

Manual do que fazer: Crise de Infraestrutura

as Américas · Atualizado em 2026-09-09 · comoactuaen crisis.com

Quando falta água, internet ou uma estrada, a vida cotidiana para de um jeito diferente de um desastre visível: não há nada para ver, só algo que falta. Aqui está o procedimento exato —com números oficiais, não aproximados— para tornar a água segura em casa quando o sistema público não consegue garantir isso.

Antes da crise

A reserva de água tem um número oficial. A Ready.gov recomenda armazenar pelo menos **1 galão (3,8 litros) por pessoa por dia**, para vários dias, para beber e para higiene. E acrescenta uma regra importante: **nunca racione a água a menos que as autoridades indiquem expressamente** —beber menos do que precisa por medo de ficar sem é um erro que pode te desidratar antes que o abastecimento volte.

- Tenha à mão recipientes limpos e tampados para armazenar água antes que a interrupção chegue.
- Guarde pastilhas ou um conta-gotas de cloro doméstico sem perfume, e aprenda já a dosagem oficial —está mais abaixo—.
- Se você depende de internet ou telefone para o trabalho, tenha um plano alternativo: dados móveis de outra operadora, ou um local físico onde haja sinal.
- Conheça rotas alternativas caso seu único caminho de saída seja cortado por um colapso na via.

Fonte: Ready.gov · FEMA — Água. <https://www.ready.gov/water>

Durante a crise

Quando um serviço cai, a reação útil é a mesma seja água, luz, internet ou uma estrada: **confirmar o alcance, proteger o que estraga e substituir a função**. Nessa ordem, porque saber se a interrupção é só sua ou de toda a área muda completamente o que convém fazer.

1. Descubra se a interrupção é só sua ou de toda a região

Pergunte a um vizinho ou verifique o canal oficial da concessionária. Se for só a sua casa, o problema —e a solução— estão do seu lado: um disjuntor, um registro fechado, uma conta em atraso. Se for de toda a região, é hora de esperar e se organizar, e vale a pena registrar a ocorrência de qualquer forma: as concessionárias priorizam pelo número de registros.

2. Registre a ocorrência pelo canal oficial e anote o número de protocolo

Esse número é a única coisa que serve para acompanhar e para reclamar depois. Anote também a hora em que a interrupção começou.

3. Proteja o que estraga

Se a interrupção for de energia elétrica, aplique o relógio da comida: mantenha a geladeira fechada, e descarte todo alimento perecível que ficar acima de 4 °C (40 °F) por duas horas ou mais. Isso está detalhado na seção de alimentação deste guia.

4. Substitua a função, não o aparelho

Sem água da rede: reserva, garrafão ou caminhão-pipa de origem verificável. Sem internet fixa: dados móveis ou um local com conexão. Sem o caminho de sempre: rota alternativa combinada com antecedência. A pergunta não é "como eu conserto" e sim "do que eu precisava daquilo e como consigo isso hoje".

5. Se a interrupção for de água, não espere a reserva acabar

Comece a racionar o uso não essencial desde o primeiro dia —lavagem de roupa, rega, limpeza— e reserve a água limpa para beber e cozinhar. Recuperar uma reserva esgotada é muito mais difícil do que esticar a que você ainda tem.

A água que volta nem sempre é potável

Quando o serviço é restabelecido depois de uma interrupção, a rede pode carregar sedimentos e contaminação. O CDC recomenda sempre seguir as instruções da autoridade local sobre se convém ferver a água ou trocar para água engarrafada, porque **nem todos os avisos são iguais**: alguns são por bactérias, e nesse caso ferver basta; outros são por contaminação química, e nesse caso ferver não adianta nada.

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — O que fazer diante de um aviso para ferver a água.

<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Fonte: Ready.gov · FEMA — Água. <https://www.ready.gov/water>

Depois da crise

- **Deixe a água correr por alguns minutos** antes de usá-la quando o serviço voltar, e não a beba até que a autoridade confirme que está segura.
- **Verifique e limpe cisternas e caixas d'água** se a interrupção foi longa ou se a água voltou turva: o que ficou parado nem sempre é seguro.
- **Verifique seus aparelhos** depois que a energia voltar: os picos de tensão no retorno da luz danificam mais equipamentos do que o próprio apagão.
- **Reclame usando seu número de protocolo** se a interrupção foi prolongada; em vários países há compensação ou desconto na conta, e sem o número de registro não há como abrir processo.
- **Anote o que fez falta.** A interrupção desta semana é a lista de compras do seu preparo: se você ficou sem energia para o telefone, sem água para cozinhar ou sem como trabalhar, é isso que precisa resolver agora que dá.
- **Se a interrupção foi de uma estrada ou ponte**, não conte com a rota alternativa continuar aberta: combine desde já uma segunda alternativa e teste-a.

