

**Victor Cláudio
Gomes Ribeiro**

**A estratégia de comunicação na Proteção Civil
face aos desafios emergentes: O caso dos
Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro**

**Victor Cláudio
Gomes Ribeiro**

**A estratégia de comunicação na Proteção Civil
face aos desafios emergentes: O caso dos
Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências da Informação e Administração para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Emergência e Socorro, realizada sob a orientação científica da Exma. Sra. Professora Doutora Carla Rodrigues e coorientação da Exma Dra Maria José Santana, do Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração.

O júri

Presidente Professor Doutor Hugo Miguel de Almeida Pais de Carvalho

Arguente Dra. Catarina Resende

Orientadora: Professora Doutora Carla Andreia Pimentel Rodrigues

Coorientadora: Dra. Maria José Santana

Agradecimentos

A realização da presente investigação traduz mais uma etapa no trajecto académico do autor, um desiderato individual, numa perspetiva de reflexão sobre as temáticas investigadas, mas que conta, necessariamente, com a imprescindível colaboração de várias pessoas, sem as quais dificilmente se chegaria a este resultado final.

Em primeiro lugar, e sem a qual nada faria sentido, agradeço à minha FAMÍLIA.

Agradeço também à minha ORIENTADORA e à minha COORIENTADORA, pelo acompanhamento permanente, pelo rigor e exigência que, reconhecidamente, contribuiu para a qualidade da investigação desenvolvida e para o meu enriquecimento pessoal.

Aos COLEGAS DE CURSO, que apesar das exigências do trabalho, não hesitaram em disponibilizar o seu tempo para ajudar, contribuindo com a fundamental generosidade e companheirismo.

A TODOS que, direta ou indiretamente, me apoiaram e contribuíram para este trabalho, expresso a minha sentida GRATIDÃO.

palavras-chave **Desafios; Riscos; Formação; Bombeiros; Comunicação;**

resumo

A sociedade está cada vez mais impulsionada pelos avanços da era digital e da inteligência artificial, onde as ameaças de natureza tecnológica e natural têm vindo a intensificar os riscos no espaço além-fronteiras. Desafios que obrigam à adaptação do processo comunicacional, forçando a constantes adaptações por necessidade de respostas cada vez mais complexas e *in loco*, aumentando claramente as exigências por parte do cidadão.

Este trabalho, subordinado ao tema “*A estratégia de comunicação na Proteção Civil face aos novos desafios: O caso dos Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro*”, procura identificar os resultados das estratégias e práticas de comunicação na Proteção Civil, através dos seus Corpos de Bombeiros, em termos de resposta permanente na região de Aveiro face aos novos desafios e como podem ser melhoradas.

Assim, o autor tem como objetivo analisar a estratégia de comunicação dos corpos de bombeiros da região de Aveiro face aos desafios emergentes, identificando potencialidades, fragilidades e oportunidades de melhoria. O trabalho foi dividido em duas partes: na primeira parte faz um enquadramento teórico, assente na revisão da literatura, e na segunda parte realiza um trabalho de campo, recolhendo o conhecimento e a perceção de várias entidades.

A metodologia aplicada para a realização do trabalho, apoiou-se em análise documental e, posteriormente, na aplicação de um inquérito por questionário aos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro e inquérito por entrevista a diversas entidades, considerando os cargos e as funções que ocupam e desempenham na formação dessas Corporações, em paralelo com a observação direta participante em processos formativos e fóruns no âmbito da comunicação.

Dos resultados obtidos, verifica-se que, as estratégias que definem as práticas de comunicação no Corpos da Região de Aveiro defrontam alguns desafios, em que a diversidade estrutural ao nível das organizacionais, leva a estratégias comunicacionais dispersas perante a mesma região ou mesmo, ao nível nacional. Denota-se a existência de carência no investimento na formação em Media Training dos líderes dos Corpos de Bombeiros. Por último, realça-se a ausência de enquadramento sobre a importância de uma eficácia comunicacional, o que inviabiliza a sua valorização como ferramenta estratégica na Proteção Civil.

keywords**Challenges; Risks; Training; Firefighters; Communication****abstract**

Society is increasingly driven by the advances of the digital age and artificial intelligence, where technological and natural threats have been intensifying the risks in cross-border spaces. Challenges that force the adaptation of the communication process, necessitating constant adjustments due to the need for increasingly complex and on-site responses, clearly increasing the demands from citizens. This work, entitled "*The communication strategy in Civil Protection facing new challenges: The case of the Fire Departments in the Aveiro Region*" aims to identify the results of communication strategies and practices in Civil Protection through its Fire Departments, in terms of permanent response in the Aveiro region to new challenges and how they can be improved.

Thus, the author aims to analyze the communication strategy of the fire departments in the region of Aveiro in light of emerging challenges, identifying strengths, weaknesses, and opportunities for improvement. The work is divided into two parts; in the first part, a theoretical framework is established based on a literature review, and in the second part, fieldwork is conducted, gathering knowledge and perceptions from various entities. The methodology used for the work relied on document analysis and subsequently on the application of a questionnaire survey to the fire departments of the Aveiro Region and interviews with various entities, considering the positions and roles they hold in the training of these Corporations, alongside participant observation in training processes and forums related to communication.

From the results obtained, it is evident that the strategies defining communication practices in the Fire Corps of the Aveiro Region face some challenges, where the structural diversity at the organizational level leads to dispersed communication strategies within the same region or even at the national level. There is a noted lack of investment in media training for the leaders of the Fire Corps. Finally, the absence of a framework regarding the importance of effective communication is highlighted, which undermines its value as a strategic tool in Civil Protection.

*À minha família, pelo amor incondicional,
pela paciência nos momentos de ausência e pelo apoio constante ao longo deste caminho.*

*E, claro, a todas as Mulheres e Homens que representam os Bombeiros Portugueses,
pela inspiração que representam, pela dedicação incansável ao serviço dos cidadãos
e por confiarem no valor da comunicação como ferramenta essencial na sua missão
e que alicerçaram o real mote desta dissertação.*

ÍNDICE

Resumo	I
Índice	IV
Índice de Figuras.....	VII
Índice de Gráficos	VIII
Índice de Tabelas	IX
Lista de Siglas.....	X
1.º Capítulo Introdução ao Tema	1
1.1 Introdução	1
1.2 Enquadramento.....	1
1.3 Fundamentação do Tema.....	2
1.4 Objeto, Objetivo e Delimitação	3
1.5 Objetivos Específicos	4
1.6 Questões de Investigação.....	5
1.7 Metodologia e Modelo de investigação	5
1.8 Tratamento dos Dados	9
1.9 Síntese dos Capítulos.....	10
Parte I – Teórica.....	12
2.º Capítulo Os principais desafios ao Sistema de Proteção Civil em Aveiro	12
2.1 Introdução	12
2.2 Caracterização da Região de Aveiro.....	12
2.3 Estrutura de Proteção Civil na Região de Aveiro	13
2.3.1 Os Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro.....	15
2.4 Riscos na Região de Aveiro	16
2.4.1 Risco de Cheias e Inundações	17
2.4.2 Risco Sísmico	19
2.4.3 Risco de Tsunami	20
2.4.4 Risco de Erosão Costeira.....	20
2.4.5 Risco de Acidentes Rodoviários, Acidentes Ferroviários e Rodoviários com Matérias Perigosas	21
2.4.6 Risco de Acidentes em Infraestruturas com Substâncias Perigosas	24
2.4.7 Risco de Incêndios Rurais.....	26
2.4.8 Risco de Pandemias	27
2.5 Conclusão	28
3.º Capítulo A comunicação como Ferramenta de Proteção Civil	29
3.1 Introdução	29
3.2 Estratégia de Comunicação	31
3.3 Comunicação Externa	32

3.4	<i>Comunicação de Risco</i>	32
3.5	<i>Comunicação de Crise</i>	34
3.6	<i>A Comunicação da Proteção Civil durante o Apagão de 2025</i>	34
3.7	<i>Conclusão</i>	36
4.º	<i>Capítulo Estratégia de Formação na ANEPC</i>	38
4.1	<i>Introdução</i>	38
4.2	<i>A Direção Nacional dos Bombeiros Portugueses</i>	39
4.3	<i>A Escola Nacional de Bombeiros</i>	39
4.4	<i>A Comissão Regional de Formação</i>	40
4.5	<i>Os Corpos de Bombeiros</i>	40
4.6	<i>A Formação nos Corpos de Bombeiros</i>	41
4.7	<i>Conclusão</i>	43
	<i>Parte II PRÁTICA</i>	44
5.º	<i>Capítulo</i>	44
5.1	<i>Introdução</i>	44
5.2	<i>Metodologia do Trabalho de Campo</i>	44
5.3	<i>Inquérito por Questionário</i>	45
5.4	<i>Inquérito por Entrevista</i>	49
5.4.2	<i>Caracterização da Amostra</i>	50
5.5	<i>Observação Direta Participante</i>	52
6.º	<i>Capítulo Análise e discussão dos resultados</i>	55
6.1	<i>Introdução</i>	55
6.2	<i>Análise dos Inquéritos</i>	56
6.2.1	<i>Caraterização dos Inquiridos</i>	56
6.2.2	<i>Análise do Resultados das Respostas dos Inquiridos</i>	59
6.2.3	<i>Perguntas Relativas à Segunda Secção</i>	59
6.2.4	<i>Perguntas Relativas à Terceira Secção</i>	60
6.2.5	<i>Perguntas Relativas à Quarta Secção</i>	64
6.2.6	<i>Conclusões dos Inquéritos</i>	72
6.3	<i>Análise das Entrevistas</i>	73
6.3.1	<i>Análise da Questão n.º 1</i>	74
6.3.2	<i>Análise da Questão n.º 2</i>	75
6.3.3	<i>Análise da Questão n.º 3</i>	75
6.3.4	<i>Análise da Questão n.º 4</i>	76
6.3.5	<i>Análise da Questão n.º 5</i>	76
6.3.6	<i>Análise da Questão n.º 6</i>	77
6.3.7	<i>Análise da Questão n.º 7</i>	77

6.3.8	Análise da Questão n.º 8	77
6.3.9	Análise da Questão n.º 9	78
6.3.10	Análise da Questão n.º 10	78
6.3.11	Análise da Questão n.º 11	79
6.3.12	Análise da Questão n.º 12	79
6.3.13	Análise da Questão n.º 13	80
6.3.14	Análise da Questão n.º 14	80
6.3.15	Análise da Questão n.º 15	81
6.3.16	Análise da Questão n.º 16	81
6.3.17	Análise da Questão n.º 17	81
6.3.18	Análise da Questão n.º 18	82
6.4	Conclusões das Entrevistas.....	82
6.5	Análise da Observação Direta Participante Sobre a Importância da Comunicação no Mestrado de Gestão de Emergência e Socorro	84
6.6	Análise da Observação Direta Participante no Webinar – Comunicação e Interação com os Media	89
6.6.1	Objetivos e estratégia de Observação.....	90
6.6.2	Conclusões da Observação Direta ao Webinar da ANEPC.....	91
6.7	Análise à autoproposta Microcredenciação em Media Training na ENB sobre Forma de Observação Direta Participante.....	92
6.7.1	Objetivos e Estratégia de Observação	93
6.7.2	Conclusões da Observação Direta	94
7.º	Capítulo Conclusões, Recomendações e Limitações.....	95
7.1	Introdução	95
7.2	Resposta às Questões de investigação.....	96
7.2.1	QD1.1.....	96
7.2.2	QD2.1.....	97
7.2.3	QD2.2.....	98
7.2.4	QD3.1.....	99
7.2.5	QD3.2.....	99
7.2.6	QD3.3.....	100
7.2.7	QC.....	101
7.3	Recomendações.....	104
7.4	Limitações.....	105
7.5	Investigações Futuras	106
	Bibliografia.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Técnica da triangulação metodológica.....	9
Figura 2: Mapa de Riscos	13
Figura 3: Processo de Gestão de Riscos (ISO 31000:2018)	17
Figura 4: Carta de suscetibilidade de cheias e inundações	17
Figura 5: Carta de suscetibilidade a inundações e galgamentos costeiros.....	18
Figura 6: Carta de suscetibilidade a sismos	19
Figura 7: Classificação sismicidade da Região de Aveiro.....	19
Figura 8: Carta de suscetibilidade a tsunamis	20
Figura 9: Carta de suscetibilidade a acidentes rodoviários	21
Figura 10: Carta de suscetibilidade a acidentes no transporte rodoviário de mercadorias perigosas.....	22
Figura 11: Carta de suscetibilidade a acidentes em infraestruturas fixas de transporte de mercadorias perigosas	23
Figura 12: Interligação produtiva do CQE	25
Figura 13: Carta de suscetibilidade a acidentes envolvendo substâncias perigosas.....	26
Figura 14: Carta de perigosidade de incêndios rurais.....	26
Figura 15: Gabinete de Crise Pandemia CM Ovar.....	27
Figura 16: Comunicação de risco vs. Comunicação de crise	36
Figura 17: Formação ministrada pela ANEPC em colaboração com a ENB.....	42
Figura 18 - Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita.	49
Figura 19: Cartaz do Webinar - Comunicação e Interação com os Media.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Perda de área costeira na costa ocidental portuguesa, até 2100, no cenário RCP4.5	21
Gráfico 2: Distribuição da amostra pela função nos Corpos de Bombeiros.	57
Gráfico 3: Distribuição da amostra pelo tempo de serviço.	57
Gráfico 4: Distribuição da amostra por sub-região.	58
Gráfico 5: Distribuição da amostra por Corpo de Bombeiros.	58
Gráfico 6: Distribuição da amostra pelas habilitações literárias.	59
Gráfico 7: Representatividade dos Riscos mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro.	60
Gráfico 8: Representatividade das intervenções perante a Comunicação Social.	61
Gráfico 9: Representatividade do sentimento de pressão ou falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social.	61
Gráfico 10: Classificação da estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros.	62
Gráfico 11: Existência de barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação.	62
Gráfico 12: Classificação da estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros.	63
Gráfico 13: Classificação do treino dado aos Corpos de Bombeiros no âmbito da formação dos quadros de Comando para interagir com os meios de comunicação social, tendo em vista a exposição a diversos cenários.	64
Gráfico 14: Classificação da adequação da frequência de formação no âmbito da comunicação.	65
Gráfico 15: Existência de elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media no Corpo de Bombeiros.	65
Gráfico 16: Identificação do elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media no Corpo de Bombeiros.	66
Gráfico 17: Os responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação suficiente em comunicação / media training.	66
Gráfico 18: A formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz.	67
Gráfico 19: Já frequentou ou tem intenção em frequentar formação em comunicação e interação com os media / media training.	67
Gráfico 20: Instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros fora da estrutura de Proteção Civil.	68
Gráfico 21: Deveriam existir novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media / media training.	69
Gráfico 22: Formação pertinente para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação.	70
Gráfico 23: Oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros.	72

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Cálculo de valores da Amostra. Fonte: Elaboração própria	8
Tabela 2: Exemplo de Tratamento dos Riscos	16
Tabela 3: Universo – Comando Bombeiros da Região de Aveiro	48
Tabela 4: Respostas às entrevistas	51
Tabela 5: Fora da estrutura de Proteção Civil, quais as instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros?	68

LISTA DE SIGLAS

ANAC	Autoridade Nacional de Aviação Proteção Civil
ANBP	Associação Nacional de Bombeiros Portugueses
ANEPC	Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APBV	Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários
CNQ	Catálogo Nacional de Qualificações
CODU	Centros de Orientação de Doentes Urgentes
COVID	Corona Virus Disease
CQE	Complexo Químico de Estarreja
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
DGS	Direção-Geral da Saúde
ENB	Escola Nacional de Bombeiros
HAZMAT	Hazardous Materials
IESM	Instituto de Ensino Superior Militar
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica
IPMA	Instituto Português do Mar e da Atmosfera
IPT	Instituto Politécnico de Tomar
ISCIA	Instituto Superior de Contabilidade
LBP	Liga dos Bombeiros Portugueses
LBPC	Lei de Bases de Proteção Civil
MAI	Ministério da Administração Interna
NRBQ	Nuclear, Radiológico, Biológico e Químico
NU	Nações Unidas
NUTS	Nomenclatura das Unidades Territoriais Estatísticas
GNR	Guarda Nacional Republicana
OCS	Órgãos de Comunicação Social
OE	Objetivo Específico
OG	Objetivo Geral
OMS	Organização Mundial de Saúde
PE	Pergunta
PSP	Polícia de Segurança Pública
QC	Questão Central
QD	Questão Derivada

"Um dos desafios mais importantes hoje é promover uma comunicação capaz de nos tirar da "Torre de Babel" em que às vezes nos encontramos, da confusão de linguagens sem amor, muitas vezes ideológicas ou tendenciosas. Por isso, o seu serviço, com as palavras que vocês usam e o estilo que vocês adotam, é importante".

Papa Leão XIV

(Encontro com a Imprensa Mundial no Vaticano, em 12 de maio de 2025)

1.º CAPÍTULO

INTRODUÇÃO AO TEMA

1.1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação, enquanto requisito necessário para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Emergência e Socorro, é subordinada ao tema: “A estratégia de comunicação na Proteção Civil face aos novos desafios: O caso dos Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro”.

Neste capítulo será apresentado o enquadramento e respetiva fundamentação do tema, expondo a problemática em investigação, os objetivos e as questões de investigação. Conclui-se com uma abordagem à metodologia utilizada e ao modelo de investigação, seguida de uma breve síntese dos capítulos que incorporam a presente dissertação.

1.2 ENQUADRAMENTO

Numa era digital com um vigor cada vez mais impulsionado pelos avanços avassaladores da inteligência artificial, as ameaças de natureza tecnológica e natural têm-se vindo a intensificar no espaço além-fronteiras (Vieira, 2020). Uma realidade que resulta não apenas das alterações climáticas, mas sobretudo de fatores que derivam da antropologia. Perante os testemunhos das Nações Unidas (UN), o Homem inserido numa sociedade altamente industrializada e consumista, vem a alterar progressivamente a paisagem, de forma a preencher as necessidades sociais e pessoais, desvalorizando as consequências que esses riscos poderão acarretar como consequências das suas ações, tanto a curto, como a longo prazo (UN, 2025).

Segundo Patrícia Gaspar, em Portugal, durante muitos anos a atividade desenvolvida pelos agentes de proteção civil no que concerne à gestão de emergências focou-se essencialmente em medidas de resposta, enquadradas por políticas de Proteção Civil reativas, porém, o paradigma ao longo do tempo levou a que sofressem alterações, acompanhando a necessidade de respostas cada vez mais complexas e imediatas (Lusa, 2012). Respostas que derivam de medidas com maior enfoque na área da preparação, com base em políticas preventivas, de ordenamento do território, através da avaliação da respetiva suscetibilidade por forma a obter uma maior eficácia e implementação de medidas mitigadores de base territorial. Por forma a permitir uma otimização de respostas, estratégias e a gestão destas ameaças será necessário ter em conta todo um processo comunicacional (Piedade, 2024).

A região de Aveiro, dado o seu enquadramento geográfico, industrial, carta de ocupação do solo, entre outros fatores, adapta-se integralmente na caracterização realizada por Patrícia Gaspar, citada pela Lusa (2021), numa abordagem com base nos riscos, como os sismos, tsunamis e incêndios rurais, que se assumem como os mais significativos para o país, contudo será premente ter em conta que o cenário global alterou, e que as vulnerabilidades são cada vez mais distintas e os cenários mais complexos, criando uma nova tipologia de fenómenos, como a segurança no ciberespaço, as ameaças híbridas, ou mesmo as questões ambientais, com especial destaque para os contributos do clima e das pandemias.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO DO TEMA

A escolha do tema teve por base o especial gosto do autor pela comunicação e forma de comunicar e, sobretudo pela importância que é depositada na comunicação na gestão de incidentes, nomeadamente eventos de Proteção Civil e a forma que poderão ser percecionados pelos cidadãos, através de um processo comunicacional preventivo ou mesmo reativo.

A produção exponencial de conteúdos, que resulta da constante evolução tecnológica, originou um novo padrão de comunicação, aumentando claramente a exigência do cidadão, em que o foco está direcionado para partilha de informação em tempo real (Godinho, 2015). A informação que chega ao cidadão, respeitante aos riscos a que poderá estar exposto, depende da forma como se comunica em Proteção Civil, pese embora, o papel das políticas preventivas seja extremamente relevante, também a comunicação reativa será fundamental para a proficiência na resposta de emergência aos cidadãos face à exposição das ameaças. Um enquadramento de políticas preventivas e reativas, que irá permitir a difusão de informação, aperfeiçoamento na coordenação de resposta de emergência e mesmo a evacuação de cidadãos em situação de risco (Piedade, 2024).

Esta temática reveste-se de extrema importância, com menção nas orientações da Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021, de 11 de agosto, onde prevê a realização de sessões formativas para elementos que integram o Sistema de Proteção Civil, de forma a capacitar para o desempenho de atividades no domínio da informação e formação das populações sobre a prevenção dos riscos coletivos, da cooperação em ações de socorro e assistência às pessoas, animais, bens em perigo e do apoio à reposição da normalidade pós-catástrofe (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021).

Este diploma legal, prevê ainda a aprovação dos normativos que criam o Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População, de forma a estabelecer orientações para o fluxo da informação entre as autoridades de Proteção Civil, agentes de Proteção Civil, entidades técnico-científicas e demais entidades envolvidas nos domínios da monitorização e comunicação de riscos, do alerta ao sistema de Proteção Civil e do aviso às populações, face à iminência ou ocorrência de eventuais acidentes graves

ou catástrofes e ainda, o desenvolvimento e implementação de uma estratégia de comunicação direcionada para os riscos industriais graves, melhorando a disponibilização de informação à população localizada na envolvente dos estabelecimentos da Indústria Seveso de nível superior (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021).

Esta comunicação embora esteja projetada para as diversas entidades no Sistema de Proteção Civil, o foco da presente investigação versa sobre a força com maior empenhamento no dia a dia da Proteção Civil, os Corpos de Bombeiros, que desempenham um papel fundamental em situações de emergência, sendo a primeira linha de resposta permanente nos mais diversificados tipos de incidentes (Moura, 2024).

Contudo, a formação assume uma pertinente ferramenta nesta matéria, e envolvimento da estrutura operacional da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) nos processos de formação e instrução dos corpos de bombeiros assume-se de extrema relevância, sobretudo no que concerne à formação que se destina a ser ministrada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros (MAI, 2023).

Como tal, importa analisar esta potencialidade, com vista a angariar ferramentas de análise que permitam o melhor aproveitamento estratégico e operacional possível.

1.4 OBJETO, OBJETIVO E DELIMITAÇÃO

A presente investigação tem como objetivo descrever detalhadamente que estratégias de comunicação estão a ser adotadas nos Agentes de Proteção Civil para fazer face aos novos desafios no contexto global atual por forma a explorar uma otimização do desempenho no âmbito da comunicação entre os seus agentes e os cidadãos.

Com vista a uma delimitação do foco da pesquisa foi necessário e crucial proceder à delimitação do tema, sobretudo por razões de ordem temporal e de espaço, o que se vislumbrou desafiante encontrar o equilíbrio entre o tema inicialmente proposto e objeto de relevância que se pretende abordar (Quivy & Campenhoudt, 1998). A intenção inicial passaria por uma análise exaustiva e pormenorizada de todos os Agentes de Proteção Civil, conforme previstos no artigo 46º da Lei de Bases de Proteção Civil (LBPC), Lei n.º 27/2006 de 3 de julho, alterado pela Lei n.º 80/2015, de 03 de agosto, nomeadamente, os Corpos de Bombeiros, as Forças de Segurança, as Forças Armadas, os Órgãos da Autoridade Marítima Nacional, a Autoridade Nacional de Aviação Civil, o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) e demais entidades públicas prestadoras de cuidados de saúde, apoio, socorro e assistência sanitária e social (LBPC, 2015). Assim, com vista ao direcionamento objetivo do presente estudo, uma vez que, os Corpos de Bombeiros profissionais, mistos ou voluntários, são considerados a base para uma resposta permanente ao nível local (MAI, 2007 & Moura, 2024), optou-se por dirigir o presente estudo aos Corpos de Bombeiros.

A realidade dos Agentes de Proteção Civil é muito mais abrangente do que o universo com esta proporção, contudo, atendendo às limitações existentes, optou-se por analisar os elementos com função de liderança, pertencentes aos Quadros de Comando dos Corpos de Bombeiros.

Ainda perante o mesmo raciocínio, no que concerne à delimitação espacial, com vista a delimitar o locus da observação, ou seja, o local onde o objeto de estudo se situa, considerou-se a região de Aveiro, dado o seu enquadramento geográfico, industrial e de ocupação dos solos, reunindo características de suscetibilidade que poderão ser consideradas como um derradeiro desafio para a Proteção Civil (Gonçalves, 2008).

Esta abordagem de estudo caso permite produzir conhecimento através uma perspetiva interpretativa, procurando-se perceber o objeto de estudo com base na opinião dos participantes, ou de um ponto de vista pragmático, procurando fixar uma ideia geral do objeto de estudo, do ponto de vista do investigador (Santos, et al., 2019).

Apesar desta delimitação pré-estabelecida em que o foco se direciona para o Agente de Proteção Civil, considerado como a base da resposta permanente, de forma a permitir acrescentar ao estudo uma perspetiva estratégica sobre a prestação comunicacional destes Agentes de resposta permanente, foi considerada a posição da estrutura da ANEPC, em que a comunicação é assumida como um instrumento estratégico para procurar a excelência no serviço aos cidadãos (ANEPC, 2025).

Avocada a importância da comunicação, como vetor mensageiro de segurança e proteção das dos cidadãos, em que os Bombeiros assumem uma posição de permanência na resposta de emergência em Proteção Civil, surge a necessidade definir tão rigorosamente quanto possível o que se pretende estudar, formulando-se a Questão Central (QC) na qual a presente investigação se pretende debruçar e que para o efeito se considera: **“Quais as práticas de comunicação na Proteção Civil, através dos seus Corpos de Bombeiros, em termos de resposta permanente na região de Aveiro face aos novos desafios e como podem ser melhoradas?”**.

Assim, o Objetivo Geral (OG) do presente estudo, ligado à QC, passa por **“Analisar a estratégia de comunicação civil dos corpos de bombeiros da região de Aveiro face aos desafios emergentes, identificando potencialidades, fragilidades e oportunidades de melhoria.”**

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O objetivo da investigação por forma a garantir a clareza e a eficácia do estudo, terá que ser desconstruído em pontos mais simples e de verificação específica, pretende-se decompor os objetivos gerais da investigação em aspetos mais elementares, como atividades e tarefas que deverão ser mensuráveis e observáveis, por forma a capacitar sobre o conhecimento do grau

de cumprimento dos objetivos gerais (Santos, et al., 2019). Como tal, foram definidos os seguintes objetivos específicos (OE) com vista a conduzir todo o trabalho realizado:

OE1: Caracterizar quais os principais desafios no âmbito de Proteção Civil na região de Aveiro.

OE2: Compreender quais as estratégias de comunicação e interação com os média que existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro.

OE3: Caracterizar a formação em Media Training existente nos Corpos de Bombeiros.

1.6 QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

Com vista ao encaminhamento e facilitação da presente investigação, construiu-se a seguinte questão central (QC) a partir do objetivo geral da investigação: “Quais as práticas de comunicação na Proteção Civil, através dos seus Corpos de Bombeiros, em termos de resposta permanente na região de Aveiro face aos novos desafios e como podem ser melhoradas?”. A mesma irá conduzir de forma holística a presente investigação.

Com base na QC e tendo em conta os OE definidos, constroem-se outras questões cujo resultado obtido em forma de resposta será relevante para a prossecução do objetivo da investigação, orientando em direção a um determinado quadro teórico de referência, no sentido de uma estruturação geral do objetivo da investigação. Desta forma, foram definidas as seguintes questões derivadas (QD), e respetivas OE:

QD1.1: Quais são os principais riscos no âmbito de Proteção Civil na Região de Aveiro?

QD2.1: Que estratégias de comunicação e interação com os média existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro?

QD2.2: Qual o grau de eficácia na estratégia de comunicação nos Corpos de Bombeiros?

QD3.1: Como caracteriza a estratégia de formação que é dada nos Corpos de Bombeiros?

QD3.2: Qual o grau de formação em Media Training existente nos Líderes / RP dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro?

QD3.3: Quais as ofertas formativas / pedagógicas existentes para capacitar o Líderes e RP dos Corpos de Bombeiros em Media Training?

1.7 METODOLOGIA E MODELO DE INVESTIGAÇÃO

O método científico traduz-se no percurso que o investigador segue para ampliar ou produzir novos conhecimentos sobre um determinado assunto, garantindo a fiabilidade e confiabilidade do conhecimento produzido, sendo fundamental para o desenvolvimento do pensamento crítico num trajeto que irá carecer de uma definição dos instrumentos de recolha e de análise de dados, implicando o desdobramento das várias camadas classificadas como pesquisas nos domínios da filosofia, do raciocínio, da estratégia, do desenho e do horizonte temporal. (Saunders, Thornhill, & Lewis, 2009)

O presente estudo científico obedece aos normativos pedagógicos instituídos pelo Instituto Superior de Ciências da Informação e Administração, e seguindo o enquadramento metodológico de Santos, et al. (2019), a investigação foi estruturada em três distintas etapas, caracterizadas pelas fases a exploratória, analítica e a conclusiva.

No que concerne à estrutura, o início da dissertação dá-se no presente capítulo com introdução da dissertação. Em seguida, o trabalho é dividido em duas principais partes, em que a primeira, apresenta o conteúdo teórico da investigação, com base na revisão bibliográfica, onde se abordam os conceitos mais relevantes com foco na temática em investigação. A segunda parte, que incorpora a parte prática, serão expostos os resultados obtidos através da aplicação de entrevistas e inquéritos por questionário, aplicados à estrutura a ANEPC e respetivos responsáveis pela coordenação e planeamento da formação nos Corpos de Bombeiros e também os Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro. Esta segunda parte, é evidenciada por um âmbito mais prático, onde são discutidos estes resultados. Por final, apresentam-se as conclusões e as análises prospetivas sobre os resultados que se granjearam ao longo da investigação.

