

INOVAÇÃO SOCIAL EM TEMPOS DE CRISE: A GESTÃO HUMANIZADA DA AÇÃO RENASCER

SUZETE ANTONIETA LIZOTE
UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAI

FABIO MIGUEL JUNGES

Introdução

Em maio de 2024, o Rio Grande do Sul viveu as maiores enchentes de sua história, afetando milhares de famílias. A resposta emergencial se limitou a doações básicas, sem garantir reconstrução digna e sustentável. A perda de ferramentas por microempreendedores agravou o cenário, impedindo a geração de renda e a retomada das atividades. Diante disso, surgiu a Ação RenaScer, uma iniciativa inovadora voltada à autonomia, personalização e reconstrução social com protagonismo das famílias.

Contexto Investigado

As famílias atendidas foram em 11 cidades da região metropolitana do Rio Grande do Sul: Cachoeirinha, Canoas, Charqueadas, Eldorado do Sul, Guaíba, Nova Santa Rita, Novo Hamburgo, Porto Alegre, São Jerônimo, São Leopoldo e Sapucaia do Sul. Outro aspecto fundamental do projeto foi o foco em famílias cuja principal fonte de renda dependia da atuação autônoma de pelo menos um de seus membros. A escolha desse critério visou atender um segmento que, muitas vezes, estava fora do alcance direto dos programas governamentais e enfrentava maiores dificuldades para restabelecer sua atividade econômica.

Diagnóstico da Situação-Problema

As enchentes de 2024 no RS expuseram falhas na gestão de desastres no Brasil, como a ausência de respostas articuladas e personalizadas. A ajuda emergencial padronizada não atendeu às reais necessidades das famílias, especialmente de autônomos que perderam ferramentas e renda. A falta de dados sistematizados dificultou ações eficazes. A Ação RenaScer identificou a urgência de um modelo que unisse assistência humanitária e desenvolvimento, com triagem estruturada e foco na reconstrução com dignidade e protagonismo.

Intervenção Proposta

A Ação RenaScer propôs uma resposta inovadora às enchentes de 2024 no RS, com foco em moradia, trabalho e educação. A intervenção priorizou famílias autônomas, oferecendo kits personalizados com móveis, ferramentas e materiais escolares, conforme o perfil de cada núcleo. Com base na escuta ativa, promoveu acolhimento, dignidade e protagonismo. A iniciativa integrou assistência social e desenvolvimento econômico, adotando gestão transparente e modelo sustentável, rompendo com o assistencialismo tradicional.

Resultados Obtidos

Com apoio inicial de R\$ 50 mil da SOU.cloud e TEEVO, a Ação RenaScer mobilizou R\$ 812 mil em recursos e doações. Foram inscritas 505 famílias, 61 contempladas integralmente e mais de 200 beneficiadas parcialmente. A ação contou com 70 voluntários em diferentes etapas. Os recursos foram aplicados com transparência em itens essenciais para moradia, trabalho e educação, demonstrando o impacto efetivo da mobilização social e o engajamento coletivo na reconstrução das vidas afetadas.

Contribuição Tecnológica-Social

A Ação RenaScer foi além da resposta emergencial, promovendo reconstrução com dignidade e protagonismo. Fortaleceu vínculos comunitários, autoestima e empoderamento das famílias. Estimulou a economia local ao reativar atividades autônomas com kits personalizados. Aplicou soluções tecnológicas inovadoras de gestão, triagem e transparência, criando um modelo replicável. A articulação entre sociedade civil, setor privado e voluntariado gerou um ecossistema solidário e eficiente, com impacto social, econômico e emocional duradouro.

Palavras Chave

Inovação Social, Crises, Gestão humanizada

INOVAÇÃO SOCIAL EM TEMPOS DE CRISE: A GESTÃO HUMANIZADA DA AÇÃO RENASCER

1 INTRODUÇÃO

Em maio de 2024, o Rio Grande do Sul enfrentou as piores enchentes de sua história recente, que devastaram cidades inteiras e deixaram milhares de famílias sem moradia, bens básicos, fonte de renda e, muitas vezes, esperança para recomeçar. Porto Alegre, em particular, registrou bairros inteiros submersos por semanas, e mesmo com a mobilização de doações emergenciais, a maioria das iniciativas restringia-se a cestas básicas e abrigos temporários, sem uma solução sustentável para a reconstrução das vidas dessas famílias. Essa situação revelou um vazio crítico nas estratégias de resposta a desastres no Brasil: faltavam ações coordenadas, personalizadas e de longo prazo, capazes de devolver às famílias não só a moradia digna, mas também sua autonomia econômica e social, com um olhar para a retomada da produtividade, da educação e da dignidade.

