *Ciências Psicológicas*, v. 14, n. 2, p. 1–8, 2020.

NATIONAL CHILD TRAUMATIC STRESS NETWORK; NATIONAL CENTER FOR PTSD. *Psychological first aid: Field operations guide*. 2. ed. [S.l.], 2006.

Disponível em: <https://www.nctsn.org/resources/psychological-first-aid-pfa-field-operations-guide-2nd-edition>. Acesso em: 09 jul. 2025.

NATIONAL FIRE PROTECTION ASSOCIATION. After the fire: returning to normal. 2020. Disponível em: <https://www.nfpa.org/Public-Education/Fire-causes-and-risks/After-a-fire>. Acesso em: 26 jan. 2024.

NEGRISOLO, W. et alli. Polícia Militar do Estado de São Paulo. Corpo de Bombeiros. Sistema Nacional Padronizado de Coleta e Tabulação de Dados. In Anais do II SENABOM – Seminário Nacional de Bombeiros, Ribeirão Preto, São

Paulo. Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, p. 305 a 335, 1992.

OLIVEIRA, Marcelo Fernandes; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Acesso à informação e controle social como prática informacional: convergências conceituais. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 30, e-137460, 2024. DOI: 10.1590/1808-5245.30.137460.

ORLANDI, E. A Análise de Discurso em Suas Diferentes Tradições Intelectuais: O Brasil. In: Seminário De Estudos Em Análise De Discurso, 1., 2003, Porto Alegre. Anais [...]. Porto Alegre: UFRGS, 2003. Disponível em: http://spider.ufrgs.br/discurso/evento/conf_04/eniorlandi.pdf. Acesso em: 03 nov. 2023.

ORLANDI, Eni P. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. 4. ed. Campinas: Pontes, 1999.

ORNELAS, Bery.; ALVES DE SOUZA, Pablo. Motivos que levam os usuários ao pronto atendimento em Presidente Kennedy -ES. *Revista de Estudos Interdisciplinares*, [S. l.], v. 2, n. 5, 2021. Disponível em: <https://revistas.ceeinter.com.br/revistadeestudosinterdisciplinar/article/view/119>. Acesso em: 29 maio 2024.

PARANHOS, Mariana. E.; WERLANG, Blanca. S. G. Psicologia nas emergências: uma nova prática a ser discutida. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 35, n. 2, p. 557-571, 2015.

PATTON, Michael Quinn. *Qualitative research & evaluation methods*. 4. ed. Thousand Oaks: Sage, 2015.

PEREIRA, A. G.; MESSIAS, C. O. Segurança contra incêndios em condomínios. ANABOM, 20 set. 2021. Disponível em: <https://www.anabom.org/noticias?localidade=&id=152/seguranca-contraincendios-em-condominios-anabom>. Acesso em: 6 dez 2023.

PEREIRA, F. Necessidades e Usos da Informação: A Influência dos Fatores Cognitivos, Emocionais e Situacionais no Comportamento Informacional de Gerentes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: Universidade de São Paulo (USP), 2008.

PIAGET, Jean. O desenvolvimento do pensamento: equilibração das estruturas cognitivas. Lisboa: Dom Quixote, 1977.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da Ciência da Informação. *Ciência da Informação*, 24(1), 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/609>. Acesso em 4 fev 2021.

PINHEIRO, Débora Patrícia Nemer. A resiliência em discussão. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 9, n. 1, p. 67–75, jan./abr. 2004.

PINTO, Fábio V. M.; ARAÚJO, Carlos A. Á. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15–33, 2020. DOI: 10.28998/cirev.2019v6n3b.

PINTO, Leandro P. Os usuários da informação. *PontodeAcesso*, Salvador, v. 4, n. 3, p. 3–15, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4667>. Acesso em: 29 maio 2024.

POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. Site oficial, 2026. Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/>. Acesso em: 5 abril 2024.

PRODANOV, Cleber. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABELLO, Rodrigo. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 23, n. 3, p. 57–71, set./dez. 2013.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Cláudia Regina. O modelo ELIS e sua contribuição para os estudos de práticas informacionais. *Informação & Informação*, Londrina, v. 22, n. 2, p. 350–373, maio/ago. 2017.