Esta primeira fase, conforme é indicado pelo termo exploratório, sustenta-se num conjunto de etapas que comportam as atividades e procedimentos relativos à escolha e delimitação do tema, tendo para isso, sido realizado todo um estudo bibliográfico, abrangente, porém a incidir na temática da comunicação e Proteção Civil, dando prioridade à pesquisa de artigos, notícias e outras fontes confiáveis. Em simultâneo, foram também analisadas todas as Unidades Curriculares do Mestrado em Gestão de Emergência e Socorro e extraídos os conteúdos relativos à matéria de comunicação e o seu especial relevo no âmbito Proteção Civil, permitindo de uma forma geral, e tendo em conta a sensibilidade do tema, o encaixe holístico ao estado da arte, e um passo fundamental para a compreensão, tanto de conceitos, como da importância estratégica e pedagógica da comunicação para melhorar a capacidade de resposta da Proteção Civil face à complexidade de desafios da atualidade.

Para Santos, et al (2019), a classificação das diferentes estratégias de investigação científica nem sempre se considera consensual no cerne da comunidade académica, porém, para a condução científica deste desiderato específico, contudo, para permitir laborar a fase analítica, precedeu-se à recolha de dados através de entrevistas e inquéritos por questionário aos Agentes de Proteção Civil.

Relativamente ao projeto desejado para aplicação de entrevistas, almejou-se a sua implementação aos responsáveis no âmbito da Proteção Civil, previstos no Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro, que visa a instrução e a formação destinada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros pertencentes a associações humanitárias de bombeiros e aos bombeiros voluntários dos diversos quadros e carreiras dos corpos de bombeiros detidos por municípios, desta forma foram efetuadas entrevistas aos seguintes representantes institucionais:

- Presidente da ANEPC;
- Presidente da Escola Nacional dos Bombeiros;
- Diretor Nacional dos Bombeiros Portugueses;
- Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses;
- Presidente da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais;
- Presidente da Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários
- Comandante Sub-regional de Aveiro;
- Comandante Sub-regional da área Metropolitana do Porto (Despacho nº1308/2023).

Neste contexto, a amostra consubstanciou-se numa amostragem não probabilística intencional, uma vez que os inquiridos foram selecionados pelas suas características específicas (Sarmento, 2013).

Assim, a partir do dia 04 de março de 2025, iniciou-se o envio por correio eletrónico, dos contactos formais, bem como descrição pessoal realizada a todos os entrevistados sobre o âmbito do estudo que os autores se propunham a desenvolver, conforme enunciado no parágrafo anterior.

Esta visão dos decisores ao nível da formação nos Quadros de Comando dos Corpos de Bombeiros, nos diferentes patamares e responsabilidades a nível nacional e regional, permitiu focar com maior abrangência os objetivos específicos da temática e identificar necessidades e ferramentas estratégicas permitindo uma melhor condução da investigação científica.

Na etapa seguinte, atendendo a que a investigação se deparou com um Universo de dimensão significativa e perante a impossibilidade de considerar a sua totalidade, tornou-se necessário delimitar a amostra e definir a população alvo que reúna as características necessárias para o estudo, que no caso do presente desiderato científico, tendo em conta aos diversos espectros que caracterizam a região de Aveiro, optou-se pela construção de um subgrupo de população para o estudo – amostra em que a aplicação do método quantitativo se versa pela realização de inquéritos por questionário. Foram aplicados questionários aos líderes e responsáveis pertencentes aos Quadros de Comando dos 23 Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, em que em termos de estrutura de comando, na sua maioria são constituídos por um Comandante, um 2º Comandante e no seu expoente máximo até três Adjuntos. Que através da consulta dos sites institucionais de cada Corpo de Bombeiros da Região de Aveiro, e através da realização de contactos telefónicos aos Corpos de Bombeiros que não apresentavam informação institucional online, apurou-se um universo de estudo de 72 elementos dos Quadros de Comando na Região de Aveiro, conforme se pode verificar na tabela seguinte.

Tabela 1: Cálculo de valores da Amostra.

Quadro de Comando do Bombeiros na Região de Aveiro	Universo	Amostra
Comandantes	20	63
2º Comandantes	13	
Adjuntos de Comando	39	
Total:	72	

Fonte: Elaboração própria

Para além desta amostragem, foi também considerada a possibilidade de obter uma amostragem accidental ou ao acaso, dando a possibilidade dos elementos dos Corpos de Bombeiros pertencentes aos Quadros de Comando, identificarem e partilharem o inquérito por questionário a elementos não pertencentes ao Quadro de Comando, mas por inerência das funções dos mesmos no âmbito da comunicação, relações públicas ou porta-voz do respetivo Corpo de Bombeiros em análise poderá ser enquadrado no presente estudo. (Sarmento, 2013)

Embora o desenho inicial da presente dissertação tivesse sido planeado para um trabalho de campo assente em questionários e entrevistas, atendendo à dificuldade em obter resultados através das escassas respostas obtidas de forma espaçada ao longo da investigação, optou-se por alicerçar os resultados através do método de Observação Direta Participante, resultado da observação dos diversos docentes e discentes do curso de Mestrado de Gestão de Emergência e Socorro em matéria de formação e comunicação, permitindo o enriquecimento da revisão bibliográfica. Para além desta observação decorrente da frequência do presente Mestrado, foram ainda submetidas candidaturas de forma a permitir a frequência na Microcredenciação em Média Training no Instituto Politécnico de Tomar, que é ministrada em parceria com a ENB em Sintra e tem sido lecionada a um número significativamente representável de líderes nos Corpos de Bombeiros e ao Webinar sobre Comunicação e Interação com os Media, destinado à sua Estrutura Operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros, que lidam diretamente com a comunicação social. Nesta observação, enquanto técnica utilizada em investigação, os seus objetivos realçados vão muito além da pormenorizada descrição dos componentes de uma situação a que o investigador se sujeita a participar, permitindo a identificação do sentido, a orientação e a dinâmica de cada momento, procurando dar a conhecer os frutos, resultantes da experiência com a utilização deste método, dado que se constitui como meio fundamental na colheita de dados, para o estudo que se pretendeu desenvolver (Correia, 2009).

Atendendo à problemática e abrangência da presente investigação e dos objetivos propostos, foi considerada para a presente investigação, a metodologia mista, norteadada pelo emprego do raciocínio indutivo, baseando-se em fenómenos específicos e situações particulares referentes aos diversos agentes e estabelecimentos de ensino com responsabilidades

pedagógicas e comunicação em matérias de Proteção Civil, de forma a estabelecer generalizações e formular teorias que permitam contribuir para as respostas ao problema elencado (Santos, et al., 2019).

Esta abordagem mista, em virtude da diversidade de elementos de análise, combinou assim, os recursos de investigação quantitativos e qualitativos, permitindo uma investigação mais completa combinando a profundidade dos dados qualitativos com a generalização dos quantitativos, dando uma maior solidez e segurança aos dados obtidos, colmatando as vulnerabilidades de cada uma das estratégias, potenciando-as (Morce & Niehaus, 2009). A conjugação destes dois tipos de dados para Creswell (2013), poderá ocorrer em etapas distintas do processo da pesquisa, nomeadamente, na recolha, na análise e na interpretação dos dados.

Assim, poder-se-á afirmar que a presente investigação assentou sobre uma triangulação metodológica entre métodos, uma vez que foram utilizados diferentes métodos de recolha de dados para explicar o mesmo fenómeno, comparando com o enquadramento teórico, conforme Figura 1 (Robson & McCartan, 2016)

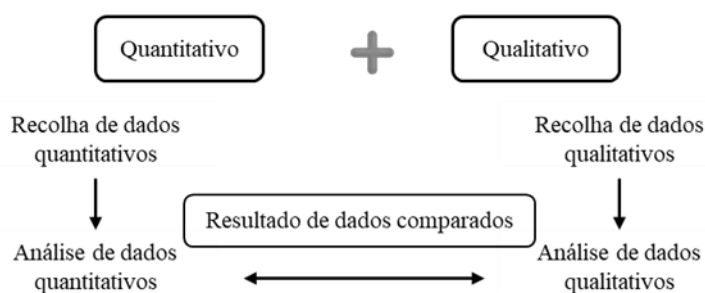


Figura 1: Técnica da triangulação metodológica

Fonte: (Robson & McCartan, 2016)

Por último, a fase conclusiva, que perante o seu âmbito geral, foram avaliados e discutidos os resultados, apresentadas as conclusões e implicações, os contributos para o conhecimento, assim como as limitações e recomendações, a avaliação das estratégias de comunicação utilizadas pelos Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro, que tiveram o seu achado científico através dos dados numéricos com base na realização dos inquéritos que permitiram validar as entrevistas como forma de método qualitativo, manifestando-se na validação do referencial teórico-empírico.

1.8 TRATAMENTO DOS DADOS

Perante a recolha de dados por entrevista, após a obtenção do consentimento, livre e esclarecido dos entrevistados para a utilização dos dados, procedeu-se à realização do tratamento das respostas. Moscovici e Henri (1968), citado por (Sarmiento, 2013) refere que

“tudo o que é dito ou escrito é suscetível de ser submetido a uma análise de conteúdo”, destarte, procedeu-se ao respetivo tratamento.

As entrevistas foram submetidas via email para os inquiridos da amostragem não probabilística intencional e rececionada pela mesma via e foram estabelecidos pontos-chave das respostas, mediante os objetivos da presente investigação por forma a agrupar em categorias, permitindo estabelecer relações entre as ideias dos autores, como se verifica no Apêndice B.

Inicialmente, a análise de conteúdo estava projetada para ser realizada com recurso ao software *NVivo*, contudo atendendo à reduzida ou quase nula disponibilidade dos inquiridos em participar nas entrevistas, optou-se por se realizar uma análise individual.

Relativamente aos inquéritos por questionário, foram direcionados aos elementos que fazem parte do Quadro de Comando dos 23 Corpos de Bombeiros da região de Aveiro e conduzidos através da plataforma Google-Forms. A eleição desta ferramenta deve-se à sua simplicidade de utilização, acessibilidade e capacidade de consolidar os dados de forma automática, permitindo uma análise eficiente e estruturada.

Terminada a fase de recolha, os dados foram exportados para formatos compatíveis com ferramentas de análise estatística, como o *Microsoft Excel*. E mais uma vez o Google-Forms permitiu minimizar os erros na transcrição e facilitou a organização dos dados para o respetivo tratamento.

Foi ainda, seguida uma abordagem quantitativa, procedendo-se a estatísticas descritivas, bem como a aplicação de testes estatísticos relevantes para identificar tendências e correlações nos dados. O uso de gráficos e tabelas permitiu uma observação clara das informações, simplificando a aceção dos resultados. Neste contexto, foi ainda realizado um questionário teste a um grupo de cerca de 25 pessoas de áreas de formação distintas, externas à amostra em estudo, por forma a aferir e testar a acessibilidade e compreensão das questões realizadas.

1.9 SÍNTESE DOS CAPÍTULOS

A parte teórica encontra-se delimitada em quatro capítulos que resultam da revisão da literatura e que permitiu a construção da base do trabalho de campo realizado. Assim, o primeiro capítulo está identificado como “Os principais desafios ao Sistema de Proteção Civil em Aveiro”, e faz uma introdução à temática dos principais e atuais riscos que se devem ter em conta na região de elevada complexidade como a região de Aveiro. O segundo capítulo, nomeado “A comunicação como ferramenta de Proteção Civil”, versa sobre a importância da comunicação em matérias de Proteção Civil. O terceiro Capítulo é identificado com a “Estratégia de Formação na ANEPC”, direcionando este capítulo para a temática em desenvolvimento.

A parte prática incorpora dois capítulos, sendo o primeiro alusivo ao “Trabalho de Campo”, explicativo dos instrumentos de recolha de conhecimento aplicados, e o segundo respeitante à “Análise e Discussão dos Resultados” onde são expostos os resultados das entrevistas, dos inquéritos por questionário e da observação direta que o autor se propôs a realizar durante o presente Mestrado, versando sobre “A importância da comunicação no curso de Emergência e Socorro do ISCIA”, fruto de uma aprendizagem contínua sobre os conteúdos programáticos de todas as unidades curriculares deste curso, assim como no webinar “Comunicação e Interação com os Media” organizado pela ANEPC e destinado à estrutura operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros e por último, na formação em Media Training protocolada entre o Instituto Politécnico de Tomar (IPT) e a Escola Nacional de Bombeiros (ENB), que por motivos alheios ao autor, não foi possível frequentar, porém apesar destes constrangimentos, foi possível observar elementos fundamentais para a elaboração da presente investigação.

O Capítulo das conclusões será apresentado na última parte, onde se expõem as respostas às perguntas de investigação, as limitações investigativas, dando abertura, por último, a eventuais propostas para novos e futuros estudos.

PARTE I – TEÓRICA

2.º CAPÍTULO OS PRINCIPAIS DESAFIOS AO SISTEMA DE PROTEÇÃO CIVIL EM AVEIRO

2.1 INTRODUÇÃO

Considera-se um dos objetivos fundamentais da Proteção Civil, previsto na Lei de Bases da Proteção Civil, a prevenção dos riscos coletivos e a ocorrência de acidentes graves ou catástrofes, de forma a atenuar os riscos coletivos e limitar os seus efeitos, socorrer e assistir as pessoas e outros seres vivos em perigo, proteger bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse público e apoiar a reposição da normalidade na vida das pessoas, nas áreas afetadas por acidente grave ou catástrofe (ANEPC, 2023).

A região de Aveiro, dado o seu enquadramento geográfico, industrial, carta de ocupação do solo, entre outros fatores, apresenta desafios específicos que exigem um planeamento estratégico cada vez mais detalhado e rigoroso. A capacidade de resposta das entidades de socorro, nomeadamente os Corpos de Bombeiros, é colocada à prova por diversos fatores, incluindo riscos climáticos, limitações operacionais e desafios tecnológicos, como os sismos, tsunamis e incêndios rurais, que se assumem como os mais significativos para o país, contudo será premente ter em conta que o cenário global se alterou, e que as vulnerabilidades são cada vez mais distintas e os cenários mais complexos, criando uma nova tipologia de fenómenos, como a segurança no ciberespaço, as ameaças híbridas, ou mesmo as questões ambientais, com especial destaque para os contributos do clima e das pandemias, como a que se viveu em 2020, a Covid-19, cujo epicentro nacional se estabeleceu no Concelho de Ovar do Distrito de Aveiro.

2.2 CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO DE AVEIRO

Embora o tema da presente dissertação seja referente à Região de Aveiro, para efeitos de caracterização irá ser considerado o distrito de Aveiro, que é constituído por 19 Concelhos, 212 Freguesias, possui uma área de 2801 km², o que corresponde a 3% do território nacional. Em termos de clima e temperatura, a região apresenta uma diversidade geográfica significativa, combinando zonas costeiras, planícies e zonas montanhosas, onde se destaca a Ria de Aveiro, um ecossistema lagunar de grande interesse ecológico e económico. O clima é caracteristicamente temperado marítimo, com verões amenos e invernos moderados a frios, influenciados pela proximidade do Oceano Atlântico (Instituto Português do Mar e da Atmosfera [IPMA], 2022).

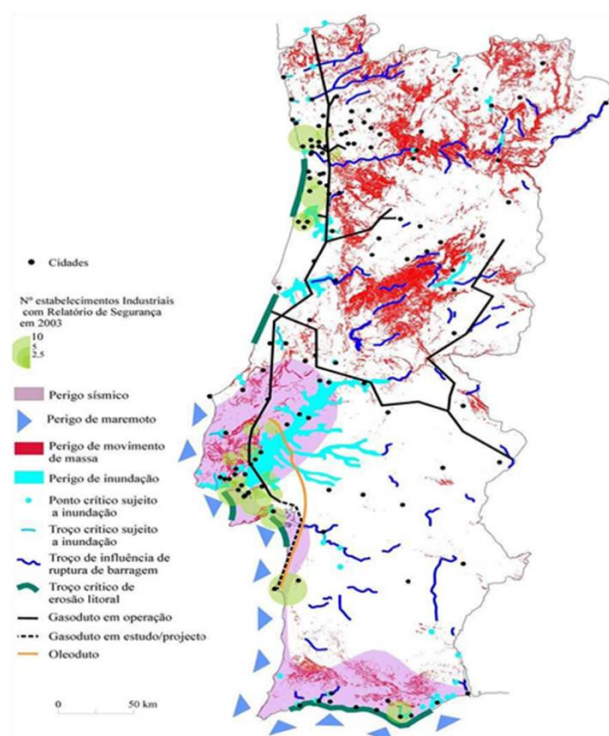


Figura 2: Mapa de Riscos

Fonte: Plano Diretor Municipal de Aveiro (Aveiro, 2019)

Quanto à mobilidade terrestre através dos acessos viários, ferroviários e marítimos, a Região de Aveiro está bem servida de infraestruturas rodoviárias, ferroviárias e marítimas, facilitando as ligações internas, assim como externas, tanto ao nível de passageiros, como ao nível de mercadorias, com um especial destaque para a mancha industrial, conforme referenciado na zona verde verificada a noroeste no mapa do território nacional, esquematizado na figura 2. Em termos viários, a A1, A25 e A29 são as principais artérias rodoviárias, garantindo boas acessibilidades. A estação ferroviária de Aveiro é um importante ponto de ligação entre o Norte e o Sul do país, por conseguinte, o Porto de Aveiro desempenha um papel estratégico no transporte de carga, quer pelo acesso direto às restantes infraestruturas viárias, como pelo acesso marítimo ao oceano atlântico. (Infraestruturas de Portugal, 2022)

2.3 ESTRUTURA DE PROTEÇÃO CIVIL NA REGIÃO DE AVEIRO

A lei de bases de Proteção Civil aprovada pela Lei n.º 27/2006 de 3 de Julho, a Assembleia da República decreta, com base nas competências conferidas pelo artigo 161.º da Constituição da República Portuguesa, que a proteção civil é a atividade desenvolvida pelo Estado, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas com vista a prevenir riscos coletivos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, de atenuar os seus efeitos e proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo quando aquelas situações ocorram. A proteção civil assenta nas seguintes dimensões, permanência, multidisciplinar e plurisectorial, cabendo a todos os órgãos e departamentos da Administração Pública

promover as condições necessários à sua execução, de forma descentralizada, sem prejuízo do apoio mútuo entre organismos e entidades do mesmo nível ou proveniente de níveis superiores. E organiza-se ao nível nacional, regional, distrital e municipal (Lei nº27/2006, 2006).

Ao abrigo da presente Lei, são agentes de proteção civil, os Corpos de Bombeiros, as Forças de Segurança, as Forças Armadas, os órgãos da Autoridade Marítima Nacional, a Autoridade Nacional da Aviação Civil, o INEM e demais entidades públicas prestadoras de cuidados de saúde e os Sapadores Florestais. Está ainda previsto que a Cruz Vermelha Portuguesa deve cooperar com os demais agentes em funções de proteção civil no âmbito da intervenção, apoio, socorro e assistência sanitária e social (Lei nº27/2006, alterada pela Lei nº80/2015).

A Região de Aveiro está localizada na faixa costeira central de Portugal e ao abrigo da Nomenclatura das Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) integra a NUTS II da Região Centro (ANEPC, 2025).

A NUTS, para além de servir de referência no sistema de recolha, desenvolvimento e harmonização das estatísticas regionais ao nível comunitário e na análise socioeconómica das regiões, é utilizada para enquadrar as políticas regionais comunitárias. Neste contexto, no distrito de Aveiro, os concelhos estão distribuídos entre as seguintes NUTS III: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Mealhada, Murtosa, Oliveira do Bairro e Ovar, estão inseridos na Região de Aveiro (CCDRC, 2025); por conseguinte, os concelhos de Espinho e Castelo de Paiva, estão inseridos na Área Metropolitana do Porto (CCDRN, 2025). Em termos de Forças de Segurança, no distrito de Aveiro estão inseridos o Comando Territorial Aveiro da Guarda Nacional Republicana (GNR) e o Comando Distrital de Aveiro da Polícia de Segurança Pública (PSP), com a respetiva divisão administrativa e responsabilidade e competência territorial (MAI, 2025)

A Autoridade Marítima Nacional, como agente de proteção civil, exerce funções através da estrutura operacional da Direção Geral da Autoridade Marítima nos espaços marítimos sob soberania ou jurisdição nacional, incluindo a faixa litoral e suas lagoas, na região de Aveiro está representada pela Capitania do Porto de Aveiro e a Capitania do Porto de Aveiro (AMN, 2025).

Relativamente ao INEM, os serviços de emergência médica são coordenados através dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU), cuja responsabilidade versa o recebimento e gestão de chamadas de emergência médica efetuadas para o número europeu de emergência – 112, acionando os meios de socorro adequados à situação. Embora não esteja sediado nenhum CODU na Região de Aveiro, as emergências médicas nesta área são geridas pelo CODU mais próximo. Existem quatro em funcionamento, nomeadamente, Lisboa, Porto, Coimbra e Faro, de forma a garantir uma resposta eficaz e em tempo útil para fazer face às situações de urgência (INEM, 2025).

Relativamente às Forças Armadas, estão estabelecidas diversas Unidades na região de Aveiro, contudo as destacam-se as Unidades com maior expressão, nomeadamente, o Regimento de Infantaria N.º 10 do Exército, em São Jacinto, Aveiro, a Base Aérea nº 8 em Maceda, Ovar e o Regimento de Engenharia N.º 3, instalado no quartel de Paramos em Espinho (MDN, 2025).

2.3.1 OS CORPOS DE BOMBEIROS DA REGIÃO DE AVEIRO

No enquadramento do presente subcapítulo optou-se por diferenciar o agente de Proteção Civil que estará no foco da presente investigação. Considerada como a força com maior empenhamento no dia-a-dia no âmbito de proteção civil, os Corpos de Bombeiros, desempenham um papel fundamental em situações de emergência, sendo assumida como a primeira linha de resposta permanente nos mais diversificados tipos de incidentes (Moura, 2024).

Com base no Decreto-Lei n.º 247/2007, que estabelece o regime jurídico aplicável à constituição, organização, funcionamento e extinção dos corpos de bombeiros em Portugal continental, Corpo de Bombeiros define-se como a unidade operacional, homologada e tecnicamente organizada, preparada e equipada para o cabal exercício das missões atribuídas, nomeadamente:

- Prevenção e o combate a incêndios;
- Socorro às populações, em caso de incêndios, inundações, desabamentos e, de um modo geral, em todos os acidentes;
- Socorro a náufragos e buscas subaquáticas;
- Socorro e transporte de acidentados e doentes, incluindo a urgência pré-hospitalar, no âmbito do sistema integrado de emergência médica;
- Emissão, nos termos da lei, de pareceres técnicos em matéria de prevenção e segurança contra riscos de incêndio e outros sinistros;
- Participação em outras atividades de proteção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes forem cometidas;
- Exercício de atividades de formação e sensibilização, com especial incidência para a prevenção do risco de incêndio e acidentes junto das populações;
- Participação em outras ações e o exercício de outras atividades, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos e nos fins das respetivas entidades detentoras (Decreto-Leiº247, 2007).

Com base no mesmo diploma, a tutela sobre os Corpos de Bombeiros mistos ou voluntários, é exercida pela ANEPC nas áreas e coordenação e inspeção técnica e operacional, homologação da adequação técnico-operacional de veículos e definição das características técnicas de veículos e equipamentos, na definição dos programas de formação e de instrução, na aprovação dos regulamentos internos e na homologação dos quadros de pessoal.

O quadro de comando nos Corpos de Bombeiros poderá ter até 5 elementos, nomeadamente, o Comandante que dirige o corpo de bombeiros e é o primeiro responsável pelo desempenho do corpo e dos seus elementos, no garantir do cumprimento das missões, o 2º Comandante que coadjuva nas funções do comandante, e que o substitui na ausência deste e pelos adjuntos de comando (Decreto-Leiº247, 2007).

Estão definidos 23 Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, subdivididos pelo Comando Sub-regional de Emergência e Proteção Civil da região de Aveiro e o Comando Sub-regional de Emergência e Proteção Civil da Área Metropolitana do Porto (Fogos.online, 2025).

2.4 RISCOS NA REGIÃO DE AVEIRO

A definição de Riscos estabelece-se como sendo a probabilidade de ocorrência de um processo ou ação perigoso e respetiva estimativa das suas consequências sobre pessoas, bens ou ambiente, expressas em danos corporais e/ou prejuízos materiais e funcionais, diretos ou indiretos. Uma circunstância ou um evento razoavelmente identificável, com um efeito potencial adverso na segurança das redes e dos sistemas de informação.

Neste âmbito, é necessário que sejam definidos planos e correspondentes ações de tratamento. O objetivo é que, uma vez concluídos os planos de ação estes reduzam, em consequência, o nível de risco. Como possíveis tratamentos aos riscos temos a possibilidade de mitigar, evitar, transferir ou aceitar o risco. (CNCS, 2022)

Tabela 2: Exemplo de Tratamento dos Riscos

Valor do Risco e respetivo Tratamento	
Descrição	Tratamento recomendado
Muito Baixo	Aceitar
Baixo	Aceitar/Mitigar/Transferir
Médio	Mitigar/Transferir
Alto	Mitigar/Transferir
Muito Alto	Evitar

Fonte: (CNCS, 2022)

O Risco, à luz da unidade curricular de Gestão de Riscos Naturais Tecnológicos e Ambientais do Mestrado em Gestão Emergência e Socorro, lecionado no ISCIA, pode ser definido como a probabilidade de ocorrência de um determinado evento perigoso e respetiva estimativa das suas consequências sobre as pessoas, bens e ambiente, expressas em danos corporais ou prejuízos materiais e funcionais, diretos ou indiretos. Em termos de equação, para se definir o risco terá que se ter em conta a suscetibilidade e a probabilidade por forma a determinar a perigosidade. O Risco será então, o resultado da articulação entre a perigosidade e a vulnerabilidade, considerando os elementos em risco (Piedade, 2024).

Segundo Moreira (2023), o processo de gestão do risco é estruturado em sete fases, envolvendo a aplicação sistemática de atividades coordenadas contribuindo tanto para a governança quanto para a gestão de riscos, e inclui as etapas de estabelecimento do

contexto, identificação, análise, avaliação, tratamento de riscos, monitorização e análise crítica, comunicação e consulta, e registro e relato, conforme apresentado na Figura 3.

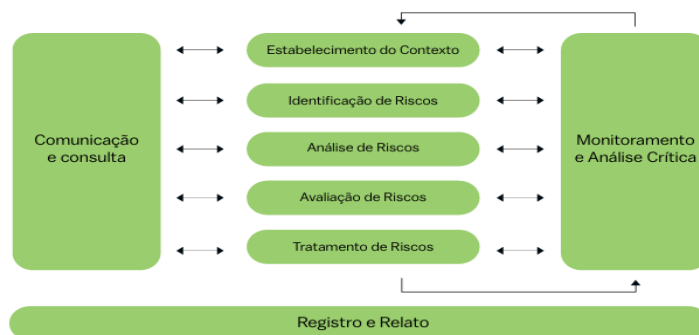


Figura 3: Processo de Gestão de Riscos (ISO 31000:2018)

Fonte: (Moreira, 2023)

2.4.1 RISCO DE CHEIAS E INUNDAÇÕES

As cheias são um fenómeno hidrológico extremo, de frequência variável, que consiste no transbordo de um curso de água relativamente ao seu leito natural, originando a inundação dos terrenos ribeirinhos. As inundações são fenómenos hidrológicos extremos, de frequência variável, que consistem na submersão de uma área usualmente emersa. As cheias podem ainda ser causadas pela rotura de barragens, associadas ou não a fenómenos meteorológicos adversos. As cheias induzidas por estes acidentes são geralmente de propagação muito rápida (ANEPC, 2025)



Figura 4: Carta de suscetibilidade de cheias e inundações

Fonte: (APA, 2019)

Apesar de na Carta de Suscetibilidade de cheias e inundações ser considerada de suscetibilidade reduzida, conforme figura 4, Aveiro é uma região com uma zona costeira

densamente povoada, com importantes núcleos urbanos de grande importância socioeconómica, o que leva a ser considerada de elevada vulnerabilidade aos riscos provocados pelos impactos das alterações climáticas, nomeadamente as cheias e as inundações (Moreira, 2023).

As inundações são fenómenos hidrológicos, de frequência variável, naturais ou induzidos pela ação humana, nem todas devidas às cheias, que podem por em causa a segurança de pessoas e bens e do meio ambiente e que, apesar de não poderem ser totalmente evitados, poderão ter uma abordagem para mitigação dos seus riscos e consequências prejudiciais. Poderão estar associadas à Ria de Aveiro e à subida do nível do mar, assim como tempestades costeiras poderão afetar significativamente a zona costeira, representando um risco considerável para os ecossistemas naturais, infraestruturas locais e para os habitantes. Este fenómeno poderá ser considerado consequência das alterações climáticas e exige a implementação de estratégias de mitigação e adaptação para proteger as comunidades vulneráveis, tal com a preservação da biodiversidade da região (ANEPC, 2025).



Figura 5: Carta de suscetibilidade a inundações e galgamentos costeiros

Fonte: (APA, 2023)

No que concerne às inundações e galgamentos costeiros, a suscetibilidade em algumas zonas da região de Aveiro já é considerada como elevada, conforme verificado na Figura 5, tendo sido classificadas as localidades de Esmoriz e Espinho, com risco potencial significativo de inundação costeira em Portugal Continental, no âmbito do quadro para a avaliação e gestão dos riscos de inundação (APA, 2019).

Recentemente, foi noticiado no Diário de Aveiro (2025) que a região de Aveiro teria enfrentado múltiplos episódios de inundações devido a chuvas intensas e tempestades costeiras, em janeiro de 2025, um forte temporal causou inundações consideráveis, obrigando a realojar

peessoas e provocando danos materiais em diversos locais, incluindo Santa Maria da Feira e Ovar. Nesse período, foram contabilizadas dezenas de ocorrências pela Proteção Civil relacionadas na sua maioria com inundações.