A lição de fundo dos dois casos documentados ao final deste guia é a mesma: **a infraestrutura falha devagar e em silêncio antes de falhar de uma vez**. Relatar a tempo a água com cor, cheiro ou sabor estranho, ou a rachadura que apareceu na ponte por onde você passa todo dia, é a parte do sistema que realmente depende das pessoas.

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — O que fazer diante de um aviso para ferver a água.

<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Resposta à contaminação da água de Flint, Michigan.

<https://www.cdc.gov/orr/responses/flint-michigan-water-contamination.html>

Plano familiar

Um plano familiar não é um documento bonito: é um punhado de combinados feitos **hoje**, quando todo mundo está tranquilo, para não ter que decidir com o coração acelerado e sem sinal no celular. Faz-se em uma conversa depois do almoço e cabe em uma folha colada na geladeira.

1. Decidam onde vão se reunir, em dois lugares diferentes

Um perto de casa, para sair rápido, e outro fora do bairro, caso não seja possível voltar à área. Que todos saibam de cor, incluindo as crianças, e que não dependa de alguém ter o celular à mão.

2. Nomeiem um contato fora da região

Uma pessoa em outra cidade para quem todos mandam mensagem quando podem. Essa pessoa reúne as informações e as repassa, para que ninguém precise sair procurando ninguém. Funciona porque as linhas locais saturam primeiro e porque uma mensagem passa onde uma ligação não passa.

3. Distribuam responsabilidades com nome e sobrenome

Quem pega a mochila de emergência, quem corta o gás e a luz, quem acompanha a pessoa idosa ou com mobilidade reduzida, quem tira os animais de estimação. Uma tarefa sem dono é uma tarefa que ninguém faz.

4. Guardem a lista em papel

Telefones da família, do contato de fora, do médico, da escola, do seguro e de emergência. Em papel, na mochila e na carteira. O celular sem bateria não tem agenda.

5. Pratiquem uma vez

Um simulado de quinze minutos revela o que a conversa não revela: que a mochila estava enterrada no armário, que ninguém sabe onde fica o registro de gás, que a criança não lembra o ponto de encontro. Repitam pelo menos uma vez por ano e sempre que algo importante mudar em casa.

Converse com as crianças, sem assustá-las

Explicar o que pode acontecer e o que vocês vão fazer reduz o medo em vez de aumentá-lo: o pânico vem de não saber, não de saber. Conte o plano como uma rotina —"se isso acontecer, vamos para lá e nos encontramos com a mamãe"—, deixe que participem montando a mochila, e diga com clareza que **se estiverem na escola, a escola cuida deles e ninguém corre para buscá-los**. E não esqueça dos animais de estimação: eles entram no plano, com sua comida, água e caixa de transporte.

Fonte: FCC e FEMA (EUA) — Dicas para se comunicar durante uma emergência.

https://www.fcc.gov/sites/default/files/fcc-fema_tips_for_communicating_during_an_emergency.pdf

Fonte: Ready.gov · FEMA (EUA) — Pessoas com deficiência. <https://www.ready.gov/es/discapacidad>

Fonte: Ready.gov · FEMA (EUA) — Preparação financeira. <https://www.ready.gov/financial-preparedness>

Alimentação e água

Como tornar a água segura em casa: o procedimento oficial exato

O CDC e a EPA concordam quanto ao método, com números quase idênticos. Isto é o que eles dizem, exatamente:

Fervura

Leve a água a uma **fervura forte** por **pelo menos 1 minuto**. Se você estiver acima de **1.000 metros de altitude** (o CDC marca o limite em 6.500 pés), ferva por **3 minutos**. O CDC alerta para algo importante: ferver a água **NÃO elimina produtos químicos**, só mata microrganismos.

Cloração, com cloro doméstico sem perfume

O CDC informa a dose exata conforme a concentração: com cloro a **5-9%**, adicione **2 gotas por litro** (8 gotas por galão). Com uma concentração menor, a **1%**, são necessárias **10 gotas por litro** (40 gotas por galão). Deixe descansar **pelo menos 30 minutos** antes de beber. A EPA dá um número equivalente por galão: 8 gotas de cloro a 6%, ou 6 gotas a 8,25%, com o mesmo repouso de 30 minutos. **Se a água estiver turva, fria ou com cor, dobre a quantidade de cloro.**

Água turva, um passo antes

A EPA deixa isso claro: se a água estiver turva, **deixe-a decantar e filtre com um pano limpo ou um filtro de café antes de desinfetá-la**, porque a desinfecção não funciona tão bem em água turva.

A OMS confirma o mesmo princípio de fervura forte e, para as pastilhas de cloro, indica que a dose depende do tamanho do recipiente e da concentração ativa do produto: **siga sempre as instruções específicas do fabricante**, porque não existe uma dose universal para todas as apresentações de pastilhas.

Diante de um aviso oficial para ferver a água

O CDC recomenda sempre seguir as instruções da autoridade local sobre se convém beber a água fervida ou trocar para água engarrafada. Nem todos os avisos são iguais: alguns são por bactérias (a fervura basta) e outros por contaminação química (a fervura não adianta e é preciso água engarrafada).