No caso dos microempreendedores afetados, como pedreiros, marceneiros, costureiras, eletricitistas, entre outros, a perda total de suas ferramentas significava não apenas a impossibilidade imediata de gerar renda para suas famílias, mas também o atraso na reconstrução das próprias comunidades. Essa realidade evidenciou que a ajuda assistencialista tradicional, embora necessária, era insuficiente para um verdadeiro processo de reconstrução social.

Diante desse desafio, nasceu a Ação RenaScer, motivada pela necessidade de oferecer uma abordagem inovadora para catástrofes: baseada na personalização, transparência e foco em autonomia. Nossa proposta surgiu para preencher a lacuna entre a assistência emergencial imediata e a reconstrução sustentável, reunindo esforços para devolver às famílias afetadas não apenas móveis e utensílios, mas sobretudo condições para reconstruírem suas próprias histórias com protagonismo.

2 CONTEXTO INVESTIGADO

O projeto foi desenvolvido diante do colapso provocado pelas enchentes no Rio Grande do Sul com foco nas cidades mais atingidas da região metropolitana. Famílias perderam não só bens, mas também meios de subsistência e acesso a direitos básicos. A resposta tradicional, baseada em doações genéricas, mostrou-se insuficiente frente à complexidade das necessidades. Nesse cenário, a Ação RenaScer propôs uma atuação mais estratégica, sensível e eficiente.

As famílias atendidas foram em 11 cidades da região metropolitana do Rio Grande do Sul, evidenciando o alcance territorial da ação e sua relevância social nas diferentes comunidades: Cachoeirinha, Canoas, Charqueadas, Eldorado do Sul, Guaíba, Nova Santa Rita, Novo Hamburgo, Porto Alegre, São Jerônimo, São Leopoldo e Sapucaia do Sul.

Outro aspecto fundamental do projeto foi o foco em famílias cuja principal fonte de renda dependia da atuação autônoma de pelo menos um de seus membros. A escolha desse critério visou atender um segmento que, muitas vezes, está fora do alcance direto dos programas governamentais e enfrenta maiores dificuldades para restabelecer sua atividade econômica após desastres.

Entre as 61 famílias contempladas, havia profissionais autônomos de diversos setores, incluindo Pet Shop, Lavagem de Carros, Escola Infantil, Confeitaria, Brechó, Alimentação, Estética e Beleza (Barbearia, Estética, Massoterapia, Manicure, Cabeleireiro), além de atividades técnicas como Pintura, Pedreiro, Mecânico, Vidraçaria, Motorista, entre outros.

3 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A catástrofe climática ocorrida no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, revelou fragilidades estruturais significativas na forma como emergências são tradicionalmente geridas no Brasil. As enchentes intensas e persistentes causaram não apenas perdas materiais, mas também a interrupção abrupta da vida cotidiana de milhares de famílias. A ausência de um sistema articulado de resposta que considerasse as singularidades de cada núcleo familiar evidenciou um cenário de vulnerabilidade social crônica, que foi agravado pela falta de políticas públicas eficazes e pela limitação das ações assistenciais convencionais.

No epicentro dessa crise humanitária, identificou-se uma lacuna entre a ajuda emergencial padronizada, centrada na distribuição de cestas básicas, roupas e abrigos provisórios e a necessidade real das famílias: a reconstrução de suas vidas com dignidade, autonomia e perspectivas de futuro. Essa constatação emergiu com clareza especialmente entre os microempreendedores autônomos, que perderam, além de suas moradias, as ferramentas e os meios para gerar renda. Profissionais como pedreiros, costureiras, cabeleireiras, marceneiros e eletricitistas viram-se privados não apenas de trabalho, mas da capacidade de contribuir com a reconstrução de suas comunidades.

A partir das primeiras visitas de campo e escutas ativas realizadas pela equipe da Ação RenaScer, tornou-se evidente que a resposta tradicional à crise não contemplava a diversidade das realidades afetadas. A padronização das doações ignorava elementos essenciais como a composição familiar, a ocupação profissional dos adultos, o estágio de desenvolvimento das crianças e adolescentes, e as condições específicas das residências atingidas. Famílias relataram que muitos itens recebidos não correspondiam às suas necessidades concretas, sendo por vezes inservíveis ou motivo de novas trocas e improvisações, o que acentuava o desgaste emocional já provocado pelo desastre.

Além disso, outro fator crítico diagnosticado foi a desorganização e falta de sistematização das informações sobre as famílias afetadas. Não havia, por parte das autoridades ou de organizações locais, um banco de dados consolidado que permitisse identificar com precisão os perfis mais vulneráveis ou as prioridades de atendimento. Esse vazio informacional limitava a eficácia das ações emergenciais e dificultava a formulação de estratégias com foco em resultados sustentáveis.