2.4.2 RISCO SÍSMICO



Figura 6: Carta de suscetibilidade a sismos

Fonte: (ANEPC, 2019)

Embora na Carta de suscetibilidade para riscos sísmicos a região de Aveiro apresente suscetibilidade moderada ou reduzida, conforme se pode verificar na figura 7, será sempre de ter em conta que alguns concelhos da região de Aveiro têm uma classificação de sismicidade de zona VII, conforme Figura 26, o que é considerado como muito forte, podendo provocar danos nas infraestruturas e pequenos desmoronamentos e abatimentos ao longo das margens de areia e cascalho e os diques de betão podem ser danificados (Aveiro C. M., 2019). Esta classificação prevista no site Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) considera os graus de intensidade que vão de I – (Imperceptível), até ao grau XII – (Danos quase totais), com consequências devastadoras, em que existe o deslocamento de grandes massas rochosas, conformação topográfica destorcida e objetos atirados ao ar (IPMA, 2025).

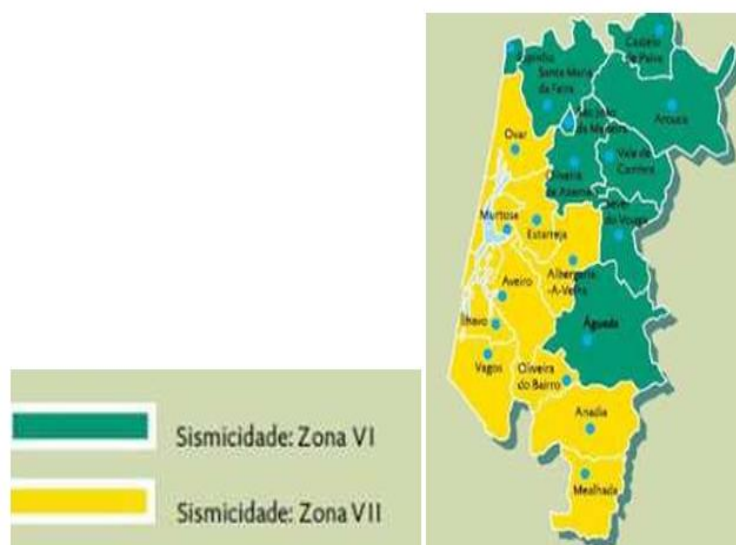


Figura 7: Classificação sismocidade da Região de Aveiro

Fonte: (Aveiro C. M., 2019)

2.4.3 RISCO DE TSUNAMI

Fazendo um enquadramento histórico ao sismo de 1755, pela sua grandeza e pelos efeitos associados, tendo devastado a capital portuguesa e embora não exista muito rigor quanto ao número de vítimas mortais, mas alguns cálculos mencionam entre 30 mil e 80 mil - primeiro, pelos abalos sísmicos, depois, pelo fogo desencadeado pelas inúmeras velas que serviriam de adereço religioso colocadas nos cemitérios no primeiro dia de novembro, o Dia de Todos-os-Santos e para não bastar, ainda por um terrível tsunami, que foi bastante demolidor, uma vez que a quase total inexistência de obstáculos topográficos permitiu que a vaga (estima-se com 10 metros de altura) tivesse invadido uma área muito significativa (Aveiro C. M., 2019).



Figura 8: Carta de suscetibilidade a tsunamis

Fonte: Avaliação Nacional de Risco (ANEPC, 2019)

Nesta data, os danos materiais mais significativos - tendo em conta que os edifícios existentes na época eram de construção simples - , foram registados nos centros urbanos de Ovar e nas freguesias do Município de Aveiro que estavam mais expostas à origem de lagoas e marinhas. Uma vez que não surgiram abalos de terra nos últimos anos, cuja intensidade tenha tido repercussões significativas na região de Aveiro, pelo que o risco sísmico poderá ser considerado moderado, com uma probabilidade de ocorrência média-baixa, não existindo razões para que ocorra mais do que uma vez em 100 anos, e com gravidade moderada, quer para a população e para o ambiente e também moderada nos efeitos socioeconómicos, face à eventual afetação das infraestruturas e do funcionamento da comunidade. Porém, apesar de o risco não ser muito elevado quando comparado com o resto do país, o mesmo pode ser agravado pela quase inexistência de barreiras topográficas, possibilitando que uma vaga de um tsunami tome uma área de terreno bastante ampla (Aveiro C. M., 2019).

2.4.4 RISCO DE EROSÃO COSTEIRA

A erosão costeira é um processo que ocorre ao longo da linha de costa e é definida como o avanço do mar sobre a terra, manifesta-se através do recuo da linha de costa e galgamentos oceânicos, particularmente frequentes durante o inverno que se traduzem na remoção e arrastamento dos sedimentos das praias e dunas por ação conjugada de fatores de forçamento oceanográfico. As suas causas são múltiplas, de origem natural e antrópica,

destacando-se a diminuição do volume de sedimentos fornecidos ao litoral pela rede fluvial, as alterações climáticas podem exacerbar esta situação, com mudanças nos padrões de tempestades, elevação do nível do mar e modificação dos caudais fluviais e a presença de obras de engenharia costeira pesadas (Ambiente, 2025).

A região de Aveiro em termos de panorama nacional, como se pode verificar no gráfico 1, apresenta fortes vulnerabilidades relacionadas com o risco de erosão costeira, destacando-se Cortegaça, Furadouro e Costa Nova como os mais afetados, o que para além das intervenções constantes, tem vindo a trazer diversas implicações ambientais, sociais e económicas (Ambiente, 2025). Apesar de haver uma perceção generalizada de vulnerabilidade ao longo da frente marítima da região de Aveiro, têm sido reunidos esforços com vista a estabilização proporcionada por intervenções ao longo do litoral de forma a induzir a acumulação de sedimentos (Aveiro C. M., 2019).

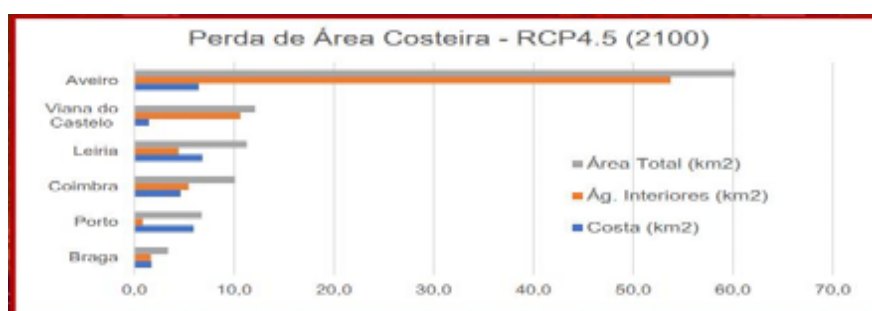


Gráfico 1: Perda de área costeira na costa ocidental portuguesa, até 2100, no cenário RCP4.5

Fonte: Roteiro Nacional para a Adaptação (Ambiente, 2025)

2.4.5 RISCO DE ACIDENTES RODOVIÁRIOS, ACIDENTES FERROVIÁRIOS E RODOVIÁRIOS COM MATÉRIAS PERIGOSAS



Figura 9: Carta de suscetibilidade a acidentes rodoviários

Fonte: adaptado de Avaliação Nacional de Risco (ANEPC, 2019)

Considerando o transporte rodoviário de produtos e mercadorias dentro do distrito e para outras regiões adjacentes ou internacionais, há que referenciar a rede rodoviária que atravessa Aveiro e faz parte da malha das vias de comunicação principais do país A1, A17 e A25. Apesar das autoestradas elencadas, grande parte dos transportes também é feito através das estradas nacionais e mesmo locais, o que, consequentemente, acarreta tráfego intenso, muitas vezes próximo de locais com densidade populacional considerável (Aveiro C. M., 2019).

A incidência de acidentes rodoviários, para além dos fatores relacionados com a atitude e comportamento dos condutores e peões, está relacionada com a intensidade de tráfego, com as condições meteorológicas e com o estado de manutenção das vias e dos veículos que nelas circulam. Os tipos de acidentes mais graves são principalmente os choques em cadeia, merecendo também destaque os acidentes entre veículos (sobretudo veículos de transporte coletivo de passageiros) e composições ferroviárias (comboios ou metro de superfície).

Em Portugal Continental

Segundo o Município de Aveiro no Plano Diretor Municipal de Aveiro (Aveiro C. M., 2019), o acidente ocorrido em 2010 na Autoestrada A25, na zona de Sever do Vouga, onde ocorreu um choque em cadeia que envolveu 70 viaturas e provocou 6 mortos e aproximadamente 50 feridos graves, foi destacado como uma das ocorrências relativas a acidentes rodoviários mais graves em Portugal Continental.



Figura 10: Carta de suscetibilidade a acidentes no transporte rodoviário de mercadorias perigosas

Fonte: Avaliação Nacional de Risco (ANEPC, 2019)

O transporte terrestre de mercadorias perigosas constitui um risco devido à possibilidade de ocorrência de acidentes que envolvam a libertação não controlada da mercadoria perigosa transportada (por via rodoviária ou via ferroviária). No território de Portugal Continental destacam-se duas ocorrências deste tipo de acidente, nomeadamente em que uma delas foi reportada na região de Aveiro, mais especificamente, em 1989, em Lourosa, em que ocorreu uma colisão e incêndio de camião-cisterna de transporte de combustíveis, provocando 7 feridos.



Figura 11: Carta de suscetibilidade a acidentes em infraestruturas fixas de transporte de mercadorias perigosas

Fonte: Adaptado da Avaliação Nacional de Risco (ANEPC, 2019)

Quanto ao transporte ferroviário, o distrito é atravessado, em zonas mais densamente povoadas, pela Linha do Norte, e para além desta, ainda comporta a Linha do Vouga e, desde 2010, o ramal do Porto de Aveiro, unicamente destinado a mercadorias. A Linha do Norte sustenta cerca de 75% do serviço de transporte ferroviário nacional, relativo ao tráfego de mercadorias e passageiros de médio e longo curso, sendo a mais importante ligação ferroviária do país. Diariamente, registam-se cerca de 100 comboios de passageiros a atravessar o Distrito de Aveiro (Aveiro C. M., 2019).

2.4.6 RISCO DE ACIDENTES EM INFRAESTRUTURAS COM SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

Será de salientar a existência na região de Aveiro de infraestruturas/conduitas de substâncias perigosas, não só pelas condicionantes, servidões e restrições que criam ao uso e ocupação desse mesmo território, mas também pelo risco inerente pela possível contaminação do solo, água ou ar, em caso de acidente.

Em toda a área correspondente ao distrito de Aveiro, salientam-se duas zonas Industriais distintas e separadas por 30 km, contudo as mesmas trabalham em simbiose e encontram-se diretamente ligadas entre si por um pipeline que liga o Porto de Aveiro (Terminal de Granéis Líquidos, em Ílhavo) ao Complexo Químico de Estarreja (CQE), atravessando o concelho ao longo da Ria, enterrado a cerca de 1 metro de profundidade e transporta cloreto de vinilo monómero (liquefeito, a 13 graus negativos) (Pacopar, 2025). Constitui uma fonte de perigosidade elevada para a vida humana e para a poluição das águas, porque para além de inflamável, o cloreto de vinilo é anestésico e pode ser tóxico quando em elevada concentração e pode ainda causar queimaduras na forma em que é transportado (Aveiro C. M., 2019).

O Terminal de Granéis Líquidos garante um apoio fundamental ao funcionamento de um dos principais polos da Indústria Química Nacional, situado próximo do Porto de Aveiro. Conta com 6 pontes cais e poderá receber navios entre 100 e 170 m de comprimento e 7,0 e 9,25 m de calado médio. Está também guarnecido de ligações rodoferroviárias e dispõe de espaços para a instalação de unidades logísticas, em 1ª ou 2ª linha a partir da frente marítima (Aveiro P. d., 2025).

O CQE é atualmente constituído por cinco principais empresas - Air Liquide, AQP, Bondalti, Cires-Shin Etsu e Dow Portugal, existindo uma dependência funcional e produtiva entre as mesmas, como se pode verificar na figura 12, sendo um dos mais importantes centros da indústria petroquímica nacional e um dos mais atuais clusters europeus da indústria química e o maior do país neste setor (Bondalti, 2025).

Embora uma parte significativa dos produtos e matérias-primas sejam transportados para o CQE via pipeline, este está localizado junto de infraestruturas ferroviárias e rodoviárias importantes, o que proporciona vantagens competitivas no transporte, utilizando cisternas rodoviárias e ferroviárias, bem como o transporte por navio através do Porto de Aveiro. A capacidade de armazenagem da Bondalti em Estarreja e Aveiro, através de instalações próprias no Porto de Aveiro, ascende as 39 mil toneladas de diferentes produtos químicos (Bondalti, 2025).

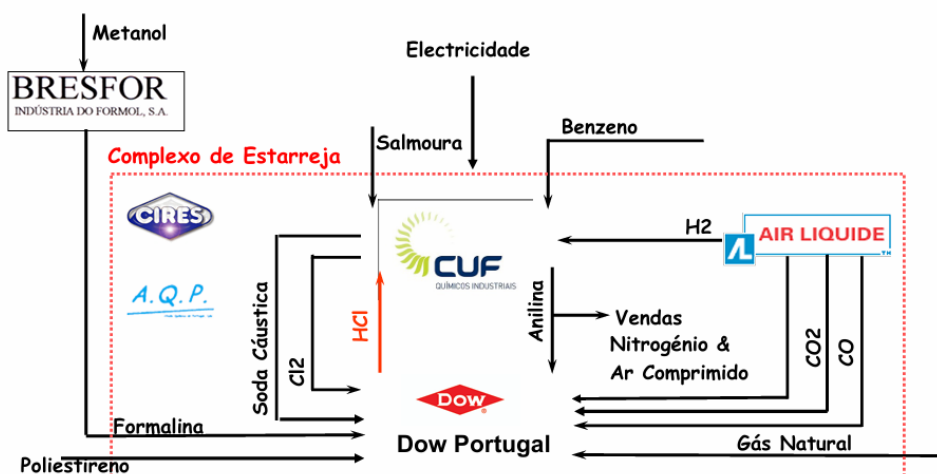


Figura 12: Interligação produtiva do CQE

Fonte: (Pacopar, 2025)

De acordo com a legislação em vigor¹, a análise de risco de acidentes industriais envolvendo substâncias perigosas incide nos designados estabelecimentos Seveso, que podem ser de nível inferior ou superior.

Os principais elementos expostos neste tipo de acidentes envolvendo substâncias perigosas, são considerados para além dos próprios estabelecimentos, todos os que se designam por vizinhos que, por se localizarem na sua proximidade (zona de perigosidade), aumentam o risco ou agravam os seus efeitos, bem como os focos populacionais e as principais vias rodoviárias e ferroviárias (Decreto-Lei nº150/2015).

Evidencia-se, desta forma, uma particular importância no domínio da proteção civil devido ao seu potencial para provocar danos críticos na população, ambiente e património edificado. Apesar destes riscos por si, já serem considerados de complexidade extrema, podendo provocar consequências nefastas para o ambiente e vida humana, um risco tecnológico, ou que envolva infraestruturas com substâncias perigosas, pode evoluir para um evento Nuclear, Radiológico, Biológico ou Químico (NRBQ), especialmente em associação a atos deliberados com a intenção de provocar terror ou causar danos físicos e ambientais.

Também os incidentes *hazardous materials* (HAZMAT), que embora não estejam relacionados com a existência de uma intenção deliberada para de causar o terror, se relacionam com este tipo de riscos, nomeadamente, fugas acidentais de produtos químicos, biológicos ou de material radioativo, como consequência da efetivação de um risco tecnológico, seja em consequência de acidente industrial, ou em acidente ocorrido durante um transporte de matérias perigosas, ou seja, qualquer substância (pura ou em mistura) que, pelas suas propriedades, possa causar danos à saúde humana, aos animais ou ao meio ambiente (Feio, 2024).

¹ Decreto-Lei nº150/2015 de 5 de agosto



Figura 13: Carta de suscetibilidade a acidentes envolvendo substâncias perigosas

Fonte: Agência Portuguesa do Ambiente (APA, 2023)

2.4.7 RISCO DE INCENDIOS RURAIS

O distrito de Aveiro é caracterizado por uma combinação de áreas urbanas, florestais e zonas húmidas, o que influencia a propagação de incêndios. Estes incêndios florestais na região têm sido agravados por fatores como temperaturas elevadas, ventos fortes e baixa humidade relativa, que facilitam a propagação do fogo para zonas densamente florestadas. Ao longo dos últimos anos, tem sido registado um histórico que ilustra bem os desafios enfrentados pelo país no que se refere à gestão de fogo em áreas florestais e rurais, que se traduzem em incêndios de grande dimensão com grande impacto e que têm ocorrido com uma frequência cada vez maior, afetando vastas áreas de floresta, bem como as comunidades e os ecossistemas locais (Aveiro, 2019).

Na Carta de perigosidade de incêndios rurais representada na figura 14, poderá ser verificado que a região de Aveiro em termos de risco, está representado por todas as classes de perigosidade.

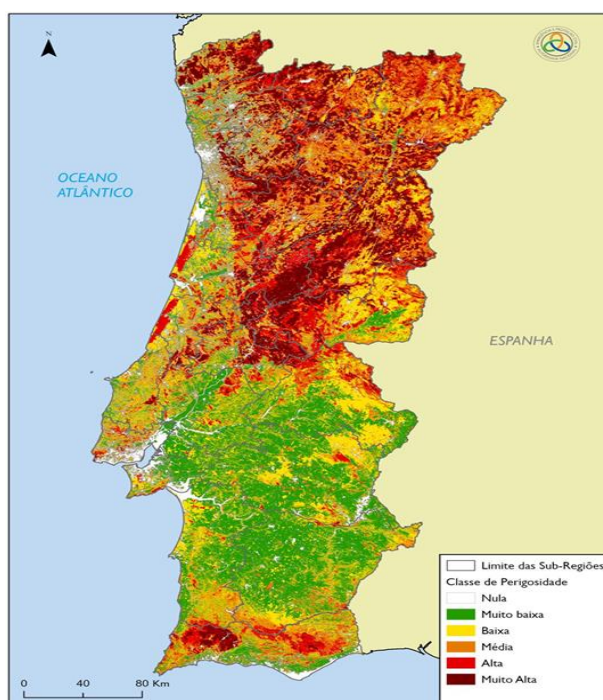


Figura 14: Carta de perigosidade de incêndios rurais

Fonte: Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF, 2022)

Nos últimos anos, ocorreram na região de Aveiro, incêndios de dimensões elevadas, com destaque para os eventos de 2017, quando mais de 440 mil hectares de área florestal e rural foram consumidos pelas chamas em Portugal, em que a devastação sentida na região de Aveiro em muito contribuiu para esse catastrófico número (Silva, 2017). Esse ano foi especialmente crítico em Portugal, marcado por uma série de incêndios catastróficos, especialmente durante o mês de outubro, um mês que se poderia considerar atípico para a ocorrência de fogos rurais. Em todo o país, estes resultaram num número impensável de vítimas e na destruição de propriedades e paisagens naturais, em que a região de Aveiro não foi exceção, onde foram colocadas à prova as várias ferramentas de proteção civil, nomeadamente as comunicações SIRESP, que se destacaram pelas inúmeras falhas e pelas dificuldades que causaram na coordenação entre os agentes de proteção civil, motivando consequências dramáticas dos respetivos fogos (Pinto, 2019). E ainda em 2024, por exemplo, quase 20 mil hectares foram consumidos por incêndios, afetando sobretudo as áreas de Oliveira de Azeméis, Albergaria-a-Velha e Águeda (sicnoticias, 2024).

2.4.8 RISCO DE PANDEMIAS

A região de Aveiro, assim como qualquer região com malhas urbanas e zonas costeiras, poderá ter mais suscetibilidade para enfrentar riscos relacionados com pandemias. Esse fenómeno deve-se à densidade populacional da região e aos respetivos movimentos sazonais em massa para zonas de turismo e veraneio e respetivas atividades económicas. Em 2020, o concelho de Ovar na região de Aveiro foi o primeiro município em Portugal a ser totalmente isolado devido à pandemia de COVID-19, com uma cerca sanitária, decretada pelo Governo em 17 de março de 2020. Nesse marco histórico, surgiram mais de 30 casos confirmados e 440 contactos em monitorização pela saúde pública no concelho. A decisão foi motivada pela elevada taxa de contágio e pela necessidade de conter a propagação do vírus (Santos A. , 2020).



Figura 15: Gabinete de Crise Pandemia CM Ovar

Fonte: (Alberto, 2020)

A pandemia de COVID-19 representou um dos maiores desafios globais das últimas décadas, exigindo respostas rápidas e eficazes por parte das autoridades de saúde e proteção civil. O município de Ovar do distrito de Aveiro tornou-se um caso emblemático em Portugal ao ser sujeito a medidas restritivas inéditas no país. O confinamento total do concelho teve impactos significativos na população, levantando questões sobre a perceção do risco, a aceitação das medidas restritivas e a eficácia das estratégias de comunicação e sensibilização.

2.5 CONCLUSÃO

Verifica-se no presente capítulo, que a região de Aveiro apresenta desafios com exigência de resposta contínua, obrigando a um planeamento estratégico cada vez mais detalhado e rigoroso dado o seu enquadramento geográfico, industrial, carta de ocupação do solo, entre outros fatores, em que a capacidade de resposta das entidades de Proteção Civil, torna-se cada vez mais complexa.

A Proteção Civil na Região de Aveiro assenta, sobretudo, numa rede de entidades coordenadas entre si, porém, são os Corpos de Bombeiros que assumem o principal foco nesta investigação, tendo um papel central na resposta permanente e operacional, na componente *safety* da Proteção Civil.

Os riscos mais significativos incluem cheias e inundações, exacerbadas pela proximidade da Ria de Aveiro e do Oceano Atlântico, assim como a presença de riscos sísmicos e de tsunamis, e erosão costeira acelerada. Os acidentes rodoviários e ferroviários - que podem ainda envolver matérias perigosas - constituem também uma preocupação acrescida, derivada da multiplicidade de fatores que derivam dos múltiplos acessos, assim como a necessidade de especial atenção para o Porto de Aveiro e os complexos industriais químicos da região. Por último, e não menos preocupante, pela razão da sua assunção permanente durante os períodos críticos de baixa humidade nas zonas mais interiores, os incêndios rurais afetam anualmente milhares de hectares de floresta, deixando rastros de devastação de bens e vidas humanas.

Perante a complexidade deste cenário, a comunicação surge como uma ferramenta fundamental na mitigação de riscos, por forma a permitir uma otimização de respostas e estratégias por forma a investir na resiliência das populações. Será, então, necessário ter em conta todo um processo comunicacional, tornando-se imperativo apostar na capacitação de resposta do sistema de Proteção Civil da Região de Aveiro, conforme será analisado no próximo capítulo.

3.º CAPÍTULO

A COMUNICAÇÃO COMO FERRAMENTA DE PROTEÇÃO CIVIL

3.1 INTRODUÇÃO

A comunicação estratégica tem se destacado de forma central na vida das organizações, influenciando a sua identidade, gestão e reconhecimento público. Com a evolução das tecnologias da informação e o surgimento dos novos média, a gestão organizacional impõe competências que não se focam apenas numa comunicação promocional, abrangendo a construção de imagem e a interação estratégica com os públicos. A investigação na área busca compreender e prever comportamentos humanos resultantes do uso estratégico da comunicação, promovendo mudanças emocionais, cognitivas e coletivas, com base em disciplinas como sociologia, psicologia e antropologia. Nas Ciências da Comunicação, a Comunicação Estratégica concentra-se em como a comunicação contribui para os objetivos organizacionais e na aceção do próprio conceito (Tavares, 2020).

No contexto atual, marcado pela constante evolução tecnológica e pela necessidade urgente de respostas em situações de crise, as inovações tecnológicas no campo da comunicação de emergência têm desempenhado um papel fundamental. O surgimento e dependência das redes sociais, assim como o desenvolvimento tecnológico dos telemóveis com uma infindável oferta de tecnologia comunicacional, os sistemas de alerta emergem como recursos indispensáveis, possibilitando uma disseminação de informações rápida e assertiva, possibilitando alcançar um alargado número de cidadãos em tempo real, facilitando a comunicação direcionada e a disseminada de alertas de emergência, fomentando um ambiente de resposta coletiva com maior eficiência (Cássia, 2024).

A Lei de Bases da Proteção Civil (2006), define proteção civil como a atividade desenvolvida cuja finalidade é de prevenir os riscos coletivos inerentes a situações de acidentes graves ou catástrofes, atenuando os seus efeitos, proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo sempre quando aquelas situações ocorram. Em que os cidadãos têm direito à informação sobre os riscos a que estão sujeitos em certas áreas do território e sobre as medidas a adotar com vista a prevenir ou a minimizar os efeitos de acidente grave ou catástrofe. Esta deliberação implica que a população seja elucidada sobre a finalidade da proteção civil, e sobre a responsabilidade que recai sobre cada instituição e sensibilizá-las em matéria de autoproteção (LBPC, 2006).

Perante o Decreto-Lei nº2 de 2019, a proteção, socorro e assistência das populações face a riscos coletivos, assumem-se como direitos de particular importância perante a dimensão das catástrofes enquadradas na Lei de Bases da Proteção Civil. Nesse sentido, foram definidas metas para as estruturas de proteção civil, com base na prevenção de riscos coletivos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a

proteção e socorro das pessoas e bens em perigo. O direito à informação pelos cidadãos sobre os riscos a que estão sujeitos e sobre as medidas adotadas e a adotar com vista a prevenção e a minimizar os efeitos de acidentes ou catástrofes, constitui-se como um princípio fundamental na proteção civil. Para tal, assumem um papel relevante, os sistemas de controlo de riscos, de alerta especial e de aviso de proteção civil, destinados a garantir uma vigilância apropriada dos riscos presentes e uma prévia comunicação da sua evolução às estruturas de proteção civil e socorro, bem como uma oportuna informação e comunicação à população potencialmente afetada pela iminência ou ocorrência de um acidente grave ou catástrofe (Decreto-Lei nº2, 2019).

A este nível, a comunicação assume-se como um pilar fundamental durante situações de emergência, desempenhando um papel essencial na Proteção Civil, dada a sua capacidade de orientar e coordenar ações eficazes, além de mitigar a propagação de medo e de incertezas. Em situações críticas, esta Comunicação de Emergência constitui uma poderosa ferramenta que pode salvar vidas, minimizar danos e facilitar uma resposta mais eficaz às crises, contudo será necessário que exista uma coordenação plena das ações e uma gestão eficiente da comunicação, por forma a manter a calma e a ordem, direcionando esforços para as áreas mais carência de intervenção, por forma a garantir que a distribuição dos recursos de emergência seja a mais eficaz possível, desempenhando um papel essencial na gestão de crises e emergências, atuando como um canal direto para transmissão de informações vitais e instruções de segurança à população e às equipas de resposta (Cássia, 2024).

O presente capítulo assenta, assim, sobre quatro conceitos que servem como pilares da comunicação de emergência: a estratégia de comunicação, abordando a importância da estratégia de comunicação numa organização; a comunicação externa, por forma a caracterizar as ações necessárias para poder comunicar com a sociedade; a comunicação de risco, dado o seu caráter preventivo, voltado para a sensibilização da população sobre potenciais ameaças e para a promoção de comportamentos seguros, em que a sua principal função é reduzir a vulnerabilidade da sociedade e fortalecer sua capacidade de resposta; e, por fim, a comunicação de crise, que se centra na resposta imediata sobre eventos adversos, garantindo a rápida mobilização de recursos, a gestão da perceção pública e a mitigação dos impactos de situações de emergência (Reynolds & Seeger, 2005).

Por último, junta-se mais um conceito, com base num episódio vivido recentemente pelos cidadãos de diversos países europeus, associado a uma crise energética, que se caracterizou pelo vulgo “Apagão” de 28 de abril de 2025, onde surgiram diversas críticas à forma como foi conduzida a comunicação de crise durante este evento.

Nesta senda, a compreensão dos princípios e estratégias destas formas de comunicação no âmbito da Proteção Civil, especialmente na atuação dos Corpos de Bombeiros, torna-se primordial para aperfeiçoar a gestão de crises e garantir a segurança das populações em risco.

3.2 ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é caracterizada por um processo fundamentado na permuta entre duas ou mais pessoas que por gestos, palavras, expressões ou sinais, tornam decifrável uma informação transmitida, existindo para este processo, um emissor e um ou mais recetores, assumindo uma importância extrema no trabalho desenvolvido pelas instituições (Garcia, 2022).

Para Garcia (2022), enquanto a informação reúne os dados sobre um determinado acontecimento sem a necessidade de qualquer tipo de feedback ou retorno, a comunicação conduz esses dados ao recetor, através de um processo comunicativo, implicando a transmissão de mensagens que sejam capazes de ser decodificadas de forma clara pelo recetor.

Contudo, neste processo de transmissão de informação será necessário ter em consideração não só a tecnologia, os protocolos de comunicação e as características dos emissores e dos recetores, mas também a sua cultura de referência, uma vez que estes são elementos inseparáveis do processo de comunicação. A mesma comunicação que pode contribuir para agregar pessoas, também pode ser motivo gerador de conflito, caso o significado não seja entendido ou mesmo distorcido. A comunicação terá assim, de ser delineada como uma estrutura geradora de cultura de uma determinada sociedade (Ferreira, 2017).

Perante este último autor, será necessário que a comunicação desenvolvida nos dias de hoje, seja derivada de um processo integrado entre todos os agentes envolvidos, tendo como foco, os interesses dos cidadãos, procurando ir além do simples instrumento institucional, onde o sucesso da comunicação, dependerá da identificação de forma correta da mensagem, do contexto pluridimensional do destinatário e da sua perceção sobre o tema da dessa mensagem.

Perante tal desafio comunicacional e com base na análise de Garcia (2022), será então necessário ter em consideração diversos fatores primordiais para se poder garantir uma estratégia de comunicação eficaz: o conteúdo da mensagem, a forma com é transmitida, a janela de oportunidade e a exatidão da mesma. E primeiro lugar, o conteúdo vertido na mensagem, que deve estar devidamente enquadrado para o recetor previamente identificado, que define o público-alvo a alcançar, pois será a melhor forma para alcançar os objetivos comunicacionais (Man, 2012). Em seguida, valoriza-se a forma como a mensagem é transmitida, considerando o canal em que se deve fazer, o tom e assertividade, influenciando assim, o modo como se receciona e interpreta por parte dos recetores (Clampitt, 2020). Também de extrema importância, a janela de oportunidade irá ditar interesse demonstrado pelos canais de transmissão e como produto final, o sucesso da mensagem. De nada valerá a transmissão de uma mensagem rica em conteúdo, caso não se enquadre no timing exato da transmissão da mesma. Por último, a clareza e exatidão da mensagem, que será

imprescindível para dar a garantia a credibilidade da fonte, alimentando a confiança nos interlocutores, que se revela de extrema importância, sobretudo em contextos de crise ou emergência (Reynolds & Seeger, 2005).