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Desinfecção de emergência da água.

<https://www.cdc.gov/water-emergency/about/index.html>

Fonte: EPA — Agência de Proteção Ambiental (EUA) — Desinfecção de emergência da água potável.

<https://www.epa.gov/ground-water-and-drinking-water/emergency-disinfection-drinking-water>

Fonte: OMS — Organização Mundial da Saúde — Tratamento de emergência da água de beber no ponto de uso.

<https://cdn.who.int/media/docs/default-source/wash-documents/who-tn-05-emergency-treatment-of-drinking-water-at-the-point-of-use.pdf>

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — O que fazer diante de um aviso para ferver a água.

<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Energia e comunicações

A regra do gerador: 6 metros, e não se negocia

A CPSC não suaviza: **"usar um gerador em ambientes fechados PODE MATAR VOCÊ EM MINUTOS"**, porque **"o escapamento do gerador contém monóxido de carbono, um veneno que não se vê nem se sente cheiro"**. A distância oficial, repetida pelo CDC e pela CPSC: **somente ao ar livre, a mais de 20 pés (6,1 metros) de qualquer janela, porta ou grelha de ventilação**. O mesmo vale para lavadoras de alta pressão, churrasqueiras a carvão e fogareiros de acampamento. Um detector de monóxido de carbono a pilha custa pouco e é a única coisa que avisa a tempo.

Quando a rede de celular satura: mande mensagem, não ligue

O guia conjunto da FCC e da FEMA explica o motivo: **"as mensagens de texto podem passar quando sua ligação não consegue"**, ainda que haja atraso na entrega se a rede estiver congestionada. E pede algo que quase ninguém faz: **"limite as ligações que não sejam de emergência"**, porque cada ligação ocupa espaço que as comunicações de socorro precisam. Guarde também um contato com o nome **"ICE"** (In Case of Emergency), que é a convenção que a equipe de resgate procura em um celular alheio.

Como fazer a bateria render mais

O mesmo guia recomenda **diminuir o brilho da tela e desativar aplicativos** para preservar a carga. Em uma emergência, o telefone deixa de ser entretenimento e passa a ser sua única linha com o mundo exterior: trate-o como trata a água.

O rádio a pilha continua insubstituível

A FCC e a FEMA recomendam **um rádio a pilha ou uma televisão portátil** para acompanhar os boletins de emergência durante os apagões. É o único canal que não depende nem da sua eletricidade nem da rede de celular.

Os alertas que você já tem e não sabia

Nos Estados Unidos, os **Wireless Emergency Alerts** são mensagens gratuitas que chegam direto ao celular em caso de clima severo, alertas AMBER e ameaças à segurança da sua região. Duas coisas que vale a pena saber: **não é preciso se inscrever —funcionam nos telefones desde 2012— e não são afetados pelo congestionamento da rede**, então chegam quando as ligações já não passam mais. Descubra qual é o sistema equivalente no seu país e não o silencie.

- Tenha pelo menos uma fonte de luz que não dependa da rede elétrica: lanterna a pilha, de manivela ou luminária recarregável.
- Carregue celulares e baterias reserva **antes** de o evento anunciado chegar, não quando a luz já tiver acabado.
- Guarde uma lista de telefones importantes **em papel**: se o celular morrer, seus contatos morrem junto.
- Combine com sua família que, depois de uma emergência, **todos mandam mensagem para um mesmo contato** em vez de se ligarem uns para os outros.

Fonte: CPSC — Comissão de Segurança de Produtos de Consumo (EUA) — What to Know About Portable Generators and Carbon Monoxide.

https://www.cpsc.gov/s3fs-public/468-WhattoKnowGenerators_2022.pdf

Fonte: FCC e FEMA (EUA) — Dicas para se comunicar durante uma emergência.

https://www.fcc.gov/sites/default/files/fcc-fema_tips_for_communicating_during_an_emergency.pdf

Fonte: FEMA (EUA) — Wireless Emergency Alerts (folha informativa). <https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-08/wea-fact-sheet.pdf>

Saúde e necessidades especiais

Esta é a seção que decide quem passa mal e quem passa perigosamente mal. Uma emergência não suspende o diabetes, a hipertensão, a gravidez nem a dependência de um concentrador de oxigênio: **o que se interrompe é o acesso à farmácia, à clínica e à eletricidade**. Tudo o que vem a seguir se prepara antes, porque durante já não há margem.

1. Tenha uma reserva dos seus remédios, e saiba quais aguentam

A Ready.gov pede **um suprimento de vários dias dos medicamentos prescritos**. Para os que precisam de refrigeração, o CDC é taxativo: **quando a luz fica um dia ou mais sem voltar, descarta-se todo medicamento que precise ser refrigerado**, a menos que o rótulo diga outra coisa.