O diagnóstico inicial, portanto, indicou a necessidade de uma abordagem que fosse além da caridade e da ajuda pontual. Era imperativo criar um modelo de atuação que integrasse assistência humanitária com desenvolvimento social e econômico, respeitando a dignidade das famílias e reconhecendo seu potencial produtivo. Foi a partir dessa análise crítica e da escuta qualificada que a Ação RenaScer delineou sua proposta de intervenção: personalizada, transparente e orientada à reconstrução com protagonismo.

A ausência de critérios claros de seleção e a desigualdade no acesso às doações também compuseram o quadro-problema enfrentado. Para superar esses entraves, a equipe organizadora compreendeu que seria necessário desenvolver um processo estruturado de triagem, elegibilidade e contemplação, com foco na justiça social e na equidade. Assim, o diagnóstico da situação não apenas fundamentou a formulação da estratégia de atuação da Ação RenaScer, como também moldou seu compromisso central: transformar a resposta à tragédia em uma oportunidade concreta de inovação social e reconstrução com dignidade.

4 INTERVENÇÃO PROPOSTA

A Ação RenaScer surgiu como resposta inovadora à maior tragédia climática da história recente do Rio Grande do Sul. A proposta consistiu em construir um modelo de ação humanitária baseado em personalização, empatia e autonomia, indo além do

assistencialismo emergencial tradicional. A intervenção proposta se estruturou em três linhas prioritárias: moradia, trabalho e educação, com foco na reconstrução digna das condições de vida das famílias atingidas, especialmente daquelas cuja renda dependia de atividades autônomas.

No eixo Moradia, o projeto promoveu o reestabelecimento das condições mínimas de habitação, por meio da doação de móveis, utensílios e eletrodomésticos, permitindo que as famílias retornassem a um lar seguro e funcional. No eixo Trabalho, foram entregues ferramentas, equipamentos e insumos essenciais à retomada das atividades produtivas, especialmente de microempreendedores como pedreiros, costureiras e cabeleireiras. No eixo Educação, foram fornecidos materiais escolares e itens básicos para que crianças e adolescentes pudessem retornar às aulas com dignidade.

O grande diferencial da intervenção foi a personalização dos kits de apoio, considerando o contexto de cada família: profissão do provedor, idade das crianças, grau de vulnerabilidade e condições da moradia. Em vez de doações padronizadas, os itens foram escolhidos com base na escuta ativa das famílias, realizada por voluntários capacitados, o que promoveu acolhimento, protagonismo e respeito à realidade de cada núcleo familiar.

Outro aspecto inovador foi a fusão entre assistência social e desenvolvimento econômico comunitário. Ao reabilitar as condições de trabalho dos autônomos, o projeto transformou beneficiários em agentes ativos da reconstrução de suas próprias comunidades, promovendo um impacto em cadeia. Por exemplo, um pedreiro contemplado com novas ferramentas não apenas retomava sua renda, como também ajudava na recuperação de moradias vizinhas.

Além disso, foi implementado um modelo transparente e auditado de gestão de doações, com fluxos claros desde a inscrição até a contemplação, relatórios abertos e um comitê multidisciplinar de aprovação. Essa governança garantiu que os recursos chegassem efetivamente a quem mais precisava.

A intervenção ainda rompeu com a lógica puramente assistencialista, adotando uma perspectiva empoderadora e sustentável, baseada no respeito à dignidade humana e no estímulo à autonomia. A proposta não foi simplesmente “ajudar”, mas sim reerguer com dignidade, confiança e corresponsabilidade.

5 RESULTADOS OBTIDOS

Para dar início à Ação RenaScer, a SOU.cloud e a TEEVO realizaram uma contribuição inicial de R\$ 50.000,00. Essa iniciativa estratégica permitiu a realização das primeiras atividades da campanha, ao mesmo tempo em que incentivou outras contribuições, fortalecendo o engajamento social.

Os resultados obtidos pela Ação RenaScer demonstram o impacto concreto da mobilização coletiva e do engajamento social:

- a) 505 famílias inscritas, evidenciando a dimensão da necessidade e a confiança depositada na campanha;
- b) 61 famílias contempladas de forma integral, recebendo itens essenciais para moradia, trabalho e/ou educação;
- c) Mais de 200 famílias beneficiadas parcialmente, com a entrega de tintas, kits de cozinha, ferramentas e outros itens úteis;
- d) 70 voluntários cadastrados, atuando em diversas etapas do processo, da triagem à execução administrativa;
- e) R\$ 630 mil arrecadados em recursos financeiros, aplicados com responsabilidade e total transparência;

e) R\$ 182 mil em produtos doados diretamente por parceiros e apoiadores, incluindo itens novos e seminovos em excelente estado;

Total mobilizado: R\$ 812 mil somando recursos financeiros e doações de produtos.