ROCHA, T. L.; SILVA, G. P.; Cadernos da Fucamp, G. S. O. Metodologia de Pesquisa Científica: Análise do Discurso – Conceitos e Possibilidades. *Cadernos da Fucamp*, v. 21, n. 53, 2022.t

RODRIGUES, W.; CORNELSEN, J. M.; PAVEZI, N.; LOPES, M. A. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. *Relatos de Experiências Ci. Inf.*, Brasília, v. 33, n. 3, p.97-104, set./dez. 2004.

ROQUE, Clóvis. Democracia, cidadania e a vida cotidiana: Para termos vida digna e com qualidade, precisamos defender o meio ambiente. *Século Diário*, 03 dez. 2021. Disponível em: <https://www.seculodiario.com.br/colunas/democracia-cidadania-e-a-vida-cotidiana>. Acesso em: 21 maio 2024.

SANTOS, Emily. Temporais no RS: entenda como o relevo de Porto Alegre e as “marés de tempestade” travam escoamento. *G1*, 07 maio 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/>.

SANTOS, S; KAFURE, Ivette. Práticas informacionais de jovens e adultos: uma experiência com estudantes do PROEJA. *PontodeAcesso*, Salvador, v. 13, n. 2, p. 256-272, ago. 2019. Disponível em: <http://www.pontodeacesso.ici.ufba.br>.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1995.

SARACEVIC, Tefko. Relevance: A Review of the Literature and a Framework for Thinking on the Notion in Information Science. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 26, n. 6, p. 321–343, 1975.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking approaching information seeking in the context of “way of life.” *Library & Information Science Research*, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259–294, 1995.

SAVOLAINEN, Reijo. *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press, 2008a.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking approaching information seeking in the context of “way of life.” *Library & Information Science Research*, v. 30, n. 1, p. 47–63, 2008b.

SHANNON, Claude E.; WEAVER, Warren. *A teoria matemática da comunicação*. Tradução de Orlando Agueda. São Paulo: DIFEL, 1975.

SLAIKEU, K. A. Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación. México: Manual Moderno, 1996.

SOUZA, Alessandra Alves de. *Experiência do usuário e sistemas de informação: uma abordagem centrada no usuário*. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.

SUZUKI, Masaki; YAMAMOTO, Yusuke. Characterizing the influence of confirmation bias on web search behavior. *Frontiers in Psychology*, v. 12, art. 771948, 06 dez. 2021. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.771948>.

TABOSA, H. R.; TAVARES, D. W. S.; NUNES, J. V. História e epistemologia da Ciência da Informação: abordagem social em foco. *Revista Interamericana de Bibliotecología (Colombia)*, v. 39, n. 3, p. 289–300, 2016. DOI:

10.17533/udea.rib.v39n3a06 Acesso em: 25 jan 2024.

TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Illeamar Christina Lanson Wey (org.). *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021.

TATUM, Jeffrey L. *Fire: A Brief History*. London: Reaktion Books, 2020.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. *Anais...* Rio de Janeiro: ABEPRO, 2006.

THE GUARDIAN. Canada wildfires 2023: smoke spreads across North America. 2023. Disponível em: <https://www.theguardian.com/world/2023/jun/07/canada-wildfires-smoke-us-air-quality>. Acesso em: 2

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, M. org. *Gestão, mediação e uso da informação* [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. ISBN 978-85-7983-117-1. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

VEGA-ALMEIDA, Rosa L.; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan C.; LINARES, Radamés. Coordenadas paradigmáticas, históricas y epistemológicas de la ciencia de la información: una sistematización. *Information Research*, v. 14, n. 2, 2009.

VINUTO, Juliana. Amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203–220, ago. /Dez. 2014.

WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. *Information disorder: toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Strasbourg: Council of Europe, 2017. Disponível em: <https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2017/11/PREMS-162317-GBR-2018-Report-de%CC%81sinformation-1.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2026.

WILSON, Thomas D. Informing practitioners: information needs and information seeking. *Journal of Documentation*, v. 39, n. 1, p. 3–15, 1983.

WILSON, Thomas D. Models in information behaviour research. *Journal of*

Documentation, v. 55, n. 3, p. 249–270, 1999.