3.3 COMUNICAÇÃO EXTERNA

A Comunicação Externa para Albino (2020), é considerada como o conjunto de ações que objetivam difundir informações aos públicos de interesse sobre os objetivos, procedimentos, ou mesmo políticas institucionais de uma organização. O objetivo passará pela construção, conservação e mesmo o aperfeiçoamento da imagem institucional perante o seu público-alvo. Esta imagem torna-se fulcral, numa estratégia de validação institucional, sendo necessário para isso, que sejam utilizadas diversas ferramentas e ações por forma a desenvolver e implementar boas práticas de Comunicação Externa, tanto ao nível de desenvolvimento de meios para comunicar, como na construção de uma relação com os média, sendo estas partes relevantes para a construção de uma imagem institucional (Garcia, 2022).

Poderão ser identificadas inúmeras ferramentas de comunicação, através de determinados meios para desenvolver a atividade comunicacional, nomeadamente instrumentos ou meios de comunicação escrita, de comunicação oral presencial, de comunicação visual, de comunicação eletrónica/digital e de comunicação audiovisual, contudo as que mais se identificam como fundamentais no âmbito de Proteção Civil, serão os comunicados de imprensa, as conferências de imprensa e entrevistas, os sites e redes sociais institucionais (Kaplan & Haenlein, 2010). Os comunicados de imprensa são utilizados para comunicar ações ou resultados de relevo e com interesse informativo. As conferências de imprensa e entrevistas são sobretudo utilizadas em eventos de relevo que deverão ser conduzidos por um elemento com formação em Media Training e se possível com o apoio de um plano de comunicação como guia perante as atividades desenvolvidas pela instituição (Neiva, 2018). Os sites e redes sociais caracterizam a principal pegada digital impressa por uma instituição, demarcando a sua projeção de imagem além-fronteiras, sendo fundamentais para reforçar a visibilidade, a transparência e a confiança junto dos seus cidadãos digitais. Assim, a escolha das ferramentas de comunicação externa, será fundamental para cimentar e manter uma imagem institucional. Contudo, esta seleção, deverá atender ao público-alvo, ao tipo de mensagem e ao contexto da comunicação, sendo desejável uma abordagem multicanal, organizada e em linha com os objetivos institucionais, privilegiando o contato dos especialistas com os media, procurando transmitir a essência dos valores institucionais e a tão relevante proximidade com o cidadão (Garcia, 2022).

3.4 COMUNICAÇÃO DE RISCO

Conforme definido na definição conceptual do risco, este resulta da articulação entre a perigosidade e a vulnerabilidade, em que de um lado estão os perigos que resultam da

suscetibilidade e da probabilidade e, do outro, a vulnerabilidade resultante da população exposta, dos seus bens e da sociedade resultante das vulnerabilidades que podem vir a ser afetadas. Assim, esta vulnerabilidade social poderá ser influenciada pela relação com o seu acesso à informação dos riscos, que por sua vez, está intimamente ligada à forma como é feita a sua comunicação (Piedade, 2024).

Ainda na perspetiva do mesmo autor, sempre que se criam estratégias para a gestão dos riscos públicos, para além dos dados em análise, há que ter em conta também os fatores que influenciam a perceção de risco. Todavia, são identificadas algumas dificuldades pelo cidadão comum na compreensão dos dados relativos a acontecimentos incertos, o que aumenta o desafio à comunicação efetiva com o público. O futuro das políticas e das medidas de gestão de riscos, será colocado em causa, caso não se reconheçam as dificuldades da compreensão por parte dos cidadãos sobre a compreensão dos riscos que os poderão vir a afetar (Piedade, 2024).

Para Fontes (2025), a comunicação de risco é, acima de tudo, uma questão de confiança e se os cidadãos não confiarem na fonte da informação, a aceitação das mensagens e das recomendações transmitidas será reduzida ou nula, sublinhando o aspeto fundamental na gestão de emergências na proteção civil, em que a comunicação eficaz do risco torna-se decisiva por forma a garantir que as pessoas interpretem da forma correta e garantam uma resposta adequada aos riscos, tornando-se essencial a existência de uma comunicação clara, transparente e adequada ao público-alvo, com linguagem acessível e evitando tecnicismos. É substancial que a informação seja conduzida por fontes credíveis e reconhecidas pela comunidade, como as autoridades locais, os profissionais de saúde e os especialistas em gestão de emergências.

Assim, a comunicação de risco é definida como um processo interativo de troca de informações credíveis e opiniões entre indivíduos, grupos e instituições a respeito de um risco potencial, de forma a validar informações no âmbito de riscos a respeito das preocupações e opiniões de grupos não científicos, criando credibilidade nas pessoas, relativamente ao Sistema da Proteção Civil e à sua capacidade para operar em coordenação com as outras autoridades atuam na base da comunicação imediata e credível, dando indicações importantes e precisas, relativamente aos desastres ou incidentes (Covvelo, 2005).

O mesmo autor, Covvelo (2005), defende que não existem receitas claras para uma comunicação de risco bem-sucedida. Todavia, defende que devem ser seguidas sete regras para uma comunicação do risco eficaz, nomeadamente:

- Planear cuidadosamente a comunicação;
- Avaliar os resultados;
- Atender às preocupações das pessoas;
- Comunicar com clareza, honestidade, franqueza e abertura;
- Coordenar e colaborar com as fontes de informação;

- E ir ao encontro das necessidades da comunicação social (Covelo, 2005).

3.5 COMUNICAÇÃO DE CRISE

A consciência dos riscos é condição indispensável para que as pessoas adiram às recomendações necessárias para mitigar a crise. Quando se incrementa a perceção das pessoas sobre os recursos disponíveis, está-se a capacitar para lidar com o risco e as situações de crise, com planeamento e estratégia de comunicação efetivas, podem funcionar como oportunidades para reduzir a iliteracia sobre esses riscos. E neste contexto, a comunicação de crise abrange conjunto de estratégias e práticas destinadas à gestão da informação durante eventos críticos, com o objetivo de minimizar os impactos negativos e preservar a credibilidade das instituições envolvidas, uma abordagem fundamental para garantir a segurança da população e promover uma resposta coordenada entre os diversos agentes durante uma emergência (Reynolds & Seeger, 2005).

A comunicação de crise está intimamente ligada ao envio e receção de mensagens para prevenir e diminuir os resultados negativos de uma crise e proteger a sociedade, definindo-se como o processo de disseminação rápida e clara de informações essenciais em momentos críticos, visando nortear ações, diminuir incertezas e precaver o pânico entre a população (Seeger, 2006).

Torna-se fundamental que as crises sejam entendidas de forma natural e que as organizações consigam lidar de forma organizada com as mesmas, sendo que um dos componentes-chave da gestão de crises é a comunicação. A comunicação é a essência da gestão de crises, uma vez que uma crise (ou uma ameaça de crise) gera uma necessidade de informação que só irá ser colmatada através da comunicação (Coombs, 2010).

Segundo a DGS (2020), a Comunicação de Crise trata de mensagens relativas a um estado presente ou condições de um dado evento, são imediatas, espontâneas e de caráter reativo, baseadas no que é conhecido e desconhecido. São principalmente informativas, através de notícias disseminadas nos média ou através de um sistema de emergência por autoridades, gestores de emergência, especialistas ou técnicos. A comunicação de crise deverá essencialmente contribuir para:

- Reduzir a perceção de esforço associado a recomendações para comportamentos protetores;
- Incrementar a perceção de recursos disponíveis (pessoais e sociais);
- Reduzir crenças enviesadas como por exemplo o reforço de estereótipos negativos e de comportamentos de preconceito e evitamento social;
- Evitar efeitos colaterais da comunicação, como por exemplo evitar contato próximo com quem tem tosse ou febre;
- Transformar a crise numa oportunidade para a promoção da literacia sobre o risco.

3.6 A COMUNICAÇÃO DA PROTEÇÃO CIVIL DURANTE O APAGÃO DE 2025

Um corte maciço no abastecimento de eletricidade no dia 28 de abril do corrente ano, provocou um apagão, mais especificamente, uma interrupção temporária e inesperada do fornecimento de energia elétrica em uma área geográfica, que neste caso abrangeu alguns países da Europa, em que Portugal, Espanha e França, foram os principais afetados. Para além na rede elétrica, também a rede de transportes, como os comboios, metros e aeroportos foram afetados, assim como as redes de comunicações, em que algumas operadoras ficaram sem quaisquer capacidades de operabilidade nos primeiros minutos que se estenderam por várias horas em Portugal, até à principal rede de comunicações do Sistema de Proteção Civil, a rede SIRESP foram apontadas falhas de operacionalidade (Ledo, 2025).

Para o Presidente do Centro de Estudos e Intervenção em Proteção Civil, Duarte Caldeira, este apagão foi caracterizado como uma crise energética, cuja gestão falhou sobretudo ao nível da comunicação, em que ficou evidenciado que o Sistema de Proteção Civil carece de uma estratégia de comunicação de crise eficaz (Caldeira, 2025).

Duarte Caldeira considerou ainda, que a gestão da recente crise energética foi um fracasso, sobretudo ao nível da comunicação, o facto de a declaração de “crise energética” não ter sido acompanhada de uma explicação clara à população sobre o seu significado e implicações, em que esta ausência de um esclarecimento técnico adequado, gerou confusão e sentimento de insegurança. Em situações de emergência, não pode existir um vazio de comunicação. A informação tem que ser célere, clara e contínua, em que a sua transmissão deverá ser pelos órgãos técnicos competentes, nomeadamente, a Proteção Civil, e não pelo poder político, como se verificou, onde o cidadão deve estar no centro da resposta do sistema, e não ser tratado apenas como retórica (Caldeira, 2025).

Também na mesma linha de pensamento, Rui Gaspar, que faz parte do Grupo Consultivo Técnico em Comunicação de Risco, Envolvimento da Comunidade e Gestão de Infodemia da Organização Mundial de Saúde (OMS) Região Europa, em entrevista à Rádio - Antena 1, destaca que a rádio foi o único meio de comunicação funcional e eficaz durante as horas críticas da crise recente, cumprindo o papel que lhe cabe como serviço público essencial. Sublinha ainda que, numa crise, devem ser usados todos os meios disponíveis de comunicação, não apenas a rádio, mas também redes sociais, e, idealmente, cidadãos preparados para ajudar a transmitir informação (Gaspar, 2025).

Faz ainda a distinção entre comunicação técnica e comunicação política, afirmando que nenhuma deve substituir a outra. Considera ineficaz que a comunicação fique exclusivamente nas mãos do Governo ou da Proteção Civil. Defende a criação de uma figura designada, neutra e especializada em comunicação de crise, que tenha a capacidade de coordenar e transmitir informações em nome de todas as entidades envolvidas, por forma a dirimir problemas de confiança caso uma entidade específica possa perder credibilidade perante a população, destacando a falta de preparação e treino que continuam a fazer parte dos principais pontos fracos do sistema nacional de proteção civil (Gaspar, 2025).

3.7 CONCLUSÃO

A comunicação desenvolvida na atualidade terá que estar intimamente associada a um processo que integre todos os agentes envolvidos, tendo como foco os interesses dos cidadãos, procurando ir além do simples instrumento institucional, onde o sucesso da comunicação, dependerá da identificação de forma correta da mensagem, do contexto pluridimensional do destinatário e da sua perceção sobre o tema da dessa mensagem.

Assim, para se poder garantir uma estratégia de comunicação eficaz, deverão ser tidos em consideração alguns fatores primordiais, nomeadamente, o conteúdo da mensagem, a forma como é transmitida, a janela de oportunidade e exatidão da mesma.

A escolha das ferramentas de comunicação externa, considera-se fundamental para cimentar e manter uma imagem institucional, sendo desejável uma abordagem multicanal, organizada e em linha com os objetivos institucionais, privilegiando o contato dos especialistas com os media, procurando transmitir a essência dos valores institucionais e a tão relevante proximidade com o cidadão.

Enquanto instrumento estratégico no âmbito da Proteção Civil, revela-se essencial na mitigação dos efeitos de emergências e catástrofes, contribuindo diretamente para a segurança das populações. A coordenação eficaz entre a comunicação dos riscos e a comunicação de crise permite não só uma preparação da sociedade adequada e informada para potenciais ameaças, mas também uma resposta rápida e organizada em cenários adversos.

Através da análise comparativa destes dois tipos de comunicação, sistematizada pela Direção-Geral da Saúde (DGS), torna-se evidente que, embora distintas, ambas as abordagens se complementam num ciclo contínuo de prevenção e resposta.

Comunicação de risco	Comunicação de crise
Mensagens relativas a probabilidades conhecidas de consequências negativas e de como podem ser reduzidas; abordam a compreensão de nível técnico (perigos) e as crenças culturais (ultraje)	Mensagens relativas a um estado presente ou condições de um dado evento: magnitude, imediatas, duração e controlo/remediação; causas, culpa, consequências
Principalmente persuasiva (campanhas de educação pública, marketing)	Principalmente informativa (notícias disseminadas nos media ou através de um sistema de emergência)
Frequente/rotineira	Infrequente/não-rotineira
Centrada no comunicador/mensagem	Centrada no recetor/situação
Baseada no que é presentemente conhecido (estimativas, projeções científicas)	Baseada no que é conhecido e no que não é conhecido
Longo prazo (pré-crise). Preparação de mensagens (campanha)	Curto prazo (crise). menos preparação (responsiva)
Especialista técnico, cientista	Autoridades/gestores de emergência, especialistas técnicos
Âmbito pessoal	Âmbito pessoal, comunitário ou regional
Mediada, anúncios publicitários, brochuras, panfletos	Mediada, conferências e comunicados de imprensa, discursos, websites
Controlada e estruturada	Espontânea e reativa

Figura 16: Comunicação de risco vs. Comunicação de crise

Fonte: (DGS, 2020)

A comunicação de risco, com uma natureza preventiva, centra-se na sensibilização e capacitação das comunidades, ao passo que a comunicação de crise opera de forma reativa, assegurando a difusão imediata de informações vitais durante eventuais emergências.

Para Moura (2024), as normas gerais de bom senso poderão ajudar a melhorar o relacionamento com os Média, publicitando de forma positiva a imagem e interesses, através de uma informação correta do público e de uma resposta eficaz aos órgãos de comunicação social, em que o gestor da crise ou da emergência, deverá ter em conta aspetos relevantes no seu planeamento no momento de intervenção aos órgãos de comunicação social, nomeadamente:

- Estar bem preparado;
- Conhecer o seu objetivo;
- Transmitir uma mensagem;
- Ser um ouvinte ativo;
- Projetar boa aparência e entusiasmo;
- Criar uma atmosfera positiva;
- Ser conciso e breve;
- Dirigir e preparar a sua mensagem para o auditório;
- Saber comunicar;
- E caso exista, confiar no seu assessor de relações públicas.

Neste sentido, a comunicação posiciona-se como uma verdadeira ferramenta de gestão de crises, orientando comportamentos, coordenando recursos e reduzindo o impacto emocional e material de eventos disruptivos. O conhecimento e a aplicação prática destas estratégias pelos Corpos de Bombeiros e outras entidades de Proteção Civil são cruciais para o sucesso das operações e para o reforço da confiança do público nas instituições. Assim, reconhecer a comunicação como um pilar fundamental da Proteção Civil é reconhecer o seu poder para salvar vidas, reduzir riscos e promover uma cultura de segurança coletiva – um esforço cada vez mais necessário face aos desafios imprevisíveis de hoje. Em que em situações de emergência e crise, não pode existir um vazio de comunicação, em que o foco assenta sobre a transmissão de informação verdadeira, célere, clara e contínua pelos órgãos técnicos da Proteção Civil, em que a sua transmissão deverá ser conduzida pela Proteção Civil, e não pelo poder político, como se verificou no apagão de 28 de abril de 2025, onde o cidadão deve estar no centro da resposta do sistema.

No capítulo seguinte, será dada especial atenção à estratégia de formação em comunicação promovida pela ANEPC por forma a capacitar os líderes dos Corpos de Bombeiros. Um investimento estratégico que visa a prontidão operacional, padronização das práticas de comunicação e capacitação dos operacionais com as ferramentas e conhecimento necessário para se comunicar de forma eficaz durante cenários de risco e crise e fomentando um sistema de Proteção Civil mais resiliente e preparado

4.º CAPÍTULO

ESTRATÉGIA DE FORMAÇÃO NA ANEPC

4.1 INTRODUÇÃO

Na abordagem ao presente capítulo, o foco que se pretendeu atribuir centra-se na importância assumida pela ANEPC na formação aos seus agentes que neste caso específico será direcionado aos Corpos de Bombeiros.

Extrapolando esta abordagem para uma visão militar, a estratégia bélica não se baseia em recordações de guerra, mas na análise sistemática das situações. O mesmo se aplica às Crises, os atores só podem falar por um ponto de vista – o seu, que nem sequer é necessariamente representativo de sua organização como um todo. Isto aumenta o perigo de um risco sempre presente: o de raciocinar em termos do passado, quando uma crise é, na maioria das vezes, um confronto com um novo conjunto de dados. A abordagem mais segura será a de recorrer à riqueza de conhecimentos científicos disponíveis sobre o assunto. A importância da formação na Proteção Civil está na preparação dos seus agentes para a resposta eficaz em tempo oportuno e preciso nas situações de emergência. A necessidade treino e formação para poder lidar com cenários imprevisíveis é assim um dos principais desafios que enfrentam os agentes de Proteção Civil (Lagadec, 1993).

Os comandos sub-regionais de emergência e proteção civil foram implementados em 2023 após a implementação dos Comandos regionais da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), nos termos do Decreto-Lei n.º 45/2019 de 1 de abril, tendo sido constituídos 24 comandos sub-regionais.

O envolvimento da estrutura operacional da ANEPC nos processos de formação e instrução dos corpos de bombeiros assume-se de extrema relevância, sobretudo no que concerne à formação que se destina a ser ministrada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros (MAI, 2023).

No âmbito do Decreto-Lei 247/2007, a formação consagra-se num direito dos elementos do quadro ativo dos Corpos de Bombeiros, compete à ANPC assegurar ações de formação necessárias ao ingresso nas estruturas de comando, ao ingresso e progressão nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro (Decreto-Leiº247, 2007).

O regulamento que determina a instrução e a formação destinada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros detidos por associações humanitárias de bombeiros e aos bombeiros voluntários dos diversos quadros e carreiras dos corpos de bombeiros detidos por municípios é aprovado pelo Despacho nº 13028/2023 de 20 de dezembro (ANEPC, 2023). Estando no mesmo regulamento prevista a instrução, que engloba as ações de treino com vista ao aperfeiçoamento permanente dos conhecimentos adquiridos em contexto de formação e a formação considera as unidades de formação de curta duração

(UFCD) e módulos cuja frequência é exigida para o ingresso nas carreiras de oficial bombeiro, de bombeiro voluntário e de bombeiro especialista, para o acesso nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro voluntário, para a nomeação em cargos de comando, bem como as UFCD e módulos que se destinam ao seu aperfeiçoamento técnico (ANEPC, 2023).

A definição e planeamento da estratégia de formação na área dos bombeiros, em articulação com a Escola Nacional de Bombeiros e outras instituições de ensino com oferta educativa e formativa reconhecida e certificada são elaborados através da Direção Nacional de Bombeiros em coordenação com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. Neste contexto, o Comandante do corpo de bombeiros deverá elaborar até ao final de cada ano, o Plano de Instrução para o ano seguinte, e submete a proposta ao comando sub-regional de emergência e proteção civil respetivo para aprovação (ANEPC, 2023).

Em termos de processo formativo nos corpos dos bombeiros, a formação é organizada tendo em conta os níveis de responsabilidade e competências de todos os intervenientes que o integram, nomeadamente, a Direção Nacional de Bombeiros da ANEPC, a Escola Nacional de Bombeiros (ENB), a Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP), a Associação Nacional de Bombeiros Portugueses (ANBP), a Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários (APBV), a Comissão Regional de Formação, o Comandante do Corpo de Bombeiros, os formadores e os formandos. (ANEPC, 2023)

4.2 A DIREÇÃO NACIONAL DOS BOMBEIROS PORTUGUESES

Cabe à Direção Nacional de Bombeiros Portugueses, a responsabilidade e competência de coadjuvar e propor à ENB a organização e realização de programas de formação específicos, considerados relevantes para a atividade operacional dos corpos de bombeiros, assegurar os recursos financeiros indispensáveis à realização dos programas de formação previstos na alínea anterior e certificar entidades formadoras de bombeiros, após parecer da ENB e ouvido o Conselho Nacional de Bombeiros e define os volumes de formação a atribuir por região, comunicando a distribuição final às comissões (ANEPC, 2023).

4.3 A ESCOLA NACIONAL DE BOMBEIROS

A Escola Nacional de Bombeiros, tem a responsabilidade de assegurar a definição, controlo e divulgação dos conteúdos pedagógicos e programáticos, específicos de todos os cursos de formação, de ingresso e de acesso nas carreiras e de aperfeiçoamento técnico, na qualidade de instituição certificadora dos mesmos. Tem ainda, a competência na administração e certificação dos cursos de formação de quadros de comando, os cursos de formação para ingresso e acesso na carreira de oficial bombeiro, os cursos de formação para ingresso e acesso na carreira de bombeiro voluntário e os cursos de formação para aperfeiçoamento técnico. Realiza também a verificação e reconhecimento dos cursos e módulos de formação que integrem o referencial de formação de bombeiro do Catálogo Nacional de Qualificações

(CNQ) ou que sejam ministrados por instituições de ensino superior público ou privado ou por entidades formadoras certificadas pela Direção Nacional de Bombeiros da ANEPC, mediante a análise concreta de cada processo.

Para além destas competências, a ENB, poderá fazer parte do júri, auditar e garantir as qualificações e certificações dos formadores, formandos, estagiários e candidatos nas diferentes fases e formações nos corpos de bombeiros.

A Escola Nacional de Bombeiros, tem a responsabilidade de disponibilizar os formadores e conteúdos programáticos.

Existem três dependências diretas da Escola Nacional de Bombeiros, em Sintra, ou em São João da Madeira, e Lousã. Porém, são estão ainda identificados estabelecimentos, onde alguns corpos de bombeiros estabeleceram protocolos no âmbito da formação e cedência de instalações que disponibilizam para a realização de cursos, principalmente cursos urbanos e industriais (informação recolhida no Comando Sub-regional do Porto)

Segundo o artigo 14º, a formação ministrada pela ENB, está tipificada como formação obrigatória para ingresso e acesso nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro voluntário, bem como para ingresso na carreira de bombeiro especialista e no quadro de comando é assegurada pela ENB e a formação de aperfeiçoamento técnico.

4.4 A COMISSÃO REGIONAL DE FORMAÇÃO

De acordo com artigo 19º, cabe à comissão avaliar as necessidades formativas nos corpos de bombeiros, bem como promover a elaboração de diagnósticos de formação regionais, atendendo à atividade operacional da região, aos tipos de risco existentes no território, bem como ao equipamento disponível em cada unidade operacional e à formação anteriormente adquirida, realizar o acompanhamento e verificar o processo de formação no ingresso e no acesso às carreiras de bombeiro voluntário e de oficial bombeiro, no ingresso na carreira de bombeiro especialista e no aperfeiçoamento técnico, assim como dinamizar ações formativas conjuntas entre os corpos dos bombeiros e a promoção de exercícios e simulacros ao nível sub-regional e regional (ANEPC, 2023).

A constituição da Comissão Regional de Formação é formada por representantes, nomeados pela Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP), pela Associação Nacional de Bombeiros Profissionais (ANBP) e pela Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários (APBV), cabendo-lhe a responsabilidade de acompanhar o processo de formação de bombeiros.

4.5 OS CORPOS DE BOMBEIROS

Com base no mesmo artigo, o Comandante do Corpo de Bombeiros procede à análise dos efetivos do quadro de pessoal em cada uma das carreiras e categorias, apurando as vagas existentes e o número de elementos suscetíveis de preencher os requisitos de promoção à categoria imediata, com vista a determinar se é necessário e oportuno proceder a promoções

ou à admissão de estagiários no decurso do ano seguinte, tendo em vista o apuramento das necessidades de formação inicial, de acesso e de atualização e de aperfeiçoamento técnico. Tem ainda, a responsabilidade de promover a elaboração do diagnóstico de necessidades de formação do corpo de bombeiros, assegurar a direção e execução dos cursos de formação para ingresso nas carreiras de bombeiro voluntário e de bombeiro especialista, participar no júri das provas de avaliação teórico-prática do curso de formação para ingresso na carreira de bombeiro voluntário, e assegurar a permanente atualização do cadastro formativo dos bombeiros que integram o respetivo corpo de bombeiros, nomeadamente, garantindo o registo tempestivo de todas as ações formativas relevantes para o percurso enquanto bombeiro, não ministradas pela ENB, no recenseamento nacional dos bombeiros portugueses (ANEPC, 2023).

4.6 A FORMAÇÃO NOS CORPOS DE BOMBEIROS

A formação contínua e organizada dos bombeiros é fundamental para garantir a uma resposta eficaz no âmbito de Proteção Civil. O Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro, aprova o regulamento que estabelece a instrução e a formação reservadas aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros pertencentes a associações humanitárias e aos bombeiros voluntários.

A ANEPC assegura a realização de formação dos bombeiros portugueses e promove o aperfeiçoamento operacional do efetivo dos corpos de bombeiros, em articulação com a ENB, centros de formação e outros estabelecimentos de ensino com oferta de formações reconhecidas, cuja articulação se necessário será realizada com o sistema nacional de qualificações e elabora, executa os programas formativos e treino operacional dos bombeiros. E certifica entidades formadoras de bombeiros, após parecer da ENB e do Conselho Nacional de Bombeiros. (ANEPC, 2025)

A formação do quadro de comando destina-se a habilitar os elementos nomeados para exercer funções de comando em corpos de bombeiros com as competências necessárias para a gestão administrativa e operacional dos mesmos, bem como no âmbito do sistema integrado de operações de proteção e socorro e do sistema de gestão de operações.

A formação para ingresso na carreira de bombeiro voluntário e na carreira de oficial bombeiro, visa a aquisição de conhecimentos e técnicas, por forma a permitir a execução das missões e atividades desenvolvidas pelos bombeiros de acordo com os procedimentos e técnicas de utilização da generalidade dos equipamentos destinados à prossecução das missões dos corpos de bombeiros.

As formações ministradas como base no ingresso na carreira de bombeiro voluntário, na carreira de oficial bombeiro, na carreira de bombeiro especialista e de aperfeiçoamento técnico.

Está previsto no artigo 13º a formação de aperfeiçoamento técnico, onde são considerados os cursos cujo objetivo se foca em dotar os corpos de bombeiros com elementos e equipas qualificadas em áreas específicas de atividade especializada por forma a manter a sua proficiência.

Relativamente aos cursos de formação de quadros de comando, estão previstos nas Unidades de formação de curta duração (UFCD) do referencial Bombeiro do CNQ e estão catalogados da seguinte forma: Liderança na atividade de bombeiro - avançado, Organização jurídica, administrativa e operacional dos corpos de bombeiros - iniciação, Gestão de operações em incêndios urbanos - iniciação, Gestão de operações em incêndios rurais - iniciação e Gestão de operações em acidentes multivítimas e em matérias perigosas – iniciação.



Figura 17: Formação ministrada pela ANEPC em colaboração com a ENB

Fonte: (ANEPC, 2025)

Conforme se verifica na figura 17, em referência à formação ministrada pela ANEPC em colaboração com a ENB, ao longo dos 2 anos e meio, representados entre de 2021 a 2023, em que neste último ano, os dados são apenas referentes ao primeiro semestre, contudo, evidencia-se em média, a concretização de ações de formação ao nível nacional que ascenderam as 1655 ações, em que foram abrangidos mais de 19 461 formandos. Foram ainda ministradas cerca de 698 e 803 ações de ingresso em 2021 e 2022, a bombeiros voluntários e bombeiros especialistas.

4.7 CONCLUSÃO

Perante a estratégia de formação na ANEPC, poder-se-á destacar a importância da formação contínua e especializada para os Corpos de Bombeiros, especialmente, por forma a aprimorar a garantia de uma resposta eficientes e eficazes face a cenários de crise e emergência.

A definição e planeamento da estratégia de formação na área dos bombeiros são elaborados através da DNB em coordenação com a ANEPC, em articulação com a ENB e outras instituições de ensino com oferta educativa e formativa reconhecida e certificada. (ANEPC, 2023).

Em termos de processo formativo nos corpos dos bombeiros a organização assenta sobre vários níveis de responsabilidade, nomeadamente, a Direção Nacional de Bombeiros da ANEPC, a Escola Nacional de Bombeiros (ENB), a Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP), a associação Nacional de Bombeiros Portugueses (ANBP), a Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários (APBV), a Comissão Regional de Formação, o Comandante do corpo de bombeiros, e os formadores e os formandos (ANEPC, 2023).

Baseando-se numa visão estratégica semelhante, alicerçada de regras e disciplina, realça-se que lidar com cenários imprevisíveis exige conhecimento científico atualizado e treino constante, cujos cursos de formação de quadros de comando, estão previstos nas UFCD e baseiam-se sobretudo nas necessidades operacionais, jurídica e de liderança na atividade de bombeiro.

