

Domingo, 19 de Abril de 2026

A arte de comunicar o invisível

ANA CRISTINA D'ASSUMPCÃO

A maioria de nós só percebe a importância das coisas quando elas deixam de existir. Poucos param para refletir sobre o caminho que a água percorre até chegar à torneira, o destino do esgoto depois que desaparece pelo ralo, a energia que ilumina a casa ao apertar um simples interruptor ou o transporte que garante o direito de ir e vir diariamente.

Esses serviços são tão presentes, tão integrados à rotina, que se tornam invisíveis aos olhos da população. O saneamento básico, a energia e o transporte público fazem parte da infraestrutura silenciosa que sustenta a vida nas cidades.

Funcionam de forma contínua, planejada e técnica, geralmente longe do olhar cotidiano. E talvez por isso mesmo sejam pouco valorizados enquanto cumprem bem seu papel. Paradoxalmente, é justamente quando falham — quando falta água, quando há um apagão ou quando o ônibus não passa — que ganham protagonismo, atenção e indignação.

Comunicar o invisível é um dos maiores desafios dos serviços essenciais e, no meu dia a dia como coordenadora de comunicação da Águas Cuiabá e também responsável pela área de responsabilidade social, essa missão ganha uma dimensão ainda mais concreta. Em uma empresa que atende mais de 600 mil pessoas, comunicar vai além de informar, é lidar com expectativas, rotinas impactadas e a urgência de quem depende diretamente desse serviço.

Existe, inclusive, um contraste permanente que orienta esse trabalho: enquanto o saneamento acontece, em grande parte, debaixo da terra, de forma silenciosa e fora do campo de visão, a comunicação precisa fazer o movimento oposto: vir à superfície, ganhar clareza, estar em evidência. Tornar visível o que é estruturalmente invisível passa a ser não apenas um desafio, mas um compromisso diário.

São redes subterrâneas, estações de tratamento, sistemas complexos que garantem saúde pública, preservação ambiental e qualidade de vida. Tudo isso longe dos holofotes. Quando funciona, o benefício é coletivo; quando falha, o impacto é imediato e sentido individualmente. Essa equação torna a comunicação ainda mais desafiadora.

Existe também um componente cultural nessa invisibilidade. Historicamente, o saneamento básico no Brasil não ocupou o espaço que merece no debate público, apesar de sua relação direta com saúde, educação, dignidade e desenvolvimento. Não à toa, muitas pessoas ainda associam saneamento apenas à obra, ao transtorno momentâneo ou à conta no fim do mês — e não ao que ele evita: doenças, poluição, internações e desigualdade.

Por isso, comunicar serviços essenciais vai muito além de informar obras, manutenções ou investimentos. Trata-se de traduzir o técnico para o cotidiano, de transformar números em impactos reais, de mostrar que

aquilo que não se vê é justamente o que torna a vida urbana possível.

É contar histórias que conectem o serviço ao bem-estar das pessoas, à qualidade do rio que corta a cidade, à criança que pode brincar sem risco, à família que vive com mais saúde. Comunicar o essencial é também educar, gerar consciência coletiva e construir uma relação de confiança entre empresas, poder público e sociedade. É mostrar que por trás do serviço invisível existem pessoas, tecnologia, planejamento e compromisso com o futuro das cidades.

Quando o serviço funciona, o silêncio é sinal de eficiência. Mas isso não significa ausência de história. Pelo contrário: significa que há muito a ser contado sobre o que garante que a cidade acorde todos os dias e siga em movimento.

Tenho aprendido muito nesta jornada de comunicar o invisível e a valorizar que é essencial reconhecer que o invisível sustenta tudo. E talvez o maior papel da comunicação seja justamente esse: tornar visível o que, embora não apareça, faz toda a diferença.

Ana Cristina D'Assumpção é coordenadora de comunicação e responsabilidade social da Águas Cuiabá