WOHLGEMUTH, Vitória. *Percepções de crianças sobre a mediação parental em suas práticas informacionais*. 2022. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

WOHLGEMUTH, Vitória; KAFURE, Ivette. Desinformação e desafios na busca por informações em situações de emergência. *Brazilian Journal of Information Science: Research Trends*, v. 19, p. e025036, 2025. DOI: 10.36311/19811640.2025.v19.e025036.

WORLD HEALTH ORGANIZATION; WAR TRAUMA FOUNDATION; WORLD VISION INTERNATIONAL. *Psychological first aid: guide for field workers*. Geneva: WHO, 2011. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44615>. Acesso em: 27 abr. 2026.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Building Back Better Sustainable Mental Health Care after Emergencies*. Geneva: WHO, 2013. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564571>. Acesso em: 09 Jul. 2025.

ZAKIRI, Ezekiel. The role of communication in effective crisis management: a systematic literature review. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2020.

ZORRINHO, Carlos. *Gestão da informação: condição para vencer*. Lisboa: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento, 1995.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **“Impacto nas práticas informacionais dos usuários em caso de sinistro de incêndio residencial”**, de responsabilidade da pesquisadora Vitória Corrêa Lopes Wohlgemuth, doutoranda da Universidade de Brasília. O objetivo deste estudo é investigar o impacto que um incêndio residencial gera nas práticas informacionais dos envolvidos.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa. O nome dos participantes será mantido em sigilo, assegurando sua privacidade. Caso desejem, terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências.

A coleta de dados será realizada por meio de entrevista, composta por questões previamente estabelecidas pela pesquisadora sobre o tema em questão. Sua participação não é obrigatória e, a qualquer momento, você poderá desistir. Tal recusa não trará prejuízos à sua relação com a pesquisadora ou com a instituição em que estuda.

Tudo foi planejado para minimizar os riscos da sua participação. Ainda assim, podem ocorrer situações como: sensação de invasão de privacidade; percepção de que as perguntas tratam de questões sensíveis; possibilidade de constrangimento ao responder; desconforto; estresse; ou cansaço durante a entrevista.

Os possíveis benefícios da participação incluem: ampliação do conhecimento sobre o tema; possibilidade de debater, fazer perguntas e esclarecer dúvidas; além de contribuir, direta ou indiretamente, para avanços no conhecimento científico, com impactos para a comunidade e para a sociedade.

A participação é voluntária e não envolve qualquer tipo de remuneração ou benefício. Você é livre para recusar, retirar seu consentimento ou interromper a entrevista a qualquer momento. A recusa não acarretará qualquer penalidade ou perda de benefícios. As respostas fornecidas não serão divulgadas de forma que permita sua identificação.

Em caso de desistência após a coleta de dados, as informações fornecidas serão descartadas. Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato pelo

telefone (61) 99615-5867 ou pelo e-mail vitoriaw@unb.br.

A equipe responsável garante que os resultados do estudo poderão ser disponibilizados aos participantes por e-mail, caso haja interesse, e poderão ser publicados posteriormente na comunidade científica. Este projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília. Informações sobre o TCLE ou sobre os direitos dos participantes podem ser obtidas pelo e-mail cep_chs@unb.br ou pelo telefone (61) 3107-1592.

Brasília, _

Assinatura

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA 1

Grupo 1

PERGUNTA 1: Antes do incêndio, como você costumava guardar e organizar seus documentos e informações importantes? Usava algum sistema físico ou digital?

PERGUNTA 2: Você já tinha pensado na possibilidade de um incêndio? Tinha alguma ideia sobre o que fazer nessa situação?

PERGUNTA 3: Você pode descrever o que aconteceu no dia do incêndio? (ano, local, causa provável, parte mais afetada, quem acionou os Bombeiros)

PERGUNTA 4: Durante o incêndio, você perdeu documentos importantes ou informações que depois foram difíceis de recuperar?

PERGUNTA 5: Como foi o seu contato com os Bombeiros, a polícia ou outras instituições no momento da ocorrência?

PERGUNTA 6: Como você se sentiu emocionalmente nesse momento? Conseguiu tomar decisões sozinho(a) ou precisou da ajuda de alguém?