2. A exceção da insulina, que vale a pena saber ao pé da letra

A FDA documenta que a insulina em frascos ou cartuchos do fabricante —aberta ou fechada— **pode ficar sem refrigeração entre 15 e 30 °C (59 e 86 °F) por até 28 dias e continuar funcionando**. Ela perde efetividade em temperaturas extremas, e quanto mais longa a exposição, menos serve. Em emergência **"você ainda pode precisar usar insulina que foi armazenada acima de 30 °C"** —é preferível a não usá-la—, mas assim que o armazenamento adequado for restabelecido, esses frascos **devem ser descartados e substituídos**.

3. Se alguém depende de um equipamento médico elétrico, há um trâmite que quase ninguém faz

A Ready.gov diz isso explicitamente: você pode **pedir à sua companhia de energia que te inclua em uma lista de prioridade para o restabelecimento do serviço**. Esse trâmite é gratuito, pode ser feito em qualquer dia e muda a ordem em que você é reconectado. Tenha uma bateria adicional para a cadeira de rodas elétrica e para qualquer dispositivo de assistência, e converse com o médico sobre como manter o equipamento funcionando durante um apagão.

4. Guarde uma cópia das informações médicas, não só os remédios

Lista de medicamentos com doses, alergias, diagnósticos, contatos dos médicos e —para bebês— a carteira de vacinação. Nem sempre é possível repor um frasco sem receita em uma farmácia de outra cidade; uma lista escrita resolve.

Gravidez e recém-nascidos

O CDC pede no kit as **vitaminas pré-natais e demais medicamentos**, e suprimentos para o caso de o parto acontecer sem conseguir chegar ao hospital: toalhas limpas, tesoura afiada limpa, aspirador nasal, luvas, dois cadarços brancos limpos para amarrar o cordão, lençóis limpos, absorventes, sabão ou álcool e sacos de lixo. Para bebês: fraldas, lenços umedecidos, pomada, mamadeiras e fórmula. Um detalhe que importa: **a fórmula pronta para consumo é a opção mais segura em emergência**, porque não precisa ser misturada com água e vem em embalagens estéreis de uso único.

Deficiência, mobilidade reduzida e idosos

A Ready.gov insiste em **planejar com antecedência o transporte acessível** que será necessário para evacuar ou se deslocar, e em incluir o animal de serviço ou de apoio, com sua comida, água e suprimentos. Esse plano deve ser combinado com vizinhos concretos, com nome, e não de forma abstrata.

O golpe que chega depois: a saúde mental

O CDC nomeia as reações normais após um desastre —**medo, raiva, tristeza, preocupação, dormência, frustração, problemas para dormir ou pesadelos**— e recomenda cuidar do corpo, manter contato com outras pessoas e fazer pausas nas notícias. Nos Estados Unidos e seus territórios existe a **Linha de Ajuda para Afetados por Desastres, disponível 24 horas: 1-800-985-5990**, com atendimento em espanhol. Pedir ajuda aqui não é fraqueza: é parte da recuperação, assim como consertar o telhado.

Fonte: Ready.gov · FEMA (EUA) — Pessoas com deficiência. <https://www.ready.gov/es/discapacidad>

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — O que fazer para se proteger durante um apagão.

<https://www.cdc.gov/natural-disasters/response/what-to-do-protect-yourself-during-a-power-outage.html>

Fonte: FDA — Administração de Alimentos e Medicamentos (EUA) — Armazenamento de insulina e troca entre produtos em uma emergência.

<https://www.fda.gov/drugs/emergency-preparedness-drugs/information-regarding-insulin-storage-and-switching-between-products-emergency>

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Lista para o kit de emergência: gestantes, bebês e crianças.

<https://www.cdc.gov/children-and-school-preparedness/resources/emergency-kit-checklist-pregnant-women-infants-and-children.html>

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Como lidar com um desastre ou evento traumático.

https://www.cdc.gov/natural-disasters/media/pdfs/2024/08/coping_with_disaster_2_english.pdf

Moradia e pertences**Fotografe antes de jogar qualquer coisa fora. É a regra que mais recupera dinheiro**

A instrução oficial do seguro é literal: **"fotografar e gravar em vídeo o interior e o exterior da sua propriedade, feito antes de descartar qualquer coisa"**. Depois é preciso **relatar a perda imediatamente** à seguradora, e **guardar recibos, extratos e notas fiscais do prestador de serviço**, o que garante que o pagamento do sinistro chegue a tempo. Limpar antes de documentar é, na prática, abrir mão de receber.

1. Antes de voltar a entrar: olhe, cheire e escute de fora

O CDC determina assim: **se você sentir cheiro de gás ou suspeitar de um vazamento, feche o registro principal, abra todas as janelas e saia imediatamente**. Se houver água parada dentro de casa e você puder cortar a energia a partir de um lugar seco, corte. E um aviso simples que evita explosões e incêndios: **use lanternas a pilha, nunca velas, lampiões a gás ou tochas**.

2. Ventile antes de se instalar

A recomendação do CDC é entrar rapidamente para abrir portas e janelas e **deixar a casa ventilar por pelo menos 30 minutos** antes de permanecer dentro dela.