6 CONTRIBUIÇÃO TECNOLÓGICA-SOCIAL

A Ação RenaScer gerou impactos que ultrapassaram a resposta emergencial e a recuperação material imediata das famílias atingidas pelas enchentes no Rio Grande do Sul. O projeto redefiniu a forma de agir frente a desastres, ao integrar aspectos econômicos, sociais, emocionais e tecnológicos em uma estratégia de reconstrução com protagonismo e dignidade.

Do ponto de vista social, a iniciativa fortaleceu os laços comunitários e estimulou o senso de pertencimento entre os envolvidos, beneficiários, voluntários, parceiros e apoiadores. A escuta ativa, a atenção às especificidades de cada família e o acompanhamento contínuo promoveram acolhimento emocional e reconstrução da autoestima, essenciais em contextos de trauma e vulnerabilidade. Ao reconhecer as famílias como protagonistas e não apenas como receptoras de ajuda, a RenaScer valorizou suas histórias, saberes e potencialidades, promovendo um processo de empoderamento individual e coletivo.

A contribuição econômica da Ação também foi expressiva. Ao focar em famílias cuja subsistência depende de atividades autônomas e pequenos empreendimentos, o projeto fomentou a reativação produtiva local, contribuindo para a geração de emprego e renda. A entrega de kits personalizados, com ferramentas, insumos e equipamentos voltados à realidade de cada trabalhador, permitiu não só a retomada de suas atividades, mas também o fortalecimento das cadeias produtivas locais. Dessa forma, a iniciativa impulsionou um ciclo de reconstrução econômica com base em soluções sustentáveis e no fortalecimento da economia circular regional.

Em termos tecnológicos, a Ação RenaScer desenvolveu e aplicou métodos inovadores de gestão social, monitoramento e transparência. A utilização de formulários online para inscrição e triagem das famílias, a padronização de critérios de elegibilidade, o uso de relatórios abertos e auditados, além do acompanhamento sistematizado por equipes multidisciplinares, conferiram agilidade, rastreabilidade e credibilidade à ação. O modelo adotado pode ser replicado em outras regiões e contextos emergenciais, configurando-se como uma solução tecnológica-social escalável e adaptável.

A articulação entre setor privado, sociedade civil e voluntariado criou um verdadeiro ecossistema de solidariedade, em que diferentes competências, recursos e redes foram integrados de forma colaborativa e transparente. Essa governança participativa e ética gerou aprendizados valiosos e consolidou a RenaScer como um caso exemplar de responsabilidade social corporativa e engajamento cidadão.

Além de oferecer soluções imediatas, a Ação RenaScer lançou as bases para uma transformação mais ampla e duradoura. Seu legado está na construção de um modelo replicável de atuação em contextos de crise, que alia acolhimento humanizado, eficiência operacional, inovação tecnológica e impacto social efetivo. Ao transformar uma tragédia em oportunidade de recomeço com dignidade, a RenaScer reafirma o poder das ações coletivas bem coordenadas para promover o desenvolvimento humano e comunitário em sua forma mais solidária, justa e transformadora.

A seguir são apresentados alguns depoimentos reais extraídos do perfil oficial da Ação RenaScer no Instagram (@acaorenascer).

“Moro no bairro Sarandi, um dos mais afetados de Porto Alegre. Contemplados pela Ação RenaScer, nós pudemos escolher e comprar móveis que faziam falta na nossa casa.

Voltamos a viver com dignidade, e ver os nossos filhos felizes, com um ambiente acolhedor, fez toda a diferença no nosso recomeço.”

“Após as enchentes, nossa casa ficou destruída e perdemos quase tudo. A ajuda da Ação RenaScer foi um verdadeiro recomeço para nossa família. Não recebemos apenas móveis e utensílios; recebemos esperança e a chance de reconstruir nossa vida com dignidade. O cuidado que tiveram em entender nossas necessidades específicas fez toda a diferença. Hoje, meus filhos têm um quarto para estudar, e eu já voltei a trabalhar com minhas ferramentas restauradas, graças ao kit profissional que ganhei. A RenaScer não só entregou objetos, entregou vida e futuro.”

Esses registros visuais e narrativos reforçam o impacto social da iniciativa, dando voz às famílias beneficiadas e evidenciando a transformação concreta promovida pela inovação social em momentos de crise.