Contudo, perante os diplomas analisados, não será prematuro considerar a existência de carência de formações de âmbito da comunicação social ou media training, uma ferramenta que poderá ser essencial para gerir crises, transmitir mensagens de relevo aos cidadãos e construir ou manter uma imagem, que surge da informação transmitida à população, considerando-se, portanto, um elemento chave para o maior sucesso da Instituição (Ribeiro, 2008)

PARTE II PRÁTICA

5.º CAPÍTULO

5.1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação foi iniciada com uma pesquisa bibliográfica de base concetual suportada em revisão da literatura enquadrante do tema. Onde se alcançaram os desafios ao Sistema de Proteção Civil em Aveiro, com uma abordagem aos principais e atuais riscos que se devem ter em conta na região. A comunicação como ferramenta de Proteção Civil e onde se enquadra na estratégia de formação na ANEPC, por último foi ainda abordada a importância da comunicação no curso de Emergência e Socorro do ISCIA, fruto de uma aprendizagem continua sobre os conteúdos programáticos de todas as unidades curriculares deste curso.

Perante esta parte prática, são incorporados dois capítulos, sendo o primeiro alusivo ao Trabalho de Campo, explicativo dos instrumentos de recolha de conhecimento aplicados sobre a temática em estudo, com vista ao desenvolvimento da pesquisa científica permitindo a aproximação à resposta às questões enunciadas no capítulo inicial. E na continuidade do presente desiderato, apresenta-se a metodologia do trabalho de campo, assim como os procedimentos e técnicas que permitiram o alcance da informação pretendida, assim como a metodologia adotada no presente estudo.

5.2 METODOLOGIA DO TRABALHO DE CAMPO

O método científico traduz-se no percurso que o investigador segue para ampliar ou produzir novos conhecimentos sobre um determinado assunto, garantindo a fiabilidade e confiabilidade do conhecimento produzido, sendo fundamental para o desenvolvimento do pensamento crítico.

No que concerne ao desenho da pesquisa científica e atendendo à necessidade da obtenção do ponto de partida, mediante as possíveis estratégias aplicadas na comunicação pelos diversos agentes de Proteção Civil, a presente investigação teve em conta uma fase exploratória, através de revisão bibliográfica, que visou sobretudo o estudo e revisão bibliográfica, fundamentada, principalmente, em artigos científicos e estudos disponíveis e reconhecimento global. Esta abordagem conceptiva integrou os principais conceitos para todo a envolvente entre os desafios da região de Aveiro, a importância da comunicação e respetiva formação disponível aos Corpos de Bombeiros. Conceitos que se revelaram imprescindíveis para poder abordar o enquadramento da temática concetual em estudo e preparar seguidamente os inquéritos por questionário e as entrevistas aplicados às amostras previamente definidas.

Por sua vez, a ulterior metodologia aplicada versou sobre o método inquisitivo e realizou-se através da elaboração de inquéritos por entrevistas a entidades com responsabilidade estratégica no âmbito da coordenação da formação dos Quadros de Comando dos Corpos de bombeiros e inquéritos por questionário aplicados a amostras definidas de acordo com a limitação metodológica aplicada à tematica em investigação, nomeadamente os Corpos de Bombeiros da região de Aveiro.

Embora não tivesse sido considerado no desenho inicial da presente dissertação, optou-se por alicerçar os resultados do trabalho de campo através do método de Observação Direta Participante, resultado da observação dos diversos docentes e discentes do curso de Mestrado de Gestão de Emergência e Socorro em matéria de formação e Comunicação no sentido de verificar possibilidades e potencialidades, bem como, práticas implementadas, que de forma generalizada poder-se-ão considerar que estão fortemente ligadas à estrutura de Proteção Civil e mesmo aos Corpos de Bombeiros. Tal observação permitiu também, a par com a revisão bibliográfica, preparar as entrevistas e os inquéritos que se seguiram.

Para além desta observação decorrente da frequência do presente mestrado, e por forma a enriquecer a investigação, foi submetida a candidatura para permitir a frequentar a Microcredenciação em Média Training no Instituto Politécnico de Tomar, que é ministrada em pareceria com a ENB em Sintra e tem sido lecionada a um número avultoso de líderes nos Corpos de Bombeiros e realizou-se o Webinar organizado pela ANEPC, direcionado sobretudo para os Corpos de Bombeiros sobre “Comunicação e interação com os Media”, permitindo perceber a importância desta temática no seio da estrutura de Proteção Civil para com os seus Corpos de Bombeiros.

5.3 INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

5.3.1 INTRODUÇÃO

O inquérito por questionário é um instrumento de pesquisa que possibilita estudar uma população abrangente e delimitada a circunstâncias sociais particulares, proporcionando o alcançar de resultados de forma generalizada, quando relacionado a um determinado método de amostragem (Dias, 1994).

Em termos de recolha de dados através dos Inquéritos por questionário, após a sua introdução numa base de dados e a aplicação adequada de métodos de análise, originam informações, que se consubstanciam em resultados, que são analisados, comparados e comentados (Sarmiento, 2013).

Como tal, esta metodologia de investigação considera os juízos de terceiros sobre o objeto que se investiga e a interpretação dos resultados gera informação conclusiva conducente à verificação (total ou parcial) ou não verificação das hipóteses. Permitindo ainda, a definição e

contextualização de ações e as recomendações, que a análise e interpretação dos dados permitem concluir (Sarmiento, 2008 e Sarmiento, 2013).

Também a abstração do inquirido perante o investigador, pelo facto de não estar presente no momento de análise, permite uma maior liberdade do inquirido por forma a garantir uma aproximação das respostas à realidade, alcançando respostas através da segurança conferida pela estatística, por forma a fundamentar os temas anteriormente abordados na revisão bibliográfica (Almeida, 2023).

Desta forma, o presente inquérito por questionário desenhado para ser aplicado aos líderes dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, visou avaliar diversos aspetos, procurando obter o feedback sobre os riscos com maior suscetibilidade de afetar a Região de Aveiro, e sobretudo a capacidade de comunicar à população através dos média, perante uma eventual resposta a esses riscos, e procurar perceber se a formação existente para lidar com a comunicação social se torna suficiente, assim como o interesse destes líderes em obter mais formação.

O formulário do inquérito dividiu-se em quatro secções (Apêndice A), totalizando 25 questões fechadas. A primeira, engloba a introdução do mesmo, dando nota, nomeadamente, sobre o âmbito do trabalho de investigação em curso e a importância da participação para o aumento do conhecimento nesta área científica, iniciando com umas breves questões por forma a identificar a que Corpo de Bombeiros e sub-região pertence, assim como a caracterização do inquirido. A segunda, acerca da perceção sobre a suscetibilidade dos riscos na Região de Aveiro. A terceira, versou sobre as estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro. E por último, a quarta, abordou a formação em comunicação / media training existente nos Corpos de Bombeiros, fechando-se assim, com um agradecimento pela colaboração no presente estudo.

Como tal, o presente molde do inquérito teve por suporte as afirmações relacionadas com os OE de investigação, em que a sua interpretação e análise irão constituir uma ferramenta essencial para certificar necessidades e propensões.

O inquérito foi aplicado ao nível regional de Aveiro, tendo sido identificados 23 Corpos de Bombeiros, sendo direcionado aos:

- Srs. Comandantes dos Corpos de Bombeiros;
- Srs. 2ºs Comandantes dos Corpos de Bombeiros;
- Srs. Adjuntos de Comando dos Corpos de Bombeiros;
- Foi ainda permitido e lançado o convite a eventuais Bombeiros com funções de Porta-Voz ou Relações Públicas nos Corpos de Bombeiros, contudo não existiu qualquer interação desses mesmos elementos.

Tendo em conta a dificuldade de estudar todo um Universo dos Corpos de Bombeiros Nacionais, e atendendo às características específicas da região de Aveiro, objetivou-se aplicar o presente estudo aos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro

Os questionários foram submetidos via email para os 23 Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro em 27 de fevereiro de 2025, em que estratégia de divulgação passou pela pesquisa de todos os emails dos Corpos de Bombeiros, emails de Comando dos respetivos Corpos de Bombeiros e mesmo os emails profissionais dos respetivos Comandantes.

Foram ainda, previamente, submetidos questionários teste (Apêndice B), e obtiveram-se 25 respostas que de uma forma geral concordaram com a estrutura apresentada, e permitiram avaliar a interpretação, fiabilidade e conformidade dos inquéritos. Tratou-se de um grupo diversificado de inquiridos pertencentes a uma população distinta do estudo em apreço, especialistas enquadrados com o mundo académico, com uma forte familiarização com os conceitos científicos necessários para a concretização da presente investigação (Sarmento, 2008)

Reverenciando a metodologia de Quivy & Campenhoudt, (2023), submeteu-se o inquérito por administração direta, por meio digital, permitindo o seu registo online suportado pela plataforma de utilização gratuita *Google Forms*.

Será importante referir, tanto para a defesa do próprio profissional como no espírito do serviço *pro bono*, que se sentiram diversas dificuldades na obtenção dos resultados. Foram realizados seis envios de email contendo as solicitações de colaboração, com remetentes de email distintos, com apelos à importância das respostas dos respetivos líderes, referenciando as dificuldades na obtenção de resultados, contudo até ao final de março apenas se tinham conseguido metade das respostas totais. Por último, foi solicitada ajuda a profissionais e amigos da área académica, Proteção Civil, com especial destaque a profissionais dos Corpos de Bombeiros, que através de contactos telefónicos, foram realizados apelos e insistências, no sentido de solicitar a colaboração no presente estudo.

Foram então obtidas 63 respostas válidas até ao dia 04 abril de 2025 (23h59), respeitantes aos 23 Corpos de Bombeiros da região de Aveiro.

Conforme já referido, o meio utilizado para a recolha dos resultados foi o *Google Forms*, sendo depois analisados quantitativamente.

5.3.2 CARATERIZAÇÃO DO UNIVERSO E AMOSTRA DOS INQUÉRITOS

Perante a temática em estudo a incidir sobre os Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro entendeu-se que a base de recolha de informação deveria recair sobre os elementos descritos no ponto anterior, face às responsabilidades diretas no âmbito da comunicação, bem como, a aplicabilidade da gestão da formação nos quadros de Comando dos Corpos de Bombeiros, conforme estipulado nos diplomas legais referidos no Capítulo IV - Estratégia de Formação na ANEPC. Sendo o Universo definido pela totalidade dos Líderes Bombeiros pertencentes ao Quadro de Comando dos 23 Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro.

Conforme se poder verificar na tabela 3, para poder chegar à definição do Universo em estudo, foram analisados todos eventuais sites institucionais dos respetivos Corpos de Bombeiros da

Região de Aveiro, porém como nem todos os Corpos de Bombeiros à data da pesquisa tinham site na internet, foram realizados contactos telefónicos para os respetivos responsáveis ou para a central telefónica dos mesmos para apurar o número correto de Bombeiros nos seus Quadros de Comando.

Tabela 3: Universo – Comando Bombeiros da Região de Aveiro

Bombeiros Reg. Aveiro	Comandante	2º Comandante	Adjuntos de Comando	Fonte
Albergaria-a-Velha	1	1	2	Contacto operadora 01mar25
Águeda	1	1	2	Contacto operador 01mar25
Anadia	1	1	2	Contacto operadora 01mar25
Arouca	1	1	2	https://www.abvarouca.com/corpo-de-bombeiros/corpo-ativo.html
Arrifana	1	0	1	https://bombeirosarifana.com/connect_estrutura/ativo.html
Aveiro Novos	1	0	2	Contacto operadora 01mar25
Aveiro Velhos	0	0	2	http://www.bombeirosaveiro-velhos.com/pages/corpo-de-bombeiros/quadro-ativo.php
Castelo de Paiva	0	0	3	Contacto operadora 01mar25
Esmoriz	1	0	2	https://bvsmoriz.pt/bombeiros-estrutura
Espinho	1	1	1	Contacto operadora 01mar25
Estarreja	1	0	1	Contacto Comandante BV Estarreja em 01mar25
Fajões	1	0	3	https://www.bvf.pt/
Feira	1	1	1	https://bombeirosfeira.pt/corpo-bombeiros
Ílhavo	1	1	1	Comandante BV Ílhavo
Lourosa	1	0	2	Contacto operadora 01mar25
Murtosa	1	1	2	https://www.bombeirosurtosa.pt/corpo-bombeiros/
Oliveira de Azeite	1	0	1	https://bombeirosazeite.com/home/corpo-de-bombeiros/quadro-de-comando/
Oliveira do Bairro	1	1	1	https://bombeirosobairro.pt/corpo-de-bombeiros/organograma/
Ovar	0	1	2	Contactado o Presidente dos Bombeiros de Ovar em 02mar25
São João da Madeira	1	0	2	https://www.bvsmj.pt/corpo-de-bombeiros
Sever do Vouga	1	1	1	Contacto operadora 02mar25
Vagos	1	1	1	https://www.bvvagos.pt/?page_id=119
Vale de Cambra	1	1	2	https://www.bombeirosvaldecambra.pt/?page_id=53
Total	20	13	39	TOTAL: 72

Fonte: Elaboração própria

Perante esta tabela, para Sarmento (2023) considera-se uma amostra probabilística do tipo Estratificada proporcional, uma vez que se realizou um estudo através subgrupos (estratos) da população, contudo, a construção do inquérito por questionário de resposta fechada direcionou-se a uma atuação genérica de todos os líderes, não sendo individualizadas questões relativas às funções de cada um. Tanto é que a população obtida, pode ser vista como um todo na amostra final.

Como tal, na população (universo) definida neste estudo é relativamente baixa, e corresponde a 72 indivíduos respeitantes aos 23 Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, sendo este número (N) da população finita, obtido pelas existências da seguinte forma:

- 20 elementos com a função de Comandante;
- 13 elementos com a função de 2º Comandante;
- E 39 elementos com a função de Adjunto de Comando.

Como tal, assumimos um grau de confiança de 95% para as 63 respostas válidas recebidas, sendo que se procurou calcular o nível de erro.

Sendo uma população finita, para calcular a dimensão da amostra optou-se por utilizar a seguinte fórmula:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Figura 18 - Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita.

Fonte: (Santos, Lima, Santos, Laranjo, & Fachada, 2019)

Assim, temos que o tamanho da amostra (n) foi de 63, o grau de confiança z corresponde ao valor de 1,96 para 95% (grau de confiança), sendo o nível de erro e , e o Universo em estudo que representa o Corpo de Comando dos Bombeiros da Região de Aveiro, foi definido como sendo de 72 indivíduos. Da aplicação da fórmula presente na Figura 18, resulta um nível de erro de 4,4% para esta amostra de 63 indivíduos.

Estatisticamente, poderá ser considerada uma amostra robusta, contudo conforme foi anteriormente descrito, o alcance do resultado desta amostra, foi revestido de inúmeros obstáculos ao preenchimento dos inquéritos e apenas foram ultrapassados através do esforço e amizade de alguns destes Homens que representam os Líderes dos Corpos de Comando da Região de Aveiro, permitindo o alcance aceitável de forma a objetivar o rigor científico minimamente desejável.

5.4 INQUÉRITO POR ENTREVISTA

5.4.1 INTRODUÇÃO

A entrevista é um recurso de elevada pertinência para o investigador pois é, em certas áreas ou domínios, um instrumento fundamental que capacita a recolha de informação. Para IESM (2014), os métodos de entrevista diferenciam-se pelo aproveitamento dos processos fundamentais de comunicação e de interação humana, permitindo o aproveitamento por parte do investigador de informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados. As entrevistas realizadas foram «estruturadas», consistindo na abordagem de assuntos previamente determinados, de relevo para a investigação, onde as perguntas se apresentaram estruturadas e ordenadas (IESM, 2014).

A exigência que reveste a técnica de entrevista ao nível da sua aplicação está bem presente, segundo Pardal e Correia, esta técnica obriga a um planeamento antecipado sobre o conhecimento e o esclarecimento das teorias presentes sobre o objeto de estudo, a elaboração de um sistema concetual e a aceção das variáveis a operacionalizar. Obedecendo ainda, a um grande rigor na colocação de perguntas, colocando o entrevistado limitado pela carência de respostas objetivas, que pese embora imprima o rigor na informação, porém, condiciona o entrevistador e fragiliza o entrevistado, porque limita a espontaneidade (Pardal & Correia, 1995).

O inquérito por entrevista² foi elaborado através do *Microsoft Office Word*[®] que, para além da identificação do entrevistado, organiza-se em três blocos, num total de 18 perguntas, dividido por blocos de perguntas, com a descrição e objetivo de cada módulo temático (Apêndice C):

- O primeiro bloco refere-se aos riscos no âmbito de Proteção Civil na Região de Aveiro (PE1);
- O segundo bloco refere-se às estratégias e eficácia no âmbito da comunicação e interação com os média (PE2 a PE9);
- O terceiro bloco é relativo à formação interna /Formação regulamentada /Formação externa (PE10 a PE18).

5.4.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

As entrevistas, de cariz individual, tinham como objetivo serem direcionadas a vários “*intervenientes-chave*” das temáticas em investigação (Hamilton & Finley, 2019). Creswell (2013) realça a escolha do tipo de entrevista a realizar como fator decisivo para alcançar as respostas às questões da investigação, quer seja à QC como às respetivas QD.

O inquérito por entrevista, enquanto ferramenta de recolha de dados de uma estratégia de investigação qualitativa, tem como principal objetivo captar uma ponderação crítica dos entrevistados, precedida de uma análise, que se almejou implementar aos responsáveis no âmbito da Proteção Civil, previstos no Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro, sobre a matéria de instrução e formação destinada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros pertencentes a associações humanitárias de bombeiros e aos bombeiros voluntários dos diversos quadros e carreiras dos corpos de bombeiros detidos por municípios, desta forma foram enviadas entrevistas aos seguintes representantes institucionais:

- Presidente da ANEPC;
- Presidente da Escola Nacional dos Bombeiros;
- Diretor Nacional dos Bombeiros Portugueses;
- Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses;
- Presidente da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais;
- Presidente da Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários
- Comandante Sub-regional de Aveiro;
- Comandante Sub-regional da área Metropolitana do Porto.

Esta visão dos decisores ao nível da formação nos Quadros de Comando dos Corpos de Bombeiros, nos diferentes patamares e responsabilidades a nível nacional e regional, permite focar com maior abrangência os objetivos específicos da temática e identificar necessidades e ferramentas estratégicas permitindo uma melhor condução da investigação científica.

² Vide Apêndice C— Inquérito por Entrevista Aplicada

Neste contexto, a amostra consubstanciou-se numa amostragem não probabilística intencional, uma vez que os inquiridos foram selecionados pelas suas características específicas (Sarmento, 2013).

5.4.3 PROCEDIMENTOS DE RECOLHA DE DADOS E DE ANÁLISE

Assim, a partir do dia 04 de março de 2025, iniciou-se o envio por correio eletrónico, dos contactos formais, bem como descrição pessoal realizada a todos os entrevistados sobre o âmbito do estudo que os autores se propunham a desenvolver, conforme enunciado no parágrafo anterior.

A Tabela seguinte ilustra os momentos do processo de obtenção de informação por esta técnica:

Tabela 4: Respostas às entrevistas

Abr.	Instituição	Pedido	Resposta Final
E1	Presidente da ANEPC;	12/03/2025	Informou que por questões profissionais não iria ser possível dar resposta em tempo útil
E2	Presidente da Escola Nacional dos Bombeiros	12/03/2025	15/05/2025
E3	Diretor Nacional dos Bombeiros Portugueses;	13/03/2025	Não foi obtida resposta
E4	Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses	13/03/2025	Não foi obtida resposta
E5	Presidente da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais;	15/03/2025	Não foi obtida resposta
E6	Presidente da Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários	13/03/2025	Não foi obtida resposta
E7	Comandante Sub-regional de Aveiro	12/03/2025	15/05/2025
E8	Comandante Sub-regional da área Metropolitana do Porto	13/03/2025	Não foi obtida resposta

Fonte: Elaboração própria

O guião da entrevista foi remetido por correio eletrónico para os entrevistados, nas datas referenciadas na tabela anterior.

Antes de ser enviado aos entrevistados, o guião foi submetido a alguns especialistas da área da proteção civil e de âmbito académico para efeitos de avaliação crítica, análise e eventuais melhoria.

O email dirigido aos entrevistados, assumiu-se como missiva de apresentação do autor e fez-se acompanhar do respetivo enquadramento da investigação, com a objeto de esclarecer os objetivos da investigação para a qual iriam contribuir. Foram ainda realizadas algumas tentativas de contactos prévios informais aos entrevistados, contudo alguns desses contactos não tiveram sucesso.

As entrevistas realizaram-se no período de 12 de março até 18 de maio de 2025. Todos os dados presentes na investigação, resultantes das entrevistas realizadas, foram aprovados e/ou remetidos pelos respetivos entrevistados.

Foram obtidas apenas duas (2) entrevistas, sendo: uma da Escola Nacional de Bombeiros, através do Departamento de Formação e a segunda do Comando Sub-regional de Emergência e Proteção Civil da região de Aveiro, não foram conseguidas as restantes entrevistas dos restantes responsáveis da estratégia de formação do quadro de Comando dos Corpos de Bombeiros, com especial destaque para a ausência da tão almejada entrevista do Senhor Presidente da ANEPC, que muito enriqueceria o presente trabalho.

Como plano inicial, por forma a realizar a análise comparativa dos dados das entrevistas projetou-se a construção de tabelas através da utilização do Microsoft Office Word®, contudo em virtude de o resultado da adesão ter sido inferior ao expectável, optou-se pela análise direta ao conteúdo das entrevistas, elaborando uma descrição, comparativa das ideias chave de cada um dos entrevistados.

5.5 OBSERVAÇÃO DIRETA PARTICIPANTE

A observação direta participante focou-se em dois momentos de formação distintos, onde se valorizou a descrição pormenorizada do conteúdo, dinâmica e orientação de cada momento, permitindo refletir sobre a informação recolhida e ao mesmo tempo, contribuir com o conhecimento e experiências do próprio, fomentando a partilha e enriquecimento do conhecimento sobre as matérias em estudo a outros utilizadores (Correia, 2009).

A primeira observação teve o seu início através dos conteúdos partilhados e discutidos pelos docentes e discentes do curso de Mestrado de Gestão de Emergência e Socorro em matéria de formação e comunicação, que de forma generalizada poder-se-á considerar que estão fortemente relacionados com a estrutura de Proteção Civil e até mais especificamente aos Corpos de Bombeiros, cujo objetivo prendeu-se na verificação de potencialidades, bem como, quais as boas práticas implementadas.

Nesta perspetiva de observação, onde existiu um envolvimento do investigador, é caracterizada como observação participante, que enquanto técnica utilizada em investigação, os seus objetivos realçados vão muito além da pormenorizada descrição dos componentes de uma situação a que o investigador se sujeita a participar, permitindo a identificação do sentido, a orientação e a dinâmica de cada momento, procurando dar a conhecer os frutos, resultantes da experiência com a utilização deste método, dado que se constitui como meio fundamental na colheita de dados, para o estudo que se pretendeu desenvolver (Correia, 2009).

É de salientar que apesar da evolução tecnológica verificada ao longo dos últimos anos, continuam a surgir situações em que os meios tecnológicos não estão capacitados para

substituir o ser humano na tarefa de observar cientificamente, como é o caso dos estudos do âmbito das Ciências Sociais (IESM, 2014).

Ainda no âmbito do curso, foram realizadas visitas de estudo, nomeadamente, ao Terminal de Granéis Líquidos do Porto de Aveiro, que serve um dos principais polos da Indústria Química Nacional, no âmbito da Disciplina de Gestão de Operações de Proteção Civil através do seu Docente e simultaneamente o Conselheiro de Segurança do Terminal, Dr. José Bismarck, onde se observaram os principais riscos em cadeia a que poderá estar exposta a região de Aveiro e por sua vez, a importância da Comunicação como forma de mitigar esses riscos.

Foi ainda realizada visita, enquadrada na Unidade Curricular de Técnicas de Apoio à Decisão e Gestão de Operações, ao Comando Sub-Regional de Emergência e Proteção civil da Área Metropolitana do Porto, onde foi observada toda a estrutura envolvente ao Comando Sub-Regional, assim como todo o processo de formação nos Corpos de Bombeiros, permitindo adquirir os conceitos básicos para a realização da temática em prática.

Esta observação, permitiu também, a par com a revisão bibliográfica, preparar as entrevistas e os inquéritos que se seguiram.

O segundo momento de observação direta participante, que se entendeu realizar, por forma a procurar um enriquecimento metodológico da investigação em curso, dada a dificuldade na obtenção dos resultados através da aplicação dos inquéritos por questionário e à deficitada adesão à submissão de entrevista, não correspondendo desta forma, ao desenvolvimento do trabalho projetado pelo investigador, foi realizada candidatura de forma a permitir a participação e frequência na microcredenciação em Media Training do IPT em colaboração com a ENB.

A observação direta participante foi desta forma projetada como metodologia complementar na investigação sobre a estratégia de comunicação na Proteção Civil, com foco nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, permitindo enriquecer o contexto formativo dos comandantes, proporcionando uma compreensão mais aprofundada das práticas comunicacionais abordadas no curso de Media Training do Instituto Politécnico de Tomar em pareceria com a ENB em Sintra. Contudo e apesar da candidatura e matrícula no curso, atendendo à falta de participantes por parte dos Corpos de Bombeiros, o curso foi adiado por diversas vezes, não tendo sido realizada a formação, até à data de terminar o presente trabalho de investigação.

Contudo, esta formação tem servido como uma ferramenta enriquecedora na preparação dos líderes dos Corpos de Bombeiros. Um curso que tem sido desenvolvido perante a premissa cujo relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social no âmbito do Sistema de Prevenção e Socorro é considerado fundamental, em que a preparação e o treino ao nível emocional e argumentativo na inter-relação que se estabelece com os jornalistas são a base para que a mensagem a passar à população seja bem sucedida, em que o objetivo será

comunicar e informar sobre riscos, vulnerabilidades e formas de mitigação de forma clara, objetiva e fluida.

Apesar de não ter sido possível realizar a observação direta participante neste último curso, a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) promoveu, no âmbito do DECIR25, o webinar "Comunicação e Interação com os Media", nos dias 20 e 22 de maio, destinado à sua Estrutura Operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros e surgiu assim, a oportunidade de realizar esta observação participante em contexto de formação em media training, que se considera dinâmica e envolvente e o investigador é simultaneamente uma ferramenta na recolha de dados e na sua interpretação. Na verdade, esta experiência torna-se essencial para o observador, em que mantém uma postura presente para permitir estar consciente dos clichés culturais e possa fortalecer a sua capacidade de introspeção, quando se pretende alcançar o significado das ações e interações de um grupo de participantes num determinado contexto em estudo (Correia, 2009).

6.º CAPÍTULO

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo apresenta os resultados da investigação. Face ao método utilizado, e após a análise da bibliografia e da observação direta realizada durante a frequência das Unidades Curriculares do presente Mestrado, onde se destacaram as ideias chave que serviram de base aos inquéritos. Seguiu-se após a aplicação dos inquéritos por questionário e as entrevistas às diversas Entidades de Proteção Civil com responsabilidade na Formação dos Quadros de Comando. Relativamente às entrevistas, os resultados foram organizados em quadros-síntese, nos quais as respostas dos entrevistados são acompanhadas por uma análise de conteúdo.

Posteriormente, são debatidos os resultados alcançados.

No que concerne aos inquéritos por questionário, foram analisadas as respostas facultadas, sendo precedidas pela discussão e eventuais conclusões que objetiva reconhecer possíveis explicações dos resultados.

Por último e por forma a indagar um enriquecimento metodológico da investigação em curso, uma vez que os resultados foram obtidos durante o processo de aplicação das entrevistas não corresponderam aos projetados pelo investigador, para além das diversas insistências realizadas, tornou-se ainda necessário adotar uma estratégia alternativa para obter dados relevantes, foi então, submetida a candidatura que permitiu a frequência na Microcredenciação em Media Training no Instituto Politécnico de Tomar. Uma participação no curso que permitiria observar diretamente como os comandantes são preparados para comunicar com os média e a sociedade, identificar desafios, resistências e boas práticas na comunicação e compreender a percepção dos formandos sobre a importância da comunicação na Proteção Civil, contudo por falta de participantes, o curso foi adiado por diversas vezes.

Apesar dos contratempos anteriores, a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) promoveu, no âmbito do DECIR25, o webinar "Comunicação e Interação com os Média", nos dias 20 e 22 de maio, destinado à sua Estrutura Operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros e surgiu assim, a oportunidade de realizar esta observação participante que se considera dinâmica e envolvente e o investigador é simultaneamente uma ferramenta na recolha de dados e na sua interpretação.

A observação direta participante foi desta forma adotada como metodologia complementar na investigação sobre a estratégia de comunicação na Proteção Civil, com foco nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, permitindo enriquecer o contexto formativo dos

Comandantes, proporcionando uma compreensão mais aprofundada das práticas comunicacionais, com especial destaque para o ponto de vista dos Media.

6.2 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS

De seguida os resultados alcançados nas secções dos inquéritos que para além do grau de consonância do inquirido, são expostas as ideias, feedback com afirmações sobre concepções e aspetos de aperfeiçoamento no âmbito do presente tema.

O presente inquérito foi dividido por 4 Secções, em que a primeira permite uma caracterização do inquirido, quanto ao seu género, habilitações literárias, função, sub-região, e tempo de serviço.

Assim, a segunda secção identifica os riscos mais consideráveis na região de Aveiro. A terceira secção aborda a perceção das estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro. A quarta e última secção apresenta a perceção do inquirido sobre a formação em comunicação / media training existente nos Corpos de Bombeiros.

O Inquérito realizado à presente amostra assenta sobre questões de caracterização e demográficas, perguntas abertas de resposta livre e múltipla escolha, questões de resposta fechada, e questões baseadas na escala de Likert com um intervalo de 1 a 5, cuja descrição das opções poder-se-ão aplicar em dois contextos distintos, o primeiro é o de Discordo totalmente, Discordo, Nem concordo nem discordo, concordo e Concorde totalmente. No segundo contexto aplicam-se as seguintes hipóteses, Nada adaptada, Pouco adaptada, Moderadamente adaptada, Bem adaptada e Completamente adaptada.

6.2.1 CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

Como descrevemos no ponto 5.8, a população definida neste estudo integra uma população (universo) relativamente baixa, que através da consulta dos respetivos sites institucionais e através de contactos telefónicos para os respetivos atendimentos dos corpos de Bombeiros, chegou-se ao resultado que corresponde a 72 indivíduos respeitantes aos 23 Corpos de Bombeiros da região de Aveiro, em que 20 elementos desempenham a função de Comandante, 13 elementos desempenham a função de 2º Comandante e os restantes 39 elementos são Adjuntos de Comando.