3. Cortar os serviços: quando sim, e o erro que não se pode cometer

O **gás** tem uma regra sem exceções: se você o fechar por qualquer motivo, **somente um profissional qualificado pode voltar a abri-lo. Nunca o reabra você mesmo**. A **eletricidade** se corta desligando primeiro os circuitos individuais e por último o disjuntor principal —a ordem importa, porque uma faísca elétrica pode incendiar gás se houver vazamento—. Convém fechar a **água** se os canos puderem ter rachado, porque isso contamina o abastecimento da casa, e não reabri-la até que a autoridade confirme que é potável.

4. Volte só quando for autorizado

Parece óbvio e é a instrução mais desrespeitada: **volte para casa somente quando as autoridades disserem que é seguro**. O dano estrutural nem sempre é visível da rua.

- Faça hoje um inventário com fotos do que há em cada cômodo: leva vinte minutos e vale ouro em um sinistro.
- Guarde esse inventário e as apólices **fora de casa** —na nuvem ou com um familiar—, porque um arquivo que se molha junto com a casa não serve para nada.
- Se precisar sair, leve com você os documentos, não os móveis.
- Não assine nada com um prestador de serviço enquanto estiver em choque: consulte a seção de dinheiro, onde estão os sinais de fraude.

Fonte: FEMA · NFIP (EUA) — Starting Your Recovery (folha informativa do seguro nacional contra inundação).

https://agents.floodsmart.gov/sites/default/files/media/document/2025-07/fema-nfip-starting-your-recovery_fact-sheet-10-2021.pdf

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Guia de segurança para voltar a entrar em uma casa inundada.

<https://cdc.gov/floods/safety/reentering-your-flooded-home-safety.html>

Fonte: Departamento de Serviços Humanos do Havaí (EUA) — Corte de serviços e segurança (guia oficial de defesa civil).

<https://humanservices.hawaii.gov/communications/are-you-ready/utility/>

Dinheiro e renda

Dinheiro em espécie, em notas pequenas: o detalhe que se descobre tarde demais

A Ready.gov recomenda isso por um motivo concreto: **"é importante ter notas pequenas à mão porque os caixas eletrônicos e os cartões de crédito podem não funcionar durante um desastre"**, justo quando é preciso comprar suprimentos, combustível ou comida. Sem luz não há maquininha, e sem maquininha a nota de alto valor também não serve se ninguém tiver troco.

Os documentos que você precisa proteger hoje

A recomendação oficial é guardar apólices de seguro, escrituras, registros de propriedade e demais papéis importantes **em um lugar seguro fora de casa**. Para isso, a FEMA publica o **Emergency Financial First Aid Kit**, organizado em quatro blocos: identificação do domicílio, documentação financeira e legal, informações médicas e contatos. Sua regra para o papel: **caixa ou cofre à prova de fogo e água**, caixa de segurança bancária, ou nas mãos de alguém de confiança. Para o digital: **arquivos protegidos por senha** em uma memória externa ou em armazenamento seguro fora de casa. E se você paga tudo online, imprima periodicamente os extratos das suas contas.

Um fundo de emergência, mesmo que pequeno

O CFPB evita fórmulas mágicas: **"a quantia que você precisa depende da sua situação"**, mas **"mesmo uma quantia pequena pode dar alguma segurança financeira"**. O argumento de fundo é o que importa: sem essa reserva, um gasto imprevisto único **pode crescer muito mais que a fatura original por causa de juros e taxas**, porque obriga a recorrer ao crédito.

Depois do desastre chegam os que vêm te roubar com papéis

O CFPB descreve o padrão exato: **"desconfie de prestadores de serviço que batem de porta em porta e de pessoas que oferecem "oportunidades" não solicitadas ou usam táticas de alta pressão para forçar você a decidir na hora"**. Suas regras concretas: **nunca pague por transferência eletrônica, cartão-presente, criptomoeda ou dinheiro em espécie**, porque assim fica mais difícil recuperar o dinheiro; **não faça o pagamento final até que o trabalho esteja concluído a sua satisfação**; e pergunte sempre **"você pode me mostrar sua identificação e sua licença de prestador de serviço?"** e **"pode me dar três referências recentes da região?"**. Um dado que corta muitos golpes pela raiz: **nenhum funcionário da FEMA nem servidor federal ou estadual pede ou aceita dinheiro**. Os golpistas se passam por funcionários do governo, peritos de seguros, policiais ou funcionários de banco.

Fonte: Ready.gov · FEMA (EUA) — Preparação financeira. <https://www.ready.gov/financial-preparedness>

Fonte: FEMA · Operation Hope (EUA) — Emergency Financial First Aid Kit (EFFAK).

https://www.fema.gov/sites/default/files/documents/fema_effak-toolkit.pdf

Fonte: CFPB — Órgão de Proteção Financeira do Consumidor (EUA) — Como evitar golpes e fraudes depois de um desastre.