PERGUNTA 7: Quais foram as suas primeiras ações logo após o incêndio?

PERGUNTA 8: Você sentiu necessidade de buscar algum tipo de informação naquele momento? Que tipo de informações buscou, e como conseguiu?

PERGUNTA 9: Qual a importância de ter tido pessoas te auxiliando no dia e depois? Qual a relevância desse fator humano, seja de conhecidos ou desconhecidos?

PERGUNTA 10: Você solicitou uma perícia do Corpo de Bombeiros após o incêndio? Se não solicitou, sabia que isso era possível?

PERGUNTA 11: Você recebeu orientação das instituições sobre os próximos passos? Essas orientações foram claras e úteis?

PERGUNTA 12: Após o incêndio, você entrou em contato novamente com alguma instituição (corpo de bombeiros, polícia, seguradoras) para buscar informações ou esclarecimentos? Como foi essa experiência?

PERGUNTA 13: As instituições (Bombeiros, polícia, seguradoras etc.) estavam articuladas entre si? Isso facilitou ou dificultou seu acesso à informação?

PERGUNTA 14: Você foi encaminhado(a) para algum tipo de rede de apoio após o incêndio (assistência social, orientação jurídica, psicossocial)?

PERGUNTA 15: Após o incêndio, você passou a organizar suas informações de forma diferente?

PERGUNTA 16: Hoje, você se sente mais preparado(a) para lidar com uma situação de emergência? Por quê?

PERGUNTA 17: Qual foi a parte mais difícil de lidar, durante e depois do incêndio?

PERGUNTA 18: No geral, como avalia a comunicação com as instituições envolvidas? Elas atenderam às suas necessidades? Que aspectos funcionaram ou foram insuficientes?

PERGUNTA 19: Que melhorias você acha que deve haver para o acesso à informação e a comunicação em casos de incêndio residencial?

PERGUNTA 20: E o que você recomenda para as pessoas, que possam ser vítimas de sinistros de incêndios residenciais?

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA 2

Grupo 2

PERGUNTA 1 -Como a perícia é acionada em casos de incêndio? Como a vítima fica sabendo que será realizada a perícia? Quem pode solicitar uma perícia de incêndio?

PERGUNTA 2 – Que informações iniciais são consideradas essenciais para a perícia, seja pela equipe de combate ou por vítimas e testemunhas?

PERGUNTA 3 – Relatos da vítima ou de testemunhas costumam trazer pistas sobre a origem do fogo?

PERGUNTA 4 – Qual é o primeiro passo da equipe de perícia ao chegar ao local do incêndio? Como funciona o atendimento?

PERGUNTA 5 – Existe algum documento entregue à vítima com informações sobre contato, número do processo, datas ou identificação da perícia?

PERGUNTA 6 – Como os peritos comunicam orientações às vítimas ou familiares?

PERGUNTA 7 – Existe protocolo para encaminhamento das vítimas a outras instituições?

PERGUNTA 8 – Como a pessoa tem acesso ao laudo da perícia? Quais são os prazos?

PERGUNTA 9 – É dada alguma orientação às vítimas após a perícia?

PERGUNTA 10 – É comum que vítimas retornem em busca de mais informações?

PERGUNTA 11 – Já houve casos de contestação do laudo pericial?

PERGUNTA 12 – Existe alguma orientação importante para preservar o local?

PERGUNTA 13 – Quais são as causas mais comuns de incêndios residenciais?

PERGUNTA 14 – Como o corpo de bombeiros se articula com outras instituições?

PERGUNTA 15 – O que poderia melhorar no fluxo de informações com as vítimas?

APÊNDICE D – APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA

Folhas finais dos pareceres de aprovação do projeto de pesquisa e da emenda para realização da entrevista no Corpo de Bombeiros do Distrito Federal

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.354.911

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 01 de Fevereiro de 2025

Assinado por:
André Ribeiro da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Hórário de
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-000
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)5107-1592 E-mail: cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.701.894

Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	15/01/2025 07:46:40	WOHLGEMUTH	Aceito
----------------	--------------------	------------------------	------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 10 de Julho de 2025

Assinado por:
André Ribeiro da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 E-mail: cep_cha@unb.br

Plataforma Brasil