Por sua vez, a população inquirida (amostra), foi conseguida através de 63 elementos voluntários, que consentiram e se disponibilizaram a responder às 32 questões fechadas, distribuídos da seguinte forma: dezanove (19) Comandantes, dezassete (17) 2º Comandantes e vinte e sete (27) Adjuntos de Comando, conforme se pode verificar no gráfico 1, por forma a melhor a interpretar a distribuição percentual dos inquiridos pela função que desempenham, verificando-se alguma discrepância de funções entre os resultados obtidos nos inquéritos e

nos dados recolhidos para o definir o universo, possivelmente porque alguns dos adjuntos já poderão ter assumido funções de 2º Comandantes.

Função no Corpo de Bombeiros:

63 respostas

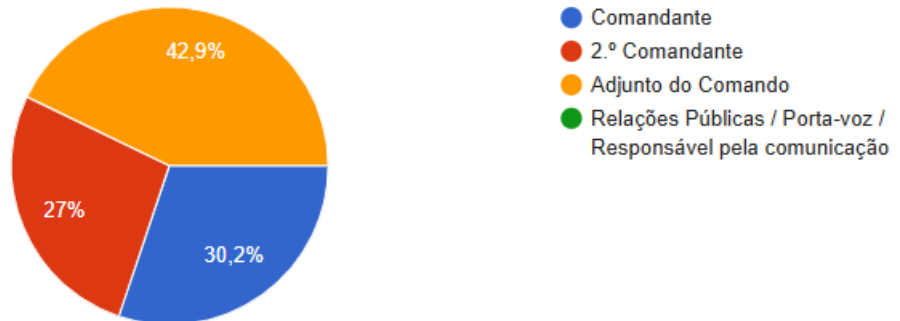


Gráfico 2: Distribuição da amostra pela função nos Corpos de Bombeiros.

Fonte gráfica: Google Forms.

A maior parte da amostra dos inquiridos em estudo são do sexo masculino, existindo, apenas, quatro elementos do género feminino.

Tempo de serviço:

63 respostas

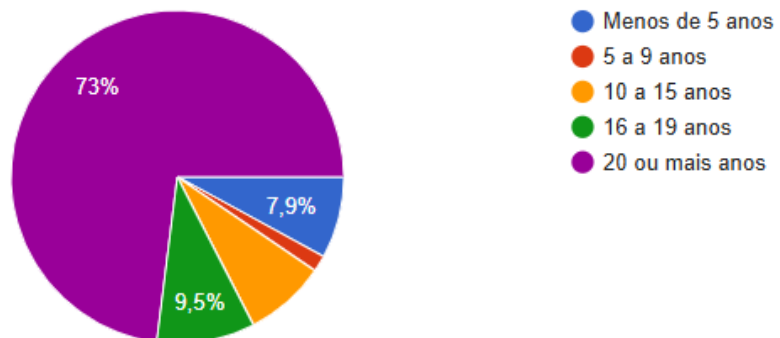


Gráfico 3: Distribuição da amostra pelo tempo de serviço.

Fonte gráfica: Google Forms.

Quanto à experiência no serviço que exercem, será importante referir que uma larga maioria (73%) dos inquiridos já tem 20 ou mais anos de serviço, 9,5% tem entre 16 a 19 anos de tempo de serviço, 7,9% tem entre 10 e 15 anos, apenas 1,6% tem entre 5 a 9 anos e por último, com tempo de serviço inferior a 5 anos correspondem a 7,9% dos inquiridos.

Sub-região onde está inserido:

63 respostas

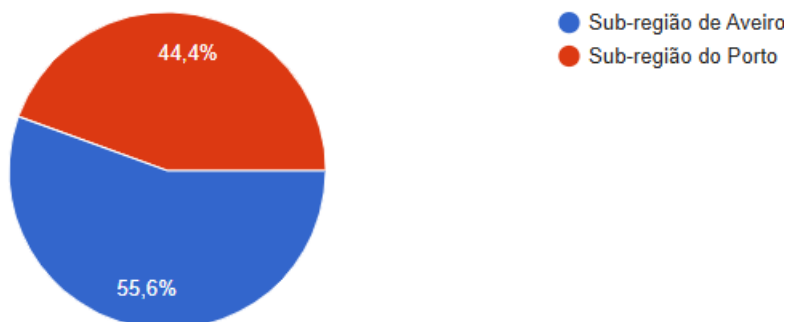


Gráfico 4: Distribuição da amostra por sub-região.

Fonte gráfica: Google Forms.

Os inquiridos da região de Aveiro estão divididos entre a sub-região de Aveiro, correspondendo a 55,6% e a Sub-região do Porto, com os restantes 44,4% dos inquiridos. E no gráfico seguinte, é exibida uma representação pictórica da distribuição dos inquiridos por Corpos de Bombeiros da região de Aveiro:

Corpo de Bombeiros a que pertence.

63 respostas



Gráfico 5: Distribuição da amostra por Corpo de Bombeiros.

Fonte gráfica: Google Forms.

Verificamos que as respostas por Corpos de Bombeiros Voluntários variaram entre 1 até 5 respostas, destacando o Corpo de Bombeiros de Fajões com 5 respostas, Murtosa e Anadia com 4 respostas, e importa ainda referir que, 3 dos inquiridos optaram por não identificar o Corpo de Bombeiros a que pertenciam.

Em termos de género, apenas 4 dos inquiridos foram provenientes de elementos de género feminino, sendo os restantes obtidos do género masculino.

Habilitações Literárias:

63 respostas

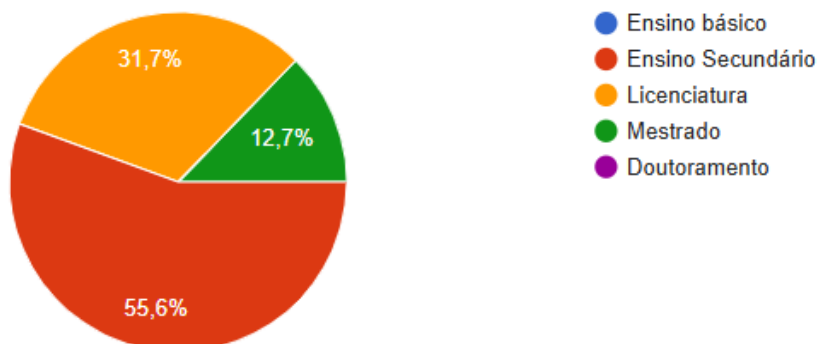


Gráfico 6: Distribuição da amostra pelas habilitações literárias.

Fonte gráfica: Google Forms.

Em termos de Habilitações académicas, a grande maioria dos inquiridos, tem o Ensino secundário como habilitação académica, correspondendo a uma percentagem e 55,6%, em comparação com 31,7% com licenciatura e por último a fração menos representativa corresponde a 12,7% dos inquiridos com grau mestre.

6.2.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS

A segunda secção (situadas entre a pergunta 8 e a pergunta 9) aborda uma caracterização intencional sobre os principais riscos que os inquiridos consideram mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro, e que irá ser complementada pelos resultados obtidos das entrevistas.

A terceira secção (entre a pergunta 10 e a pergunta 18) aborda a perceção das estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro. A quarta e última secção apresenta a perceção dos inquiridos sobre a formação em comunicação / media training existente nos Corpos de Bombeiros.

6.2.3 PERGUNTAS RELATIVAS À SEGUNDA SECÇÃO

Irá proceder-se à análise da segunda secção onde os inquiridos foram convidados a selecionar os riscos que considerava mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro e por sua vez não questão seguinte, caso não tivessem sido listados todos os riscos, foi dada a oportunidade de identificar outros riscos que considerassem suscetíveis de afetar a região de Aveiro.

O gráfico seguinte, expõe a percentagem de inquiridos que selecionou um determinado risco perante a questão sobre os principais riscos que considera mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro.

• PERGUNTA 1

Quais os principais riscos que considera mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro?

63 respostas

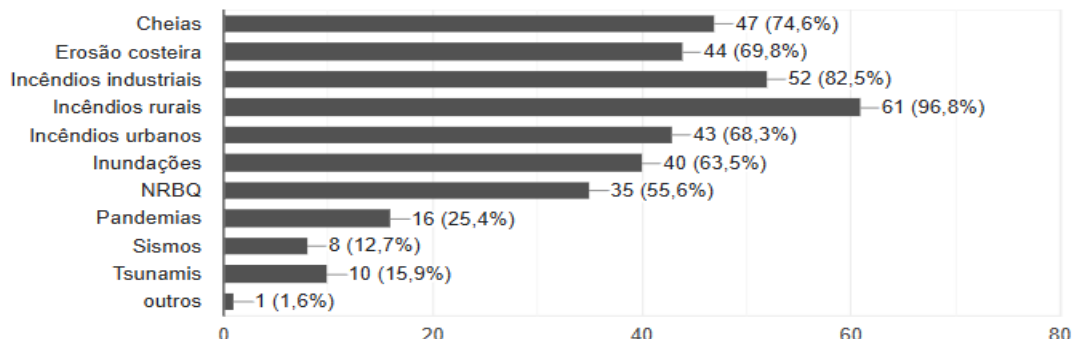


Gráfico 7: Representatividade dos Riscos mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro.

Fonte gráfica: Google Forms.

Verificamos que aproximadamente 96,8% dos inquiridos afirmaram que os incêndios rurais representam uma das maiores ameaças à região de Aveiro, e imediatamente a seguir com 82,5%, os incêndios industriais, constituem-se como um risco com um elevado nível de suscetibilidade para afetar a região de Aveiro, demonstrando uma preocupação derivada das consequências dos últimos anos ao nível de incêndios, e também sobre a complexidade das zonas industriais sediadas na região de Aveiro. Os riscos que advêm das características geográficas, sobretudo no concerne à posição litoral da região, surgem logo de imediato, nomeadamente, o risco de cheias com 74,6% dos inquiridos e a erosão costeira com 69,8% dos inquiridos.

Para além destes riscos com maior expressão, foram ainda mencionados outros, sendo os incêndios urbanos mencionados por 68,3% dos inquiridos, as Inundações por 63,5%, os incidentes NRBQ por 55,6%, as pandemias por 25,4%, Tsunamis e Sismos por 15,9% e 12,7% respetivamente e por último e com menor expressão, um dos inquiridos considerou as derrocadas como um risco de afetar a região de Aveiro.

6.2.4 PERGUNTAS RELATIVAS À TERCEIRA SECÇÃO

Transitando para a secção seguinte, foram abordadas as estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro, cuja primeira e a segunda questão focavam as intervenções perante a Comunicação Social no decorrer das suas funções no Corpo de Bombeiros e se já existiu pressão ou com falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social.

• PERGUNTA 1

Já teve intervenções perante a Comunicação Social no decorrer das suas funções no Corpo de Bombeiros?

63 respostas

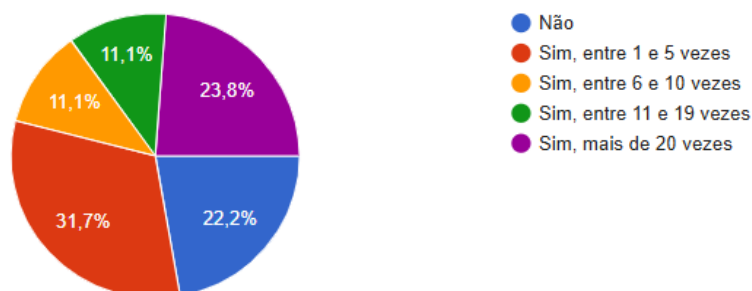


Gráfico 8: Representatividade das intervenções perante a Comunicação Social.

Fonte gráfica: Google Forms.

Observa-se claramente que a maioria dos operacionais com funções de comando já tiveram intervenções com a Comunicação Social no decorrer das suas funções, representando uma fração de 77,8% em contraste dos 22,2% que nunca intervieram em ações com os media. Dos inquiridos que tiveram intervenção, destacam-se os que interagiram mais de 20 vezes com 23,8% e os que interagiram no máximo 5 vezes, correspondendo a 31,7%.

Por sua vez, no gráfico seguinte, representa o sentimento de pressão ou falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social, cujos resultados são espelhados numa escala de Likert.

• PERGUNTA 2

Já se sentiu pressionado ou com falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social.

63 respostas

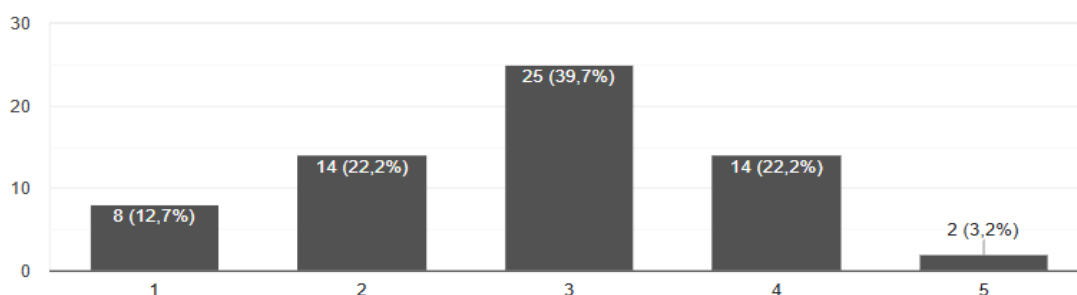


Gráfico 9: Representatividade do sentimento de pressão ou falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social. Fonte gráfica: Google Forms.

Sobre a pressão ou falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social as opiniões representadas no gráfico 9, são diversas, contudo a tendência mais acentuada verifica-se na indiferença, em que 39,7% dos inquiridos não concordam nem discordam que tenham sentido pressão, por sua vez 25,4% concorda ou concorda totalmente em contraste

com 34,9% dos inquiridos que discordam ou discordam totalmente que já tenha existido pressão ou falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social.

• PERGUNTA 3

Como classifica a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros?

63 respostas

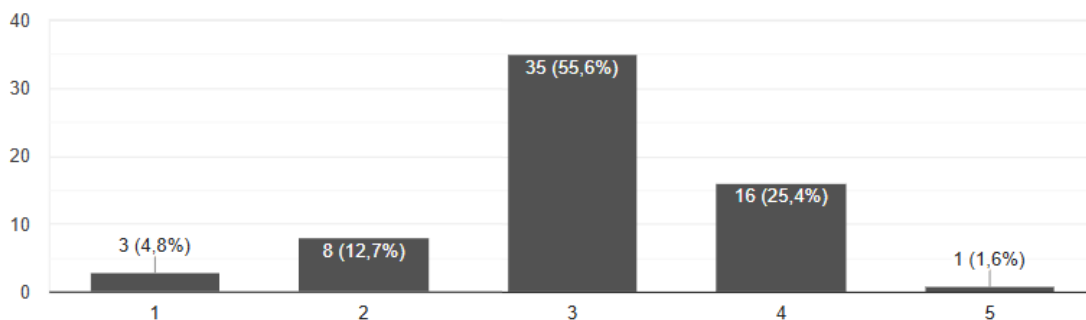


Gráfico 10: Classificação da estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros.

Fonte gráfica: Google Forms.

Sobre a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros, como se pode verificar no gráfico 10, os inquiridos utilizaram uma classificação na sua maioria neutra, em que 55,6% considerou medianamente ou moderadamente adaptada, em que os restantes se dividiram pelos polos opostos, destacando-se 27% a consideram a estratégia bem ou totalmente adaptada e 17% dos inquiridos a considerar a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros pouco ou nada adaptada.

• PERGUNTA 4

Considero que existem barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação.

63 respostas

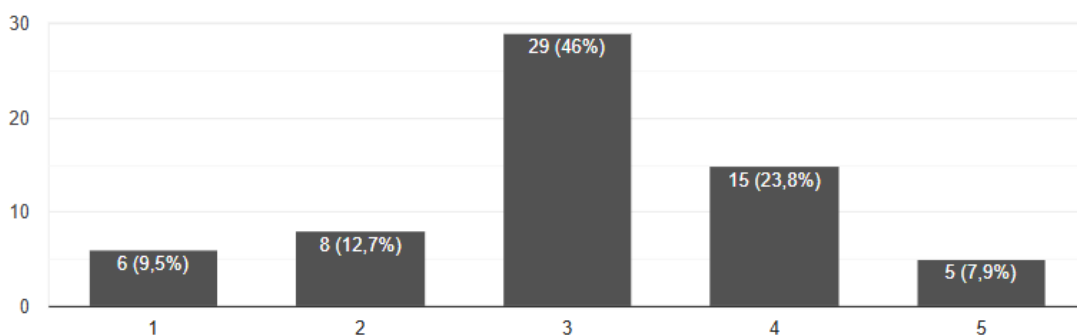


Gráfico 11: Existência de barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação. Fonte gráfica: Google Forms.

No Gráfico 11, estão espelhadas as opiniões sobre as eventuais barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação. Mais uma vez, a maior percentagem, correspondendo a 46% dos inquiridos não concordam nem discordam que existam barreiras internas que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação, contudo proporção que considera a existência de barreiras, correspondendo a 31,7% dos inquiridos que concordaram ou concordaram totalmente é superior aos 22,2% dos inquiridos que discordam ou discordam totalmente com a existência dessas barreiras internas.

• PERGUNTA 5

Considero que a estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros é adequada.

63 respostas

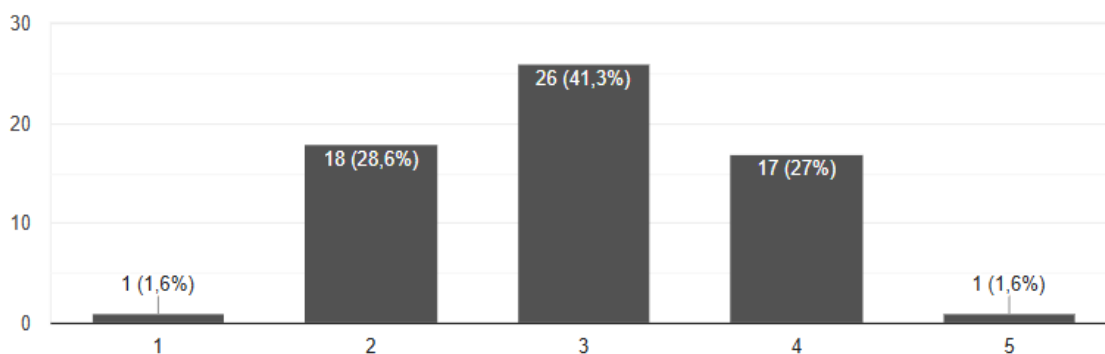


Gráfico 12: Classificação da estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros

Fonte gráfica: Google Forms.

Nesta última questão respeitante à terceira secção, representado pelo gráfico 12, sobre a estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros, 41,3% dos inquiridos consideram uma estratégia neutra, sendo medianamente ou moderadamente adaptada, contudo a restante percentagem tende mais em considerar que a estratégia de comunicação dos corpos dos Bombeiros, encontra-se pouco ou nada adaptada, correspondendo a 30,2% dos inquiridos, em contraste com os 28,6% dos inquiridos que considera a estratégia bem ou totalmente adaptada, não seguindo assim a tendência do gráfico 10, sobre a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros, em que a percentagem dos inquiridos que consideravam a estratégia bem ou totalmente adaptada eram superior à percentagem que considerava a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros pouco ou nada adaptada.

6.2.5 PERGUNTAS RELATIVAS À QUARTA SECÇÃO

Nesta secção, foram abordadas as estratégias de formação em comunicação *media training* existente nos Corpos de Bombeiros, onde os inquiridos são convidados a expressar a sua opinião sobre o tipo de treino e respetiva frequência por forma a capacitar para lidar com a comunicação social e diversos cenários, assim na primeira questão foi-lhes questionado se no contexto da formação dos quadros de comando, os Corpos de Bombeiros recebem treino específico para interagir com os meios de comunicação social, tendo em vista a exposição a diversos cenários, conforme se pode verificar no gráfico seguinte.

• PERGUNTA 1

No contexto da formação e instrução dirigida aos Bombeiros dos quadros de comando, os Corpos de Bombeiros recebem treino específico para interagir com os meios de comunicação social, tendo em vista a exposição a diversos cenários.

63 respostas

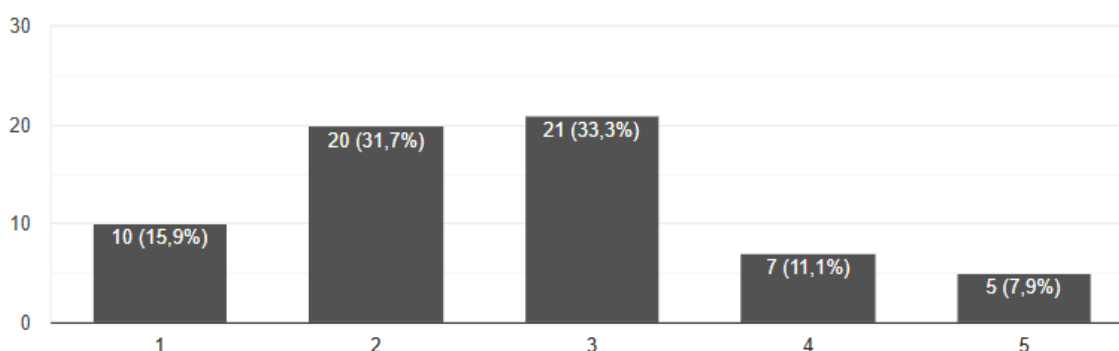


Gráfico 13: Classificação do treino dado aos Corpos de Bombeiros no âmbito da formação dos quadros de Comando para interagir com os meios de comunicação social, tendo em vista a exposição a diversos cenários.

Fonte gráfica: Google Forms.

Torna-se evidente perante os resultados acima representados que os inquiridos não concordam que este treino específico dado ao longo da formação de quadros de Comando seja o adequado para lidar com a comunicação social nos diversos cenários, estando estes inquiridos representados por 15,9% dos que discordam totalmente e 31,7% que discordam. A percentagem dos inquiridos que optou por nem concordar nem discordar, ficou-se pelos 33,3% e apenas 19% concordaram ou concordaram totalmente com o facto dos bombeiros receberem treino específico para lidar com a comunicação social.

• PERGUNTA 2

Considero que a frequência de formação no âmbito da comunicação é adequada.

63 respostas

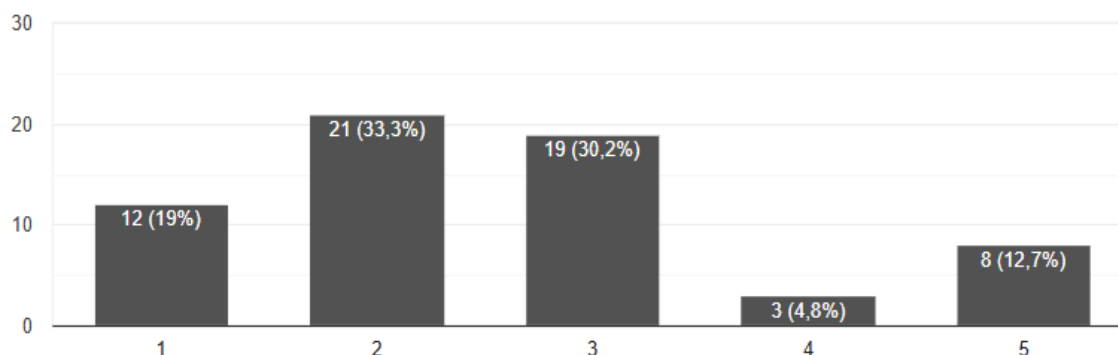


Gráfico 14: Classificação da adequação da frequência de formação no âmbito da comunicação.

Fonte gráfica: Google Forms.

Relativamente à frequência de formação no âmbito da comunicação, os inquiridos aproximaram-se à linha de pensamento da questão anterior. A maioria, correspondendo a 52,3% dos inquiridos discorda ou discorda totalmente que a frequência de formação seja a adequada, e apenas 17,5% dos inquiridos concorda ou concorda totalmente sobre a adequação da frequência de formação. 30,2% dos inquiridos não concordam nem discordam sobre esta premissa.

• PERGUNTA 3

No seu Corpo de Bombeiros tem algum elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media?

63 respostas

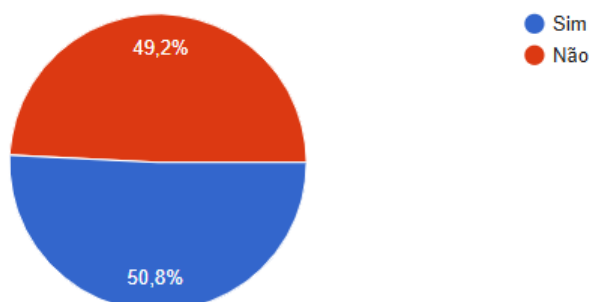


Gráfico 15: Existência de elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media no Corpo de Bombeiros. Fonte gráfica: Google Forms.

O gráfico 1 corresponde à questão colocada aos inquiridos sobre a eventual existência de elementos responsáveis para trabalhar a comunicação e lidar com os média no Corpo de Bombeiros, onde o resultado não poderia ser mais equilibrado, cuja diferença foi separada

por apenas um elemento. 49,2% dos inquiridos, que corresponde a um total de 31 inquiridos referiu que não tinha e 50,8%, correspondendo a 32 inquiridos confirmou a existência de elementos que trabalham a comunicação e lidam com os Media.

• PERGUNTA 4

Caso tenha respondido de forma afirmativa na última questão, identifique-o.

63 respostas

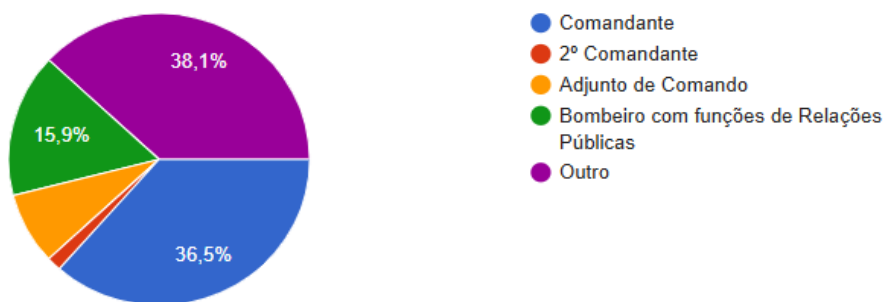


Gráfico 16: Identificação do elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media no Corpo de Bombeiros. Fonte gráfica: Google Forms.

No gráfico 16 são identificados os elementos que trabalham a comunicação e lidam com os Media no respetivo Corpo de Bombeiros, onde 36,5% dos inquiridos referiram que seria o Comandante, 15,9% referiram que seriam um bombeiro com funções de relações públicas, 7,9% afirmou que seriam os adjuntos de comando e apenas 1,6% que seriam os 2º Comandantes, os restantes 38,1% não consideraram nenhuma das hipóteses já mencionadas, porque não é identificado.

• PERGUNTA 5

Os responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação suficiente em comunicação / media training.

63 respostas

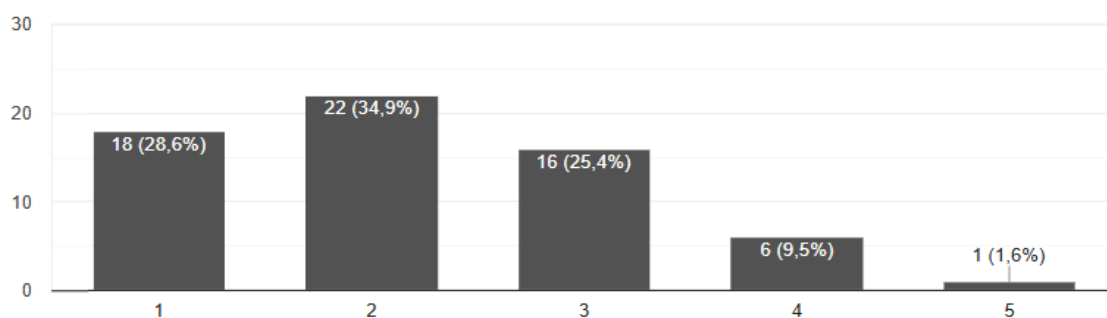


Gráfico 17: Os responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação suficiente em comunicação / media training. Fonte gráfica: Google Forms.

Relativamente ao nível desejável de formação em comunicação aos responsáveis dos Corpos de Bombeiros, os inquiridos aproximaram-se à linha de pensamento das questões relatadas nos gráficos 13 e 14. A maioria, correspondendo a 63,5% dos inquiridos discorda ou discorda totalmente que a suficiência de formação, e apenas 11,1% dos inquiridos concorda ou concorda totalmente sobre a suficiência de formação e 25,4% dos inquiridos não concordam nem discordam sobre esta premissa.

• PERGUNTA 6

A formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz.

63 respostas

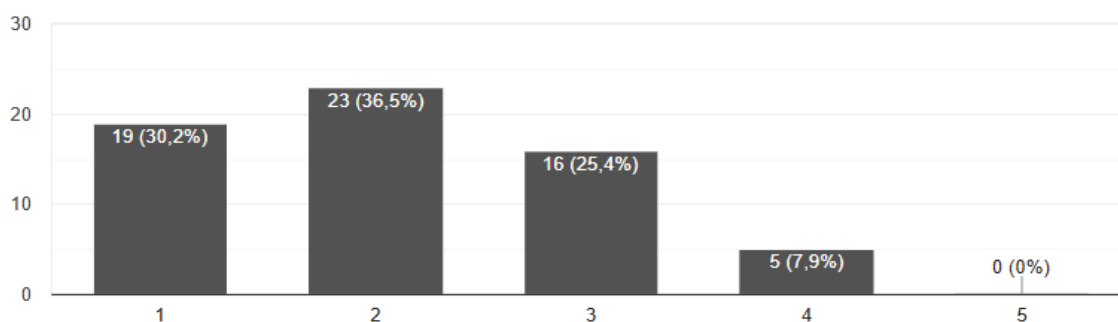


Gráfico 18: A formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz.

Fonte gráfica: Google Forms.