<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-avoid-scams-and-fraud-after-a-disaster-en-1529/>

O que se pode vender

Quando falta água, internet ou uma estrada, o que as pessoas precisam comprar é **a função perdida**: água segura, conexão, ou uma rota alternativa.

- **Distribuição de água potável** em garrafão ou caminhão-pipa, com origem verificável.
- **Filtros domésticos e pastilhas potabilizadoras**, com instruções claras de uso.
- **Limpeza e desinfecção de cisternas e caixas d'água**.
- **Reparo de vazamentos e instalações hidráulicas**.
- **Pontos de conexão à internet** e venda de dados móveis onde o serviço fixo caiu.
- **Transporte alternativo** quando uma estrada é cortada: transporte de pessoas, mercadorias e estudantes.
- **Lavagem de roupa** para quem ficou sem água em casa.

Aumentar o preço por causa do desespero pode ser ilegal

Quando há uma emergência declarada, muitos países limitam por lei o quanto o preço do básico pode subir. Na **Califórnia** o limite é **10% sobre o preço anterior** durante 30 dias —e **180 dias para serviços de reparo e limpeza**—, com até um ano de prisão e multa de 10.000 dólares. O **Texas** não fixa um percentual, mas pune o preço "exorbitante" com até 20.000 dólares por infração. No **México**, a Ley Federal de Protección al Consumidor obriga a respeitar o preço oferecido e os preços máximos, e a PROFECO pune com multa. No **Brasil**, o Código de Defesa do Consumidor proíbe "elevar sem justa causa o preço". Cobrar um preço justo por um trabalho duro é legítimo; aproveitar-se do desespero, não.

Fonte: OIT — Organização Internacional do Trabalho — Panorama Laboral da América Latina e do Caribe 2025 (resumo executivo).
https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-12/Executive%20Summary_Labour%20Overview%202025_LAC_ILO.pdf

Fonte: PROFECO — Procuradoria Federal do Consumidor (México) — Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 7, 8 y 128).
https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/Ley_fed_protec_consum.pdf

Fonte: Procurador-Geral da Califórnia (EUA) — Price gouging during declared emergencies. <https://oag.ca.gov/consumers/pricegougingduringdisasters>

Fonte: Presidência da República (Brasil) — Código de Defesa do Consumidor, art. 39, X (elevar preços sem justa causa).
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

Negócios e autoemprego

Vale partir de um dado para dimensionar do que estamos falando: segundo a OIT, a informalidade **afeta quase metade da população ocupada da América Latina e do Caribe, cerca de 47%**, com diferenças enormes entre países —menos de 30% no Uruguai e no Chile, mais de 70% na Bolívia e no Peru—. Para milhões de famílias da região, "procurar emprego" e "montar algo por conta própria" são a mesma frase. O que vem a seguir não é uma promessa de renda: é o mapa do que as pessoas efetivamente fazem quando passam por uma crise, com seus requisitos e riscos à vista.

Água: o negócio mais sensível de todos

Vender água quando ela falta é legítimo e necessário, e também é onde mais dano se pode causar. Duas regras não negociáveis: a **origem da água deve ser verificável** e declarada ao cliente, e é preciso dizer com clareza se a água é para beber ou só para uso geral. Se você a vende para beber, aplique o que o guia documenta: fervura vigorosa por pelo menos um minuto —três acima de 1.000 metros de altitude— ou cloração nas doses exatas do CDC.

Limpeza de cisternas e caixas d'água

Um serviço recorrente, com demanda estável mesmo sem crise, que dispara quando houve interrupção ou suspeita de contaminação. Exige escovas, bomba, cloro e —isso é importante— saber que uma caixa d'água é um espaço confinado: nunca se entra em uma sem ventilação e sem alguém do lado de fora vigiando.

Conectividade de emergência

Oferecer um ponto de trabalho com internet, impressão e energia quando o serviço da região está fora do ar resolve o problema de estudantes, trabalhadores remotos e comércios que precisam faturar. Monta-se com o que você já tem: uma conexão que funcione, mesas e tomadas.

Três trabalhos que NÃO convém improvisar

Mofo: a EPA define o limite em **10 pés quadrados (cerca de 90 cm × 90 cm)**; acima disso, ou se a água veio do esgoto, recomenda-se um profissional experiente. Mesmo abaixo do limite, é preciso respirador **N-95**, luvas longas e óculos de proteção sem ventilação. **Motosserra:** o NIOSH é categórico ao afirmar que só deve usá-la quem tem capacitação, e a OSHA alerta sobre o recuo da ponta. **Instalações elétricas e de gás:** a OSHA orienta considerar que *todo* fio caído está energizado, e o NIOSH pede manter-se a **3 metros** de distância deles. Esse trabalho é de pessoal certificado, não de aprendizado na prática.

Estados Unidos — empréstimos por desastre da SBA

Para áreas com declaração de desastre. O empréstimo por **dano econômico (EIDL)** é capital de giro para pequenos negócios e organizações sem fins lucrativos afetados; o de **dano físico** cobre perdas não cobertas pelo seguro. Teto combinado de **2 milhões de dólares**, juros que **não excedem 4%** se você não conseguir crédito em outro lugar, prazo de até 30 anos e primeira parcela adiada em 12 meses. Também há linha para proprietários de imóvel residencial (até 500.000) e locatários por bens pessoais (até 100.000).

México — o que existe hoje, com honestidade

O **FONDEN** deixou de assumir compromissos em **1º de janeiro de 2021**. O que opera hoje diante de emergências é o **PAEAN**, da Proteção Civil, e vale saber o que é e o que não é: entrega **insumos de socorro** —cestas básicas, água, cobertores, telhas, material de limpeza— quando a capacidade do estado é ultrapassada. **Não é um fundo de reconstrução nem um crédito para o seu negócio**. Para capital, será preciso buscar programas estaduais, municipais ou bancos de desenvolvimento, sempre verificando no site oficial: em torno desses programas circulam fraudes que usam seu nome.

Brasil — Pronampe para micro e pequena empresa

Linha de crédito para **microempresas** (faturamento anual até 360.000 reais) e **pequenas empresas** (de 360.000 a 4,8 milhões). O valor chega a até **60% do faturamento bruto do ano anterior** para empresas com mais de um ano de operação, e até 50% para as novas. A taxa máxima é a SELIC mais até 6% ao ano.

Fonte: EPA — Agência de Proteção Ambiental (EUA) — Mold Cleanup in Your Home (limite de 10 pés quadrados).

<https://www.epa.gov/mold/mold-cleanup-your-home>

Fonte: OSHA — Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (EUA) — Keeping Workers Safe during Disaster Cleanup and Recovery (FS-3698).

https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/OSHA_FS-3698.pdf

Fonte: NIOSH — Instituto Nacional de Segurança e Saúde Ocupacional (EUA) — Hurricane and Flood Key Messages (publicação 2025-106).

<https://www.cdc.gov/niosh/docs/2025-106/pdfs/2025-106.pdf>

Fonte: SBA — Administração de Pequenos Negócios (EUA) — Economic Injury Disaster Loans.

<https://www.sba.gov/funding-programs/disaster-assistance/economic-injury-disaster-loans>

Fonte: SSPC — Coordenação Nacional de Proteção Civil (México) — Lineamientos del Programa para la Atención de Emergencias por Amenazas Naturales. <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5626632>

Fonte: Governo Federal (Brasil) — Novo Pronampe — crédito para micro e pequenas empresas.

<https://www.gov.br/memp/pt-br/programa-acredita/novo-desenrola-brasil/novo-pronampe>

Artigos relacionados

Dois colapsos de infraestrutura, duas causas diferentes.

Crise da água de Flint, Michigan, 2014-2015

A exposição ao chumbo na água potável durou de **25 de abril de 2014 a 15 de outubro de 2015**. O estado declarou emergência em **14 de dezembro de 2015**. Segundo o CDC, cerca de **99.000 moradores** foram expostos ao chumbo. **A lição:** uma mudança na fonte de água sem o tratamento adequado pode contaminar o abastecimento de uma cidade inteira durante meses antes que a crise seja detectada e declarada oficialmente. A vigilância e o relato precoce de água com cor, cheiro ou sabor estranho importam.

Colapso da ponte Francis Scott Key, Baltimore, 26 de março de 2024

O NTSB determinou que um cabo solto no navio Dali provocou um apagão a bordo, com perda de direção e propulsão, que levou o navio a colidir contra a ponte. **6 trabalhadores da construção** que estavam sobre a estrutura morreram. O NTSB recomendou avaliar **68 pontes nos Estados Unidos** quanto ao risco de colisão com navios. **A lição:** a infraestrutura viária crítica pode falhar por uma causa totalmente alheia ao clima ou ao desgaste —uma falha mecânica em um ponto distante—, com consequências imediatas sobre rotas que milhares de pessoas dão como garantidas.

Guias relacionados do site:

- Inundação — o mesmo procedimento de água aplicado passo a passo.
- Crise de abastecimento — quando o que falha é toda a cadeia de suprimentos.
- Crise combinada — infraestrutura fora do ar junto com outra emergência.

Fonte: CDC — Centros de Controle e Prevenção de Doenças (EUA) — Resposta à contaminação da água de Flint, Michigan.

<https://www.cdc.gov/orr/responses/flint-michigan-water-contamination.html>

Fonte: NTSB — Conselho Nacional de Segurança nos Transportes (EUA) — Comunicado sobre o colapso da ponte Francis Scott Key.

<https://www.nts.gov/news/press-releases/Pages/NR20240624.aspx>

Perguntas frequentes

O que deve incluir um plano familiar de emergência?