Quando perguntado sobre se a formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz, mais uma vez o resultado final leva a uma discordância generalizada, onde 66,7% discordam ou discordam totalmente e apenas 7,9% concordam, sendo que os restantes 25,4% nem discordam nem concordam.

• PERGUNTA 7

Já frequentei ou tenho intenção em frequentar formação em comunicação e interação com os media / media training.

63 respostas

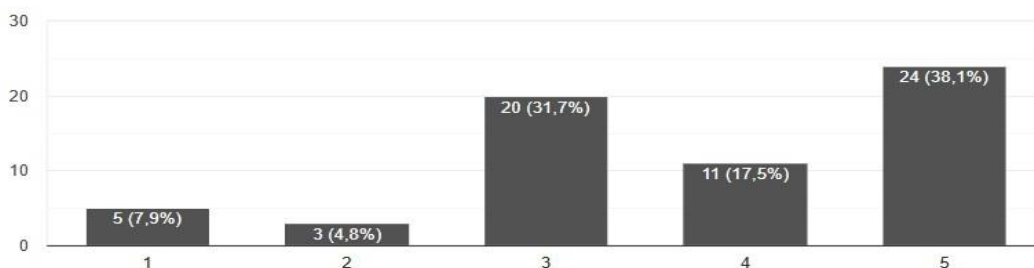


Gráfico 19: Já frequentou ou tem intenção em frequentar formação em comunicação e interação com os media / media training. Fonte gráfica: Google Forms.

Sobre o facto de terem frequentado ou de terem intenção em frequentar formação no âmbito da comunicação, a maioria concorda ou concorda totalmente, correspondendo a um total de 55,6% dos inquiridos, onde se destaca o interesse pela temática e a necessidade de formação na área. Em contraste, apenas 15,7% dos inquiridos discorda ou discorda totalmente que tenha frequentado ou intenção de frequentar formações no âmbito da comunicação social. Por último, 31,7% dos inquiridos optaram pela neutralidade, não concordando nem discordando.

• PERGUNTA 8

Tabela 5: Fora da estrutura de Proteção Civil, quais as instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros?

Instituições identificadas	Número de menções
ENB/IPT	14
Universidades com cursos em comunicação	9
Jornalismo	5
Não sabe / Não indicou	4
ISCIA	2
Canais De Comunicação	2
CENJOR	2
Ensino Especializado	1

Fonte: Excel – Elaboração própria

Relativamente às instituições ou estabelecimentos de ensino que se consideram relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros, fora da estrutura de Proteção Civil, a questão realizada foi optativa, e obtiveram-se 37 interações de resposta curta, para a elaboração do Gráfico 20, ao contrário dos anteriores, recorreu-se ao Microsoft Excel, onde se extraíram as respostas dos inquiridos para a tabela 5 e procedeu-se à sua categorização das respostas curtas comuns, de forma a possibilitar a sua representação gráfica e apoiar a análise dos dados recolhidos.

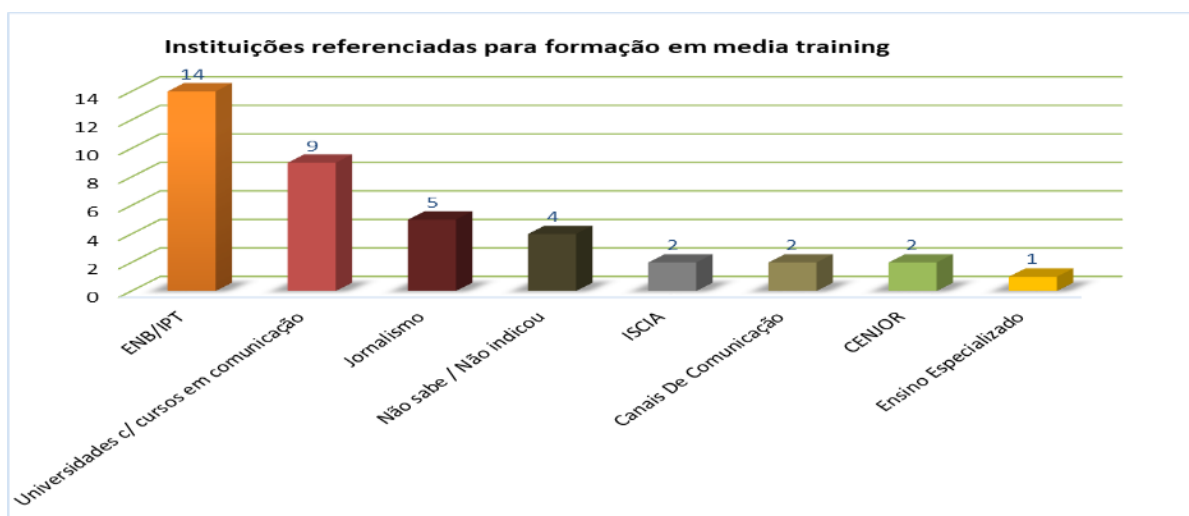


Gráfico 20: Instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros fora da estrutura de Proteção Civil. Fonte gráfica:

Excel –Elaboração própria

Desta forma realça-se que, 14 inquiridos identificaram a ENB, que embora faça parte da estrutura de Proteção Civil, sobretudo no âmbito da formação dos Corpos de Bombeiros, será importante referir a importante pareceria existente com o Instituto Politécnico de Tomar (IPT). 9 dos inquiridos mencionaram outras universidades com cursos em comunicação social. Por último, o ISCIA, os canais de Comunicação e o CENJOR, foram mencionados por 2 inquiridos para cada um dos anteriores referenciados.

• PERGUNTA 9

Considero que deveriam existir novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media / media training.

63 respostas

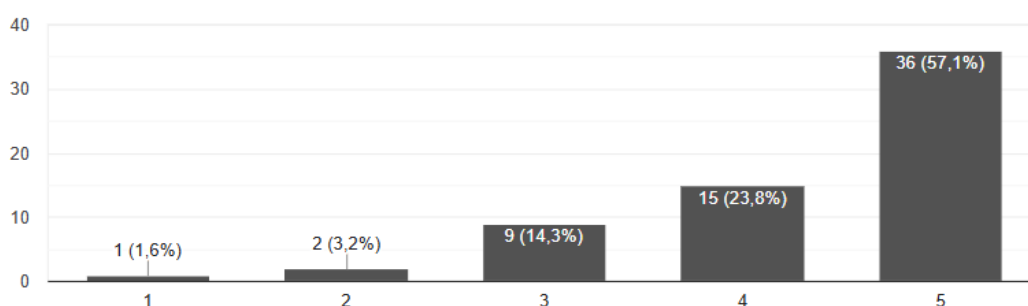


Gráfico 21: Deveriam existir novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media / media training. Fonte gráfica: Google Forms.

No que concerne ao surgimento de novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media, o gráfico 21 que retrata as respostas dos inquiridos, não suscita qualquer dúvida que a maioria dos mesmos demonstrou interesse em ter novas ofertas formativas nesta temática, correspondendo a 80,9% dos inquiridos que concordaram ou concordaram totalmente com a afirmação, em contraste com uma amostra residual de 4,8% que discordou ou discordou totalmente com a afirmação. 14,3% dos inquiridos optaram por não concordar nem discordar.

• PERGUNTA 10

Que tipos de formação considera pertinentes para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação?
(Selecione as opções que considera mais importantes)

60 respostas

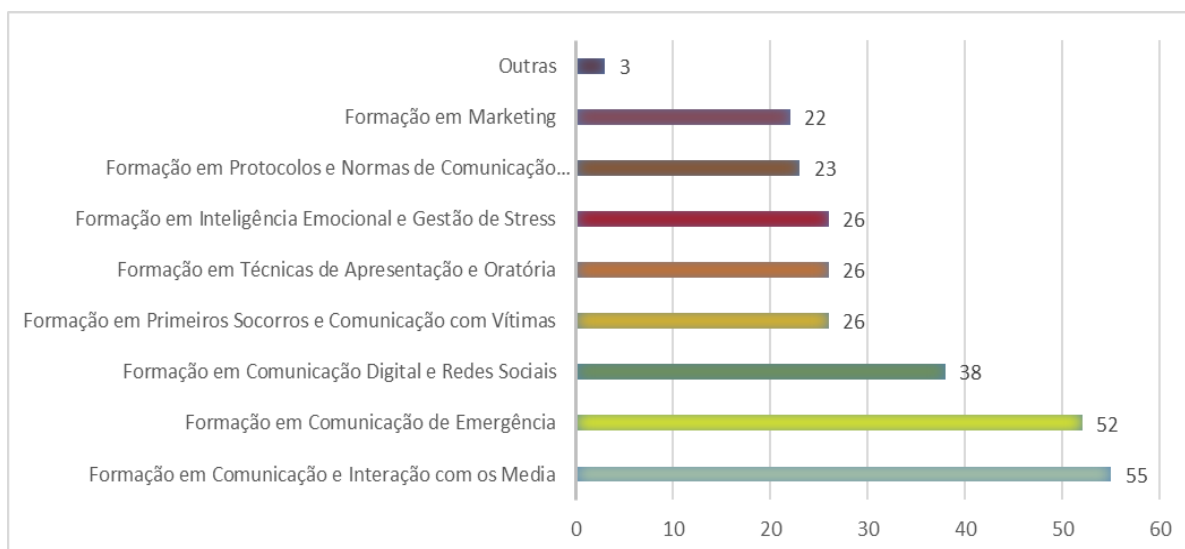


Gráfico 22: Formação pertinente para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação. Fonte gráfica: Excel

Sobre a questão relativa à formação com maior pertinência para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação, foram obtidas 60 respostas, e mais uma vez a formação em comunicação e interação com os média foi destacada pelos inquiridos, tendo sido selecionada por 55 inquiridos. A segunda mais selecionada foi a formação em comunicação de Emergência (52 inquiridos), seguida pela formação em comunicação digital e redes sociais (38 inquiridos). As restantes formações mencionadas no gráfico 22, tiveram resultados muito semelhantes, variando entre 22 a 26 inquiridos que as selecionaram como pertinentes para melhorar a forma como se deve comunicar na atividade dos Corpos de Bombeiros.

A última questão dirigida aos inquiridos foi estruturada como aberta por forma a permitir uma manifestação sem estar balizada, baseada nas perceções sobre eventuais lacunas e possíveis melhorias no que respeita à comunicação institucional dos Corpos de Bombeiros, permitindo uma análise mais profunda e esclarecedora dos temas referentes à comunicação e formação.

Foram obtidas 17 respostas, que se transcrevem por forma a fazer parte integral da presente análise, como tal, procedeu-se à realização de minuciosos e residuais ajustes ortográficos, assim ao serem questionados os inquiridos sobre quais as oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros, obtiveram-se os seguintes contributos:

- Melhorar a comunicação técnica para poder passar a informação correta aos media;
- Ferramentas de comunicação e gestão de stress;
- Reconhecimento do que é ser bombeiro e da sua missão;
- Maior abertura e transparência informativa;

- Cada vez mais temos pessoas mais formadas nos bombeiros e capazes de comunicar, representar e assim "podermos vender o nosso produto". Apesar da UFCD de liderança avançada, abordar este tema, deveria haver mais formação a nível local ou regional;
- Uniformizar a informação a ser passada e treinar os elementos que fazem a mesma com técnicas adequadas de discurso e postura;
- Uma imagem mais positiva e responsável perante a sociedade;
- A comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros deve ser melhorada a vários níveis: Comunicação com os "media", Comunicação externa e envolvimento com a comunidade, Comunicação com o exterior, e Comunicação com as vítimas;
- Deveria fazer parte dos conteúdos programáticos a partir dos postos de chefias;
- Os media deveriam interagir mais com os Bombeiros, com vista à perceção bilateral dos pontos de vista e terminologia adequada, promoção do respeito mútuo pelo trabalho e objetivos de ambas as partes;
- Padronização de Procedimentos, uso de Tecnologia, formação em Comunicação Operacional, reuniões Estratégicas Regulares, transparência com a Comunidade, sensibilização e Angariação de Apoios, integração com Proteção Civil e Municípios, e educação e Prevenção;
- São muitas e melhorariam a informação prestada e a imagem;
- Uma imagem mais positiva e assertiva;
- A forma de passar a informação para fora do CB;
- Identificação e capacitação;
- Utilização de ferramentas de IA como auxílio na comunicação institucional;
- E a relação com os media devia integrar a formação de base dos elementos dos quadros de comando. E por sua vez, os Corpos de Bombeiros deveriam implementar um plano de treino regular nesta temático para o QC. O responsável pelo marketing e comunicação deveria ter formação específica na área e desenvolver o trabalho a par com profissionais de produção de conteúdos.

Após a transcrição das respostas dos inquiridos, optou-se pela análise e agrupamento por categorias os temas, em que atendendo à multidimensionalidade de cada uma das respostas poderá servir para enquadrar em mais do que uma categoria.

• PERGUNTA 11

Na sua perspectiva, quais as oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros?

17 respostas

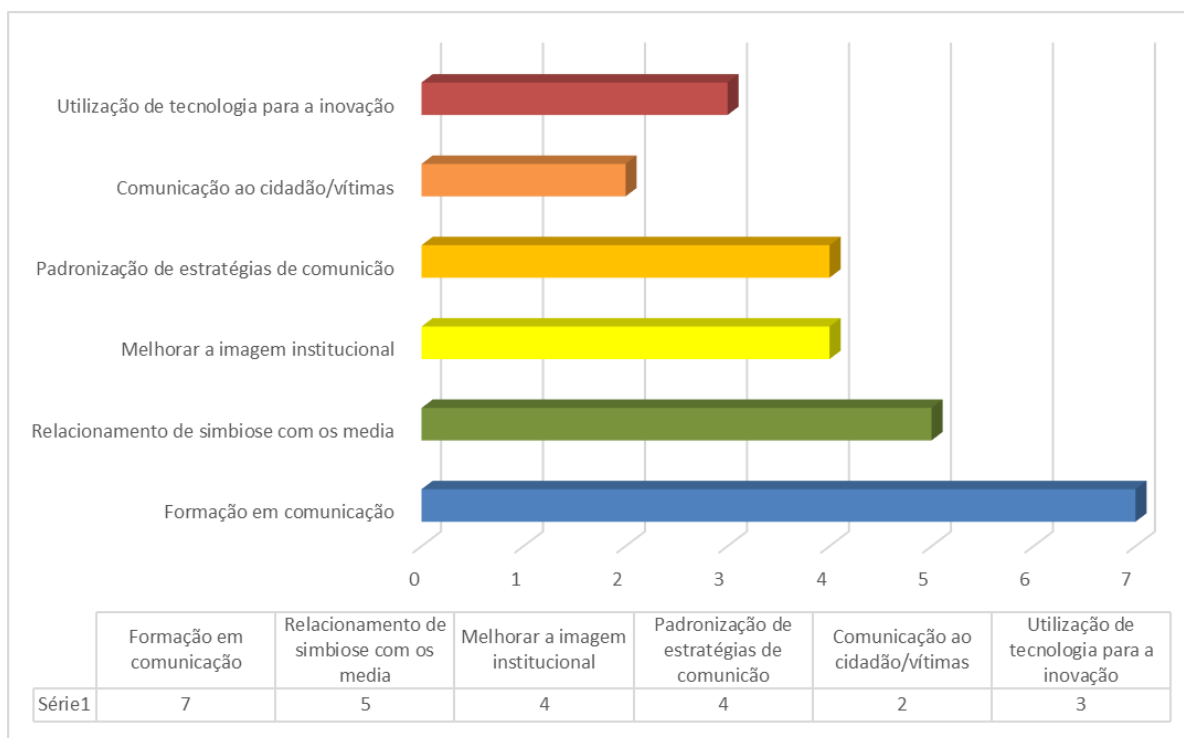


Gráfico 23: Oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros.

Fonte gráfica: Excel –Elaboração própria

Conforme já referido anteriormente, os contributos para este último quesito foram analisados de forma temática qualitativa, tendo sido identificados seis temas que mereceram o seu realce, nomeadamente, a comunicação ao cidadão e vítimas, a formação em comunicação, como melhorar a Imagem institucional, a padronização e desenvolvimento de estratégias de comunicação, a formação em comunicação, a construção de uma relação de simbiose com os media e a utilização da tecnologia para a inovação.

Perante o gráfico 23, com base nas respostas que foram facultadas, será claro referir que a formação em comunicação assume uma área prioritária de necessidade, sobretudo ao nível dos Quadros de Comando, evidenciando uma lacuna nas capacidades de comunicação pelos Bombeiros com funções de comando. Em paralelo, e com uma relevância ligeiramente diminuta, destaca-se a importância do relacionamento e eventual construção de simbiose com os media, apontando a necessidade de aproximação entre os Bombeiros e os órgãos de comunicação social, por forma a contruir alicerces por forma a melhorar a imagem institucional, e criar estratégias padronizadas de comunicação, procurando uma adaptação a novas ferramentas tecnológicas e de inovação por forma a contruir uma melhor comunicação perante os cidadãos.

6.2.6 CONCLUSÕES DOS INQUÉRITOS

Perante os resultados dos inquiridos, poder-se-á afirmar que o risco de incêndio assume a maior preocupação para os líderes dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, com

destaque para os rurais, e seguidamente os industriais. Surgem, posteriormente, as cheias e a erosão costeira, seguidas dos incêndios urbanos, como possíveis ameaças à região de Aveiro. Destacam-se ainda as inundações e os riscos de incidentes NRBQ.

Esta hierarquização dos riscos, será o reflexo da ocorrência de fenómenos extremos e eventuais alterações climáticas, conjugadas com uma região situada junto ao Oceano Atlântico, com o um desenvolvimento altamente industrializado e um crescimento populacional significativo, em que as zonas habitacionais, que já esgotaram as hipóteses de expansão junto à costa, estão cada vez mais a invadir as manchas florestais, sujeitando-se cada vez mais, à exposição a riscos que poderão ser fatais.

Nas secções seguintes, é ainda visível uma consciência plena da importância da estratégia de comunicação entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros, e nos próprios Corpos de Bombeiros, contudo, enquanto que a opinião sobre eficácia desta estratégia entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros se situa na neutralidade e até adequada, na estratégia dos Corpos de Bombeiros, a opinião tende em ser mais negativa e são identificadas diversas lacunas, limitações práticas, ou mesmo barreiras internas, que comprometem a eficácia dessa estratégia de comunicação.

Sobre o sentimento de pressão ou falta de preparação para lidar com os média, os resultados dos inquiridos revelam um equilíbrio na divisão de opiniões, contudo poder-se-á concluir que este sentimento está presente nos líderes dos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro.

A formação em comunicação é uma carência transversal e não corresponde às expectativas e necessidades institucionais, assume uma área prioritária de necessidade, sobretudo ao nível dos Quadros de Comando, evidenciando uma lacuna nas capacidades de comunicação pelos Bombeiros com funções de comando, por forma a permitir como resultado, a construção de uma relação de simbiose com os média, apontando a necessidade de aproximação entre os Bombeiros e os órgãos de comunicação social, por forma a contruir alicerces com vista à construção de uma imagem institucional coesa, e criar estratégias padronizadas de comunicação, procurando uma adaptação a novas ferramentas tecnológicas e de inovação por forma a contruir uma melhor comunicação perante os cidadãos.

Em jeito de síntese, embora sejam apontadas diversas lacunas ao relacionamento com os media e à formação existente, será justo ter em consideração o esforço constante perante a forma como os Corpos de Bombeiros são percecionados, por forma melhorar a imagem institucional e também pela forma como se comunica, embora não esteja bem definida uma estratégia padronizada com vista a prestar um melhor serviço perante os cidadãos.

6.3 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Conforme já descrito na presente dissertação, as entrevistas, enquanto ferramenta de recolha de dados de uma estratégia de investigação qualitativa, tiveram como principal objetivo captar uma ponderação crítica dos entrevistados, precedida de uma análise, que se almejou

implementar aos responsáveis no âmbito da Proteção Civil, previstos no Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro, com especial destaque para a matéria de instrução e formação destinada aos bombeiros dos quadros de comando e ativo dos corpos de bombeiros pertencentes a associações humanitárias de bombeiros e aos bombeiros voluntários dos diversos quadros e carreiras dos Corpos de Bombeiros.

A visão dos decisores ao nível da formação nos Quadros de Comando dos Corpos de Bombeiros, nos diferentes patamares e responsabilidades a nível nacional e regional, permitiria focar com maior abrangência os objetivos específicos da temática e identificar necessidades e ferramentas estratégicas permitindo uma melhor condução da investigação científica.

Todavia, foram apenas obtidas apenas duas (2) entrevistas, sendo a primeira da Direção da Escola Nacional de Bombeiros em que a Direção da Escola delegou no Departamento de Formação e responsável pela microcredenciação em Media Training da ENB em parceria com o Instituto Politécnico de Tomar e a segunda entrevista, do Comandante do Comando Sub-regional de Emergência e Proteção Civil da região de Aveiro.

Lamentavelmente, não foi conseguida a totalidade das entrevistas dos restantes responsáveis pela estratégia de formação do quadro de Comando dos Corpos de Bombeiros, com especial destaque para a ausência da tão almejada entrevista do Presidente da ANEPC, cujos contributos em muito iriam enriquecer o presente trabalho.

Apesar da medíocre adesão aritmética dos contributos desta metodologia, importa referir que as duas entrevistas realizadas aportam conteúdos imprescindíveis para a análise e conclusões da presente investigação, pois retratam a opinião de entidades com responsabilidade de formação nos Corpos de Bombeiros e de comando regional da estrutura de Proteção Civil da delimitação geográfica em estudo, região de Aveiro.

Como ponto de partida desta análise, as entrevistas foram apensadas (Apêndice B) ao presente trabalho, e, posteriormente, ao serem novamente interpretadas, e atendendo ao número reduzido de respostas às entrevistas, optou-se por realizar uma análise qualitativa ao conteúdo das mesmas.

6.3.1 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 1

Questionados sobre quais os riscos que consideravam mais suscetíveis de afetarem a região de Aveiro, ambos os entrevistados evidenciam uma compreensão robusta e técnica sobre a perceção das ameaças à região em estudo. Ambos os entrevistados, embora apresentem experiências e perspetivas distintas, identificaram riscos naturais e tecnológicos relevantes, destacando a os incêndios rurais e urbanos, a erosão costeira, galgamentos costeiros, sismos, inundações, acidentes industriais, cheias, inundações, tsunamis, ciberterrorismo e bioterrorismo.

Esta convergência na linha de pensamento, sugere uma consciência real do enquadramento situacional da região de Aveiro em alinhamento com os respetivos planos de emergência e Proteção Civil.

6.3.2 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 2

Sobre a questão relativa à forma como está organizada a estratégia de comunicação entre os corpos de bombeiros e a ANEPC, identificaram-se, neste ponto, algumas discordâncias ao nível da opinião dos entrevistados. Por um lado, um dos entrevistados foca-se numa comunicação mais operacional entre as forças no terreno e descreve que a comunicação entre os Corpos de Bombeiros e a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) está organizada de forma hierarquizada e centralizada, fazendo o recurso a plataformas digitais, como o Sistema de Apoio à Decisão Operacional (SADO) e redes de comunicações de emergência, onde a coordenação é assegurada aos vários níveis nacional, regional, sub-regional e municipal ou mesmo local, com canais definidos para operações de emergência. Acrescenta ainda a comunicação diária, que é realizada através de redes telefónicas fixas, móveis e por correio-electrónico, bem assim como as aplicações de mensagens, como é o exemplo do WhatsApp.

Por outro lado, o segundo entrevistado defende que os corpos de bombeiros pertencem a associações de direito privado e que são autónomas em matéria de estratégia de comunicação.

Uma dicotomia que deriva da ausência de uma estratégia nacional única ao nível da comunicação, permitindo um alinhamento comum entre as entidades envolvidas na estrutura de Proteção Civil, tanto ao nível operacional, como de formação.

6.3.3 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 3

Perante a questão relativa à eventual existência de protocolos específicos para a comunicação em situações de emergência, em caso afirmativo, poderá dar exemplos de casos em que esses protocolos foram bem-sucedidos ou apresentaram desafios, os entrevistados mais uma vez, divergem nas suas opiniões. Um dos entrevistados refere a existência de protocolos operacionais formalizados com documentos internos e planos operacionais e de emergência que definem procedimentos e fluxos de comunicação. Apresentando um exemplo de integração das lições aprendidas, através do incêndio de Pedrógão Grande, em 2017, após o qual foram revistos vários procedimentos. Apesar das dificuldades iniciais, esse evento catastrófico motivou melhorias substanciais nas infraestruturas de comunicações.

Em termos de desafio apresenta o recente exemplo, já mencionado neste estudo, o “apagão” na rede eléctrica ibérica em 28 abril de 2025, e outras situações recentes, como as

tempestades violentas ou incêndios em que algumas áreas ficaram temporariamente sem comunicações.

O segundo entrevistado, em contrapartida, indica falta de doutrina nacional, evidenciando a necessidade de padronização, mencionando que não existem protocolos para comunicação em situações de emergência, mas que existem, sim, planos de comunicação para situações de emergência em alguns municípios e respetivos Serviços Municipais de Proteção Civil. Adiantando que não existe doutrina no âmbito da comunicação de emergência, podendo existir apenas algumas recomendações, sugestões, de como comunicar eficazmente durante uma emergência, tendo sempre em consideração o público-alvo, o contexto, a ocorrência, os meios de comunicação.

6.3.4 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 4

Nesta questão os entrevistados foram convidados a expressar a opinião sobre os canais e ferramentas de comunicação mais utilizados, onde é mencionada uma diversidade de canais usados, porém ambos valorizam a rádio e as redes sociais.

Mais especificamente um dos entrevistados refere os canais de comunicação operacionais, nomeadamente, o SIRESP e outras redes rádio, o SADO, a rede telefónica fixa e móvel, correio eletrónico, grupos de WhatsApp, para partilha de informações, num contexto mais informal. Existem ainda plataformas de localização em tempo real (FEB Monitorização). Por último as redes sociais e a página na internet da ANEPC para comunicação com o público.

O segundo entrevistado dá mais ênfase aos canais de comunicação mais simples, e de melhor acesso, sobretudo quando poderá estar em risco a rede elétrica, destacando aqui a comunicação via rádio, com um especial destaque para a utilização de rádios a pilhas.

Mais uma vez, poder-se-á referir que a crise energética provocada pelo apagão de 28 de abril de 2025, vem realçar a importância da comunicação via rádio, provocando nos responsáveis pela Proteção Civil e pela Comunicação, um cuidado acrescido com cenários de colapso infraestrutural. Uma abordagem resiliente que é crucial em zonas de risco elevado.

6.3.5 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 5

Sobre a possibilidade de existirem barreiras internas (organizacionais, culturais) que possam dificultar a adaptação de novas estratégias de comunicação, ambos os entrevistados reconhecem a existência de barreiras organizacionais e culturais à comunicação. Enquanto o primeiro aponta como barreiras, a resistência à mudança, a falta de literacia digital em algumas faixas etárias e uma cultura operacional muito hierárquica, que pode inibir inovações ou a fluidez na comunicação. O segundo entrevistado acrescenta dimensões mais profundas, como as barreiras culturais, religiosas e etnográficas, provocando ‘ruído’ e impedem a fluidez das mensagens.

Estas abordagens revelam que, as eventuais barreiras na comunicação vão além da tecnologia e dos protocolos, a comunicação enfrenta desafios humanos e institucionais. Cujo sucesso dependerá sempre do tipo de abordagem, quer sistémica, ou mesmo educativa, por forma a promover uma cultura comunicacional transversal.

6.3.6 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 6

Quanto aos principais pontos fortes e fragilidades da atual estratégia de comunicação, os entrevistados apontam elementos estruturais como pontos fortes, porém, a abordagem do primeiro entrevistado é mais específica, mencionando a existência de estrutura e hierarquia definida, o acesso a tecnologias específicas e a experiência acumulada com acrescento de valor à estratégia de comunicação. Já o segundo entrevistado, faz uma abordagem mais global, mencionando o entendimento social global entre todos os seres humanos do planeta como ponto forte.

Relativamente às fragilidades, ambos confluem na identificação de falhas sistémicas, nomeadamente, o ruído, barreiras que impedem o processo comunicativo, a dependência tecnológica, a comunicação reativa e também a desinformação centrada no uso massivo das redes sociais. Esta combinação de fatores compromete a eficácia da comunicação, principalmente em contextos de rápida evolução, o que poderá fazer com que um sistema funcional possa vir a ser vulnerável, obrigando a ir além do investimento tecnológico, procurando o caminho solucionado pela formação contínua e por estratégias proactivas.

6.3.7 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 7

O resultado da análise das respostas à questão sobre eventuais boas práticas nacionais ou internacionais podem ser aplicadas para melhorar a estratégia de comunicação nos Corpos de Bombeiros, é de certa forma divergente, em que o primeiro entrevistado afirma a existência de muita margem para melhoria e sugere como boas práticas, aumentar a capacitação dos operacionais, através da formação e da realização de exercícios e melhorar a comunicação com o público.

O segundo entrevistado, por outro lado, defende que para existirem boas práticas, seria necessário que os corpos de bombeiros tivessem uma estratégia de comunicação, revelando uma lacuna na sua base estrutural, que dificultará a implementação de boas práticas.

Verificam-se opiniões antagónicas entre a prática da atividade operacional e visão estrutural, apelando à necessidade urgente de criar protocolos, delinear estratégias e institucionalizar a comunicação, por forma a constituir o pilar mestre para a gestão de emergências.

6.3.8 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 8

Em relação à possibilidade de otimização da comunicação em situações de emergência e sensibilização pública, as perspetivas dos entrevistados complementam-se. Enquanto um dos entrevistados tem uma visão mais prática, sugerindo campanhas educativas regulares, fomentando a utilização de plataformas móveis e o envolvimento dos OCS locais, construindo uma comunicação em linguagem clara e acessível e ao nível local, através do envolvimento dos municípios e freguesias como o primeiro pilar local do sistema de proteção civil.

O segundo entrevistado apresenta uma visão mais estrutural, através do desenvolvimento e prática de uma comunicação do risco devidamente organizada, planeada e exercitada, tendo o Plano de Comunicação (interno e externo) como ferramenta orientadora.

A combinação destas duas visões, são complementares, conjugando meios tecnológicos com planeamento estratégico, permitindo ir ao encontro da otimização de uma melhoria de resposta comunicacional.