Dois pontos de encontro —um perto de casa e outro fora do bairro—, um contato em outra cidade para quem todos mandam mensagem para reunir informações, a distribuição de tarefas com nome (quem pega a mochila, quem corta gás e luz, quem acompanha as pessoas que precisam de apoio, quem tira os animais de estimação) e a lista de telefones importantes em papel. Convém praticar pelo menos uma vez por ano.

Por quanto tempo é preciso ferver a água para torná-la segura?

O CDC e a EPA concordam: leve a água a uma fervura forte por pelo menos 1 minuto. Se você estiver acima de 1.000 metros de altitude, ferva por 3 minutos. O CDC alerta que ferver a água elimina microrganismos, mas não elimina produtos químicos.

Quantas gotas de cloro devem ser colocadas na água para desinfetá-la?

Segundo o CDC, com cloro doméstico sem perfume a 5-9%, adicione 2 gotas por litro (8 gotas por galão); com uma concentração menor, a 1%, são necessárias 10 gotas por litro (40 gotas por galão). É preciso deixar a água descansar pelo menos 30 minutos antes de bebê-la, e dobrar a quantidade de cloro se a água estiver turva, fria ou com cor.

A que distância de casa é preciso colocar um gerador portátil?

Somente ao ar livre e a mais de 20 pés (6,1 metros) de qualquer janela, porta ou grelha de ventilação, segundo o CDC e a CPSC. A CPSC alerta que usar um gerador em ambientes fechados pode matar em minutos, porque seu escapamento contém monóxido de carbono, um veneno que não se vê nem se sente cheiro. A mesma regra vale para lavadoras de alta pressão, churrasqueiras a carvão e fogareiros de acampamento.

É melhor ligar ou mandar mensagem quando há uma emergência?

Mandar mensagem. O guia conjunto da FCC e da FEMA explica que as mensagens de texto podem passar quando uma ligação não consegue, ainda que haja atraso se a rede estiver congestionada, e pede para limitar as ligações que não sejam de emergência, para não ocupar a rede de que os serviços de socorro precisam.

A insulina estraga se a luz acabar?

Não imediatamente. A FDA documenta que a insulina em frascos ou cartuchos do fabricante, aberta ou fechada, pode ficar sem refrigeração entre 15 e 30 °C por até 28 dias e continuar funcionando, embora perca efetividade em temperaturas extremas. Em uma emergência é preferível usá-la a ficar sem ela, mas assim que o armazenamento adequado for restabelecido, esses frascos devem ser descartados e substituídos.

O que fazer se alguém em casa depende de um equipamento médico que precisa de eletricidade?

A Ready.gov recomenda pedir à companhia de energia que inclua o endereço em uma lista de prioridade para o restabelecimento do serviço, ter uma bateria adicional para cadeiras de rodas elétricas e dispositivos de assistência, e conversar com o médico sobre como manter o equipamento funcionando durante um apagão. É um trâmite que se faz antes, não durante.

Posso começar a limpar minha casa depois de um desastre?

Antes de jogar fora ou limpar qualquer coisa, é preciso fotografar e gravar em vídeo o interior e o exterior da propriedade e relatar a perda imediatamente à seguradora, segundo o guia oficial do seguro nacional contra inundação da FEMA. Também convém guardar recibos, extratos e notas fiscais do prestador de serviço. Limpar antes de documentar costuma significar perder o sinistro.

Posso voltar a abrir o registro de gás sozinho?

Não. O guia oficial de defesa civil é explícito: se você fechar o gás por qualquer motivo, somente um profissional qualificado pode voltar a abri-lo. Além disso, ao cortar a eletricidade é preciso desligar primeiro os circuitos individuais e por último o disjuntor principal, porque uma faísca elétrica pode incendiar gás se houver um vazamento.

Por que vale a pena ter dinheiro em espécie guardado para uma emergência?

Porque os caixas eletrônicos e as maquininhas de cartão dependem de eletricidade e de rede, e costumam parar de funcionar justo quando é preciso comprar água, combustível ou comida. A Ready.gov recomenda guardar uma pequena quantia em dinheiro em casa, em um lugar seguro e em notas pequenas, já que em uma emergência pode não haver troco disponível.

Como saber se um prestador de serviço que se oferece para consertar minha casa é uma fraude?

O CFPB aponta como sinais de alerta o fato de bater de porta em porta, oferecer oportunidades não solicitadas ou pressionar para decidir na hora. Recomenda nunca pagar por transferência, cartão-presente, criptomoeda ou dinheiro em espécie, não fazer o pagamento final até que o trabalho esteja concluído a satisfação, e pedir identificação, licença de prestador de serviço e três referências recentes da região. Além disso, nenhum funcionário da FEMA nem servidor federal ou estadual pede ou aceita dinheiro.

Quantas pessoas foram afetadas pela crise da água de Flint?

Segundo o CDC, cerca de 99.000 moradores de Flint, Michigan, foram expostos ao chumbo na água potável entre 25 de abril de 2014 e 15 de outubro de 2015. O estado declarou emergência em 14 de dezembro de 2015.