6.3.9 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 9

Nesta questão foi solicitado aos entrevistados para identificar consequências na comunicação, ou ausência de comunicação, em casos concretos no âmbito da gestão de incidentes pelos corpos de bombeiros, e mais uma vez verificou-se que existe um consenso de opiniões, em que o primeiro entrevistado refere que, a ausência de comunicação eficaz pode gerar pânico, desinformação e até perda de vidas. No caso dos Bombeiros, afeta gravemente a capacidade de prestar socorro de forma mais eficaz. Sendo acrescentado pelo segundo entrevistado que, a gestão da emergência, bem como a da ocorrência terá de incluir a gestão da Comunicação, pois caso não exista, a eficaz resolução de um evento e a mitigação dos seus efeitos poderá ficar comprometida.

Assim, as opiniões de ambos, fortalecem a ideia de que comunicação não é um acessório da Proteção Civil, mas sim, uma função essencial que deve ser devidamente organizada, praticada e sujeita a avaliação, como qualquer outra atividade operacional.

6.3.10 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 10

Passando para o módulo seguinte, incidindo na importância da formação em comunicação, foi questionado se os Bombeiros recebem preparação específica para interações com os media em cenários de crise, ou outros cenários, ou existe algum programa de media training aplicado aos Corpos de Bombeiros, em que o primeiro entrevistado refere que embora existam algumas ações pontuais organizadas pela Escola Nacional de Bombeiros (ENB) ou pela ANEPC, contudo não são sistemáticas nem obrigatórias, e aponta a formação como limitada.

Já o segundo entrevistado informa que a comunicação com os média integra há mais de 20 anos o curso de quadros de comando. No entanto, destaca a criação recente de uma

microcredenciação de 25 horas, desenvolvida entre a ENB e o Instituto Politécnico de Tomar, uma iniciativa que representa um passo promissor, mas ainda isolado e com alcance limitado. Verifica-se alguma discrepância entre os entrevistados, revelando que apesar de existirem algumas ofertas formativas, na realidade operacional ainda não são sentidos os seus efeitos, contudo destaca-se alguma preocupação e evolução no sentido do progresso da formação comunicacional.

6.3.11 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 11

Relativamente à frequência dessas formações e quem as ministra, os entrevistados divergem perante a frequência das formações, contudo convergem quanto à forma como as mesmas são estruturadas, em que o primeiro entrevistado refere que são ações formativas esporádicas, sendo ministradas por formadores da ENB ou especialistas convidados em parceria com universidades ou jornalistas com experiência em comunicação de emergência. Em contraste, o segundo entrevistado refere que a microcredenciação, nos últimos 2 anos tem ocorrido quase mensalmente, sendo conduzida por formadoras experientes da área das ciências da comunicação, mais especificamente da área do jornalismo e da comunicação. Estas divergências podem refletir a falta de padronização no acesso e divulgação destas formações. A formação efetivamente é preparada, mas por razões que se desconhecem, nem sempre os cursos decorrem por falta de preenchimento de vagas mínimas para a realização dos mesmos.

Durante o percurso da presente dissertação, foi submetida candidatura e matrícula para realização do curso com vista à realização de observação direta participante, contudo não foi possível realizar o mesmo porque tem sido adiado sucessivamente por falta de interessados em realizar a formação.

6.3.12 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 12

Quando questionados sobre se os líderes e responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação em Comunicação/ Media Training, os entrevistados foram unânimes nas suas opiniões. Todos defenderam a ideia que a maioria dos líderes dos corpos de bombeiros não possuem formação específica em comunicação ou media training.

O primeiro entrevistado refere que os líderes que possuem formação, terá sido por própria iniciativa ou porque tiveram a oportunidade de a fazer através da ANEPC ou ENB. E o segundo entrevistado acrescenta que para além da escassa formação, a maioria não possui tão pouco, gabinetes de comunicação.

Destaca-se uma lacuna estratégica, sendo que os líderes, que deveriam e muitas vezes são os porta-vozes em cenários de emergência e crise, poderão não estar devidamente qualificados para gerir a comunicação nestes cenários, fruto da falta de preparação formal e

de estruturas de apoio. O que poderá comprometer a uniformidade, eficácia e eficiência da comunicação institucional dos Corpos de Bombeiros, sobretudo, em cenários de emergência e crise.

6.3.13 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 13

Ao serem desafiados a tecer considerações relativamente à formação existente e se a mesma é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz, uma vez mais existe consenso em referir que a formação é insuficiente, em que o primeiro entrevistado acrescenta que deveria ser contínua, integrada nos planos curriculares da ENB e obrigatória para cargos de liderança e que deveria ser introduzida nos simulacros e exercícios de cenários em colaboração com os OCS. Já o segundo entrevistado refere que antes de referir a necessidade de formação, será necessário criar primeiro os gabinetes de comunicação e, então, posteriormente formar os seus responsáveis, sem esta base, a formação sem um enquadramento orgânico no próprio Corpo de Bombeiros, não será eficaz. Ambas as perspetivas divulgam que o aperfeiçoamento da comunicação necessita de uma reestruturação organizacional e depois sim, poder-se-á e apostar na formação contínua e especializada.

6.3.14 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 14

Questionados sobre se conhecem instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em Media Training nos Corpos de Bombeiros fora da estrutura de Proteção Civil, os entrevistados revelaram o conhecimento de instituições de relevo para a formação complementar, onde o primeiro entrevistado refere os estabelecimentos de ensino superior que disponibilizam formação nesta área como é exemplo, a Universidade Aberta, ISCTE, ISCIA, Universidade do Minho, Universidade de Aveiro, entre outras, sendo que estas poderiam colaborar. Acrescentando ainda, o Centro Protocolar de Formação para Jornalistas (CENJOR) e o Instituto Nacional da Administração Pública (INA) que poderiam fomentar excelentes parcerias.

Também o CENJOR foi referido pelo segundo entrevistado, acrescentando ao IPT em pareceria com a ENB, argumentando que as instituições que desenvolvem esta área da comunicação são insuficientes e que as Ciências da Comunicação têm evoluído muito nos últimos 30 anos, mas ainda não o suficiente para serem consideradas como fundamentais em todos os setores da sociedade. No âmbito da Prevenção e do Socorro ainda é necessário entender que todo o processo da Emergência poderá ter melhores resultados se não negligenciar a Comunicação.

Em suma, a comunicação em emergência exige, cada vez mais, competências singulares que podem ser alvo de melhoria e adaptação através de colaborações com o ensino superior e

centros de formação na área da comunicação, mas será necessário por parte das instituições, um largo investimento nesta vertente comunicacional.

6.3.15 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 15

Questionados sobre se poderá existir interesse ou necessidade de criar novas ofertas formativas nesta área e quais as prioridades, os entrevistados são perentórios na necessidade de gerar novas ofertas formativas. O primeiro entrevistado sugere a comunicação de crise e comunicação de emergência como formação prioritária, seguida da gestão de redes sociais e literacia mediática. Já o segundo entrevistado aborda as formações que fazem parte da pós-graduação Comunicação de Emergência promovida pelo Instituto Politécnico de Tomar que contemplam duas unidades curriculares destinadas a bombeiros ou a técnicos de Proteção Civil, nomeadamente, sensibilização e informação pública e relações públicas e atendimento ao público na atividade de bombeiro.

Esta abordagem dos entrevistados recai sobre uma evolução do perfil futurista do bombeiro, com capacidades comunicativas não apenas perante a comunicação social, mas também centrada no cidadão.

6.3.16 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 16

Sobre a eventual existência de um plano estratégico para a evolução da comunicação nos Corpos de Bombeiros, os entrevistados desconhecem a existência de um plano definido, o que sugere que não exista um plano estratégico nacional. O primeiro entrevistado defende que a comunicação poderá depender da ANEPC ou então da iniciática de cada Corpo de Bombeiros. Já o segundo entrevistado refere que eventualmente, poderão existir casos pontuais que priorizem a área da comunicação e que, nesse sentido, tenham um plano, mas não integram um coletivo concertado ao ponto de definirem uma estratégia.

Estamos então perante uma lacuna estratégica poderá comprometer a comunicação do Sistema de Proteção Civil Nacional, impedindo a evolução de linhas orientadoras comuns e alimenta disparidades entre os Corpos de Bombeiros.

6.3.17 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 17

No que respeita à identificação de eventuais estratégias que poderiam ser implementadas para melhorar a resposta comunicacional em situações de crise, o primeiro entrevistado aponta o seu discurso para a criação de equipas de comunicação de emergência, realizar treinos regularmente com os porta-vozes, e reforçar os canais digitais, definindo mensagens pré-preparadas, adaptáveis a diferentes cenários. Porém o segundo entrevistado interpreta a questão da crise como sendo necessário uma resposta comunicacional ao nível da tutela e

não ao nível das forças locais de Proteção Civil, como o exemplo da Covid19 ou mesmo em estado de Guerra.

Estamos assim perante duas análises dispares, em que uma foca-se mais uma vez no nível e resposta operacional e outra ao nível estratégico ou mesmo, político.

6.3.18 ANÁLISE DA QUESTÃO N.º 18

Sobre o futuro da comunicação na Proteção Civil, considerando os avanços tecnológicos e a evolução nos media, ambos os entrevistados veem um futuro em que a comunicação irá assentar sobre a forma e conteúdo digital, suportada em inteligência Artificial (IA) para análise de dados em tempo real, integração com redes sociais e sistemas de aviso e alerta mais automatizados. Destaca que a rapidez, transparência e proximidade com o cidadão serão fundamentais, sem esquecer o público com necessidades especiais, respeitando a premissa que não se poderá deixar ninguém para trás, ou seja, públicos com menos capacidade para usar a tecnologia deverão ter canais de proximidade dedicados, como o exemplo das rádios locais, imprensa escrita, porta-a-porta, ações presenciais deslocalizadas, entre outros.

Contudo, continuará a ser importante assegurar meios redundantes ou complementares, como as redes dos radioamadores (VHF), que não dependem de antenas e são mais flexíveis e resilientes, ou mesmo o uso de satélites.

Quanto à visão do segundo entrevistado, assenta num contexto mais filosófico, defendendo que o futuro é construído com as ações do presente alicerçadas nas aprendizagens do passado, onde deverá existir o esforço de não voltar a cometer erros do passado, e desta forma considera que o futuro será sempre uma resposta aos desafios do presente, que vão sendo superados caso a caso e gradualmente.

Visões distintas que convergem no objetivo final, que combinam tecnologia, inclusão e ponderação estratégica como as pedras basilares do futuro da comunicação em Proteção Civil.

6.4 CONCLUSÕES DAS ENTREVISTAS

Seguidamente, descrevem-se as principais conclusões resultantes da análise às entrevistas, contendo uma perspetiva global dos seus pontos relevantes sobre as práticas de comunicação na Proteção Civil, mais propriamente, dos Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, face aos novos desafios. O objetivo centrou-se na recolha de perspetivas de entidades com posições estratégicas na estrutura de Proteção Civil, tanto na atividade operacional como na formação, o que permitiu obter uma visão de abrangência nacional sobre a forma como se comunica e como se faz a gestão da formação com vista a munir os respetivos líderes de ferramentas para construir uma comunicação correta e eficaz em Proteção Civil.

Perante os contributos dos entrevistados, poder-se-á afirmar que existe uma consciência real do enquadramento situacional dos riscos mais desafiantes para a região de Aveiro em alinhamento com os respetivos planos de emergência e Proteção Civil, onde foram tidos em conta tanto os riscos naturais como os tecnológicos, contudo foi dado destaque aos riscos emergentes, o que fortalece a necessidade premente da existência de planos de comunicação para fazer face a estes desafios.

Relativamente à estratégia de comunicação entre os corpos de bombeiros e a ANEPC, ficou assente perante os dois entrevistados que embora existam formas de comunicação definidas, sobretudo em termos operacionais, o facto de se considerar existir uma desconexão entre a estrutura da ANEPC e a autonomia dos Corpos de Bombeiros, cria barreiras e quebra a ligação comunicacional na estrutura de Proteção Civil. Os Corpos de Bombeiros padecem de falta de doutrina nacional, evidenciando a necessidade de padronização, mencionando que não existem protocolos para comunicação em situações de emergência, podendo existir apenas algumas recomendações, sugestões de como comunicar eficazmente durante uma emergência.

Relativamente às ferramentas de comunicação, foram consideradas várias, desde as mais complexas às mais simples, cuja a aplicabilidade dependerá do contexto de emergência, porém será importante ter em conta a importância das ferramentas mais simples, como o caso da comunicação via rádio, em que durante a última crise energética, provocada pelo apagão, foi considerada a mais eficaz.

Também foram expostas algumas barreiras e fragilidades, em que ambos os entrevistados confluíram na identificação de falhas sistémicas, ruído, barreiras que impedem o processo comunicativo, a dependência tecnológica, a comunicação reativa e também a desinformação centrada no uso massivo das redes sociais. Esta combinação de fatores compromete a eficácia da comunicação, principalmente em contextos de rápida evolução, o que poderá fazer com que um sistema funcional possa vir a ser vulnerável, obrigando a ir além do investimento tecnológico, procurando o caminho solucionado pela formação contínua e por estratégias proactivas.

Quanto às eventuais boas práticas nacionais ou internacionais que podem ser aplicadas para melhorar a estratégia de comunicação nos Corpos de Bombeiros, verificam-se opiniões antagónicas entre a prática da atividade operacional e visão estrutural, se por um lado, fomentar a capacitação dos operacionais, através da formação e da realização de exercícios e melhorar a comunicação com o público, poderia ser considerada uma boa prática, por outro, esta formação poderá não fazer sentido sem uma estratégia de comunicação nos Corpos de Bombeiros, levando à necessidade de criar protocolos, delinear estratégias e institucionalizar a comunicação, por forma a constituir o pilar mestre para a gestão de emergências.

No que concerne à otimização da comunicação em situações de emergência, apenas será possível e atingir através do planeamento, do uso de linguagem acessível e comum, que

fomente o envolvimento local, e cada vez mais, sejam utilizadas ferramentas digitais e de georreferenciação.

Foi também destacada a importância da comunicação, tanto de crise como de emergência, como uma função essencial que deve ser devidamente organizada, praticada e sujeita a avaliação, como qualquer outra atividade operacional.

Em relação às ofertas formativas aos Corpos de Bombeiros, embora tenham sido identificadas algumas ofertas formativas, na realidade operacional ainda não são sentidos os seus efeitos, contudo destaca-se alguma preocupação e evolução no sentido do progresso da formação comunicacional.

Os líderes dos corpos de bombeiros, em termos gerais, não possuem formação específica em comunicação ou media training, formação que deveria ser contínua, integrada nos planos de formação e em exercícios operacionais, como simulacros.

Este vazio de formação poderá levar a uma lacuna estratégica, uma vez que os líderes em muitas ocasiões são os porta-vozes em cenários de emergência e crise e poderão não estar devidamente qualificados para gerir a comunicação nestes cenários, comprometendo a uniformidade, eficácia e eficiência da comunicação institucional dos Corpos de Bombeiros.

A comunicação exige, cada vez mais, competências singulares que podem ser alvo de melhoria e adaptação através de parcerias com o ensino superior e centros de formação na área da comunicação, mas será necessário por parte das instituições, um largo investimento nesta vertente comunicacional.

Embora muitas vezes os entrevistados manifestassem visões distintas, fruto das áreas de envolvimento, contudo, a larga maioria das opiniões convergiram no objetivo final, que combinam tecnologia, inclusão e ponderação estratégica como as pedras basilares do futuro da comunicação em Proteção Civil, procurando evolução do perfil dos líderes dos Corpos de Bombeiros, com capacidades comunicativas, não só perante a comunicação social, mas também centrada no cidadão.

6.5 ANÁLISE DA OBSERVAÇÃO DIRETA PARTICIPANTE SOBRE A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO MESTRADO DE GESTÃO DE EMERGÊNCIA E SOCORRO

A investigação académica a que o discente se propôs, com vista a obtenção de grau Mestre, enquadra-se no curso de Gestão de Emergência e Socorro (GES), lecionado no Estabelecimento de Ensino Superior Politécnico em Aveiro - Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração (ISCIA), que na sua apresentação do plano de estudos, com a sua primeira edição em 2020, através da sua coordenadora, Professora Doutora Carla Rodrigues, foca-se numa abordagem formativa, eficiente e eficaz perante a gestão de operações de proteção civil, em que os seus formandos, na sua maioria trabalhadores da área

de proteção civil, possam adquirir conhecimentos para intervir, numa dimensão integrada, em todas as fases do ciclo de gestão do risco, e que sustentem a sua atividade desde os domínios do conhecimento, do planeamento, da preparação, da resposta à recuperação das condições pré-evento. Assumindo assim, a sua prioridade de integrar as áreas do conhecimento que contribuem para a gestão da emergência e do socorro, numa perspetiva de aquisição e aplicação prática de conhecimentos, de modo a formar quadros capazes de gerir a emergência e o socorro de um modo integrado e articulado (ISCIA, 2025).

Neste contexto, a Proteção Civil adota uma perspetiva multidisciplinar, em que a articulação dos agentes e das áreas de conhecimento são fundamentais para um socorro eficaz e eficiente, contudo será na articulação onde estão identificadas as principais falhas. Perante uma perspetiva conceptual, esta articulação coerente de experiências e conhecimentos para fazer face a uma resposta eficaz, torna-se fulcral para uma comunicação clara e eficaz, (ISCIA, 2025).

Para Neiva (2018), a comunicação poderá ser identificada como uma comunicação organizacional ou interna, cujo objetivo principal é alinhar os esforços da organização para alcançar objetivos comuns. Essa meta apenas será possível de alcançar, através de uma articulação coesa e eficiente de mensagens, ações e estratégias entre as partes. No contexto académico do Curso de Gestão de Emergências Complexas (GES), essa comunicação retrata sobretudo, as forças e agentes de Proteção Civil. Uma vez alcançados os requisitos para a comunicação interna, também a comunicação externa assume um papel fundamental, que por sua vez, terá de ser trabalhada de forma estratégica e eficaz, especialmente no contexto de proteção civil, onde deverá ser garantido que as mensagens sejam consistentes e perfiladas com os objetivos das estratégias de comunicação, políticas preventivas e mesmo reativas de proteção civil, (Nunes et al., 2021).

O Mestrado em GES apresenta no seu plano curricular as seguintes cadeiras: Planeamento de Operações de Proteção Civil, Gestão de Riscos Naturais, Tecnológicos e Ambientais, Logística e Telecomunicações nas Operações de Socorro, Gestão de Operações de Proteção Civil, Técnicas de Apoio à Decisão na Gestão de Operações, Perceção do Risco e Cidadania e Projeto (Rodrigues, 2022).

Embora não tenha sido identificada uma unidade curricular dedicada na íntegra ao tema da comunicação em Proteção Civil, a pertinência deste paradigma comunicacional foi focada de forma generalizada pela totalidade destas unidades, não deixando de ser destacada a sua importância.

6.5.1 OPERAÇÕES PLANEAMENTO DE OPERAÇÕES DE PROTEÇÃO CIVIL

Na unidade curricular de Planeamento de Operações de Proteção Civil (POPC) apresentada pelo Professor Moura (2024), a importância da comunicação teve um destaque relevante na

atividade letiva. Foram abordados temas fundamentais para as boas práticas praticadas que permitam uma relação profícua entre a comunicação social e o gestor de emergência, assumindo-se como um dos pilares centrais dessa formação, dando ênfase a esta competência, como sendo indispensável para transmitir profissionalismo e credibilidade perante os cidadãos.

Ainda numa abordagem às competências que deverão ser adquiridas pelo gestor de PC, Moura (2024), refere que é essencial o estabelecimento de diálogo transparente, credível e consistente com os jornalistas, de forma que as informações transmitidas ao público sejam precisas e verdadeiras, e para tal, será necessária preparação, controlo de forma a não comprometer a imagem dos agentes de Proteção Civil.

O planeamento, detalhado e prévio, uma comunicação clara e cuidada, conhecer o objetivo da mensagem e conhecer o público-alvo, serão essenciais para o sucesso de uma conferência de imprensa ou participação em programas de televisão, e para tal resultado, será importante treinar previamente as respostas para perguntas previsíveis, ser honesto, neutro e inteligente de forma a conseguir adaptar as questões sensíveis e até constrangedoras à mensagem estratégica que o gestor pretende transmitir (Moura, 2024)

Foi também abordada a importância da comunicação estratégica e o seu substancial valor na gestão de crises, onde as decisões terão que ser tomadas em tempo oportuno, e os inputs dispersos e desorganizados, terão que ser transformados em informações relevantes e com valor para permitir criar orientações céleres e eficazes. A informação é um poder que proporciona clareza sobre os acontecimentos durante a emergência, onde a postura do responsável pela gestão da informação terá que ser assumida como pró-ativa e rigorosa. A otimização de recursos, a confiança dos cidadãos e a salvaguarda da vida, apenas poderão ser objetivos tangíveis, através de uma comunicação eficiente em emergências (Moura, 2024)

6.5.2 LOGÍSTICA E TELECOMUNICAÇÕES EM OPERAÇÕES DE SOCORRO

Na Unidade Curricular de Logística e Telecomunicações em Operações de Socorro (LTOS), a abordagem à comunicação é assumida, sobretudo como comunicação de emergência, e torna-se essencial na gestão de crises e operações de proteção civil, em que a fluidez da informação entre os seus agentes e o cidadão, está dependente da qualidade dessa comunicação, através da escolha acertada dos canais de comunicação, da gestão de dados, das redes de telecomunicações e da interoperabilidade entre os diversos agentes. Este tipo de comunicação, é caracterizada por um conjunto de ações específicas voltadas ao público, devidamente fundamentadas e verídicas, garantindo que as informações sobre riscos e as medidas de segurança cheguem de forma clara e credível. A utilização de procedimentos operacionais padronizados e planos de comunicação integrados aumentam a eficácia da resposta, na obstante, as limitações humanas, tecnológicas e geográficas são enfrentadas com planeamento adequado e tecnologias inovadoras (Costa, 2024).

A transformação dos dados brutos em informações trabalhadas sob um processo dinâmico é fruto de uma gestão de informação em emergência eficaz, onde será necessária uma constante validação e interpretação de dados e variáveis, e uma falha ou erro poderá provocar a desacuada resposta ao nível de mobilizações, custos elevados ou até perdas de vidas.

Costa (2024), menciona ainda a importância que as telecomunicações têm, de forma a garantir uma comunicação em tempo real durante as emergências e a interligação dos vários agentes em situações de elevada complexidade depende de diversos tipos de meios tecnológicos como, radiofrequência, redes analógicas e digitais, além de sistemas integrados como SIRESP. A projeção destas redes tem como objetivo assegurar rapidez, fiabilidade e segurança, mesmo em Teatros de Operações que sejam afetados por interrupções elétricas ou com limitações geográficas acentuadas. A comunicação eficaz em emergências é fundamental em proteção civil, sustentando a coordenação de recursos, a disseminação de informações críticas e a confiança do público, em que a otimização das respostas e a minimização dos impactos nefastos em cenários de crise, será possível através da integração da gestão de informação e com a robustez das redes de telecomunicações.

6.5.3 TÉCNICAS DE APOIO À DECISÃO E GESTÃO DE OPERAÇÕES

Na Unidade Curricular de Técnicas de Apoio à Decisão e Gestão de Operações (TADGO), as sessões formativas iniciaram com um desafio lançado, em que os discentes perante um cenário hipotético de gestão operacional de um incidente ou catástrofe, teriam de explanar as decisões tomadas perante a sua intervenção. Após uma breve apresentação do cenário, perante os restantes alunos na sala, teriam que fazer uma comunicação para o público e Órgãos de Comunicação Social (OCS), perante condições de alguma tensão, seria necessário comunicar de forma assertiva para poder responder a questões apresentadas pelo público, e OCS, tendo sido colocadas à prova as capacidades já adquiridas pelos formandos, assim como as ferramentas de apoio à tomada de decisão, onde era evidenciada a importância de saber comunicar (Mesquita, 2025).

Para ao mesmo autor e docente, a comunicação e a informação resultam, portanto, do tratamento de todos os dados processados úteis à tomada de decisão, com a perspetiva de poder difundir uma mensagem perante uma reposta de emergência, em que a figura do oficial de relações públicas é fundamental para forma como essa informação é passado para a os OCS. Destaca-se a importância da formação dos oficiais RP, em matérias de interação com os média e a interação que se poderá construir juntos dos OCS, sobretudo o fomentar da construção de uma linguagem comum entre o agente de comunicação e os OCS (Mesquita, 2025).

6.5.4 PERCEÇÃO DE RISCO E CIDADANIA

Na Unidade Curricular de Perceção de Risco e Cidadania (PRC), a comunicação de risco assume, acima de tudo, uma questão de confiança sublinha um aspeto fundamental na gestão de emergências e na proteção civil. Se os cidadãos não confiarem na fonte da informação, a probabilidade de aceitarem as mensagens ou seguirem as recomendações diminui consideravelmente. O papel da comunicação surge destacado pela forma como encaramos o risco e no nosso desenvolvimento como cidadãos. Uma comunicação eficaz não só garante que a informação sobre os riscos é compreendida, mas também habilita as comunidades para atuarem de forma proactiva, construindo uma sociedade mais segura, consciente e resiliente (Fontes, 2025).

Ainda para o mesmo autor e professor da Unidade Curricular, a comunicação na perceção do risco, torna-se uma ferramenta fundamental de forma a assegurar que a informação é clara, simples e sem alarmismos, permitindo uma avaliação realista dos perigos. Fomenta confiança nas fontes de informação, como especialistas e autoridades locais, incentivando a adesão às recomendações e constrói um equilíbrio entre a perceção pública dos riscos e os meios de comunicação social para fornecer informação estável e fidedigna por forma a combater a desinformação, utilizando os canais de comunicação adequados para chegar a todos os membros da comunidade (Fontes, 2025).

Também no âmbito da cidadania, a comunicação permite a promoção da participação e atitudes democráticas, informando sobre o sistema político e incentivando o envolvimento cívico. Incentiva o conhecimento da cultura e história, fomentando um sentido de identidade e pertença. Cria uma cultura de segurança, ensinando como prevenir acidentes e promovendo comportamentos de autoproteção. E capacita os cidadãos a tomar decisões informadas e a agir de forma responsável, promovendo o bem-estar da sociedade. Uma comunicação clara, transparente e adaptada torna-se fundamental para fomentar e alicerçar a resiliência da sociedade e promover uma cidadania mais ativa e participativa. Ao apostar numa comunicação eficaz, a capacitação dos cidadãos por forma a compreenderem os riscos, a tomarem decisões informadas e a atuarem de forma responsável será cada vez mais possível, contribuindo assim, para a formação de comunidades mais seguras e resilientes (Fontes, 2025).

6.5.5 CONCLUSÃO SOBRE A OBSERVAÇÃO DIRETA NO CURSO DE GES

A observação direta que se efetivou durante o Mestrado em Gestão de Emergência e Socorro (GES) evidenciou uma abordagem forte e abrangente da formação técnica e estratégica aos discentes e profissionais ou futuros profissionais da área de proteção civil. Ao longo das várias Unidades Curriculares, a comunicação foi abordada de forma consistente como um pilar basilar, tanto na coordenação dos agentes, como na garantia de um fluxo de informação eficaz e essencial para gerir crises e emergências perante os cidadãos.

No entanto, apesar da importância de saber comunicar, ser reconhecida como crucial nas distintas e complementares, áreas de estudo, tornou-se evidente que o media training tem sido abordado de uma forma transversal, carecendo da existência de uma unidade curricular per si dedicada e aprofundada. Num contexto onde a capacidade de comunicação poderá influenciar tanto a perceção dos cidadãos, como o êxito das operações, o investimento em media training deveria ser equacionado no processo formativo deste curso superior de especialização por forma a garantir ferramentas essenciais para os líderes gerirem emergências complexas, onde as falhas de comunicação podem afetar diretamente o sucesso operacional e a resiliência da comunidade. Dada a relevância crescente da comunicação e da forma de comunicar perante os media em contextos de proteção civil, a ausência de uma estrutura bem definida na interação mediática poderá representar uma lacuna crítica.

Assim, a eventual integração de uma unidade curricular específico em Media Training no plano curricular do Mestrado do GES seria considerado enriquecedor, por forma a preparar os alunos não só para liderar operacionalmente, mas também para liderar pela forma como comunicam, enfrentando os desafios contemporâneos e futuros em matéria de proteção civil com firmeza e profissionalismo aliados a uma boa comunicação e aos interlocutores dessa comunicação para o cidadão, os média.

6.6 ANÁLISE DA OBSERVAÇÃO DIRETA PARTICIPANTE NO WEBINÁRIO – COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS MEDIA

A observação direta participante foi adotada como metodologia complementar na investigação sobre a estratégia de comunicação na Proteção Civil, com foco nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, por forma a contribuir para o enriquecimento metodológico da investigação em curso, uma vez que os resultados obtidos nas entrevistas não corresponderam aos projetados pelo investigador e uma vez que embora tenha submetido a candidatura e a matrícula para a realização do curso de Media Training na ENB em pareceria com o IPT, contudo por falta de alunos, o curso foi adiado por diversas vezes. Surgindo a oportunidade de frequentar o webinar aqui referido, foi então submetida a candidatura que permitiu a frequência da formação em modalidade *e-learning* sobre o tema "Comunicação e Interação com os Media", nos dias 20 e 22 de maio, destinado à sua Estrutura Operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros.

Esta formação tem servido como uma ferramenta enriquecedora aos líderes dos Corpos de Bombeiros. Este curso tem sido desenvolvido perante a permissão cujo relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social no âmbito do Sistema de Prevenção e Socorro é considerado fundamental, em que a preparação e o treino ao nível emocional e argumentativo na inter-relação que se estabelece com os jornalistas são a base para que a mensagem a

passar à população seja bem sucedida, em que o objetivo será comunicar e informar sobre riscos, vulnerabilidades e formas de mitigação de forma clara, objetiva e fluida.

Este Webinar contou com a moderação de Alcina Coutinho, assessora de comunicação da Proteção Civil, e Mário Silvestre, Comandante Nacional de Emergência e Proteção Civil, porém, os principais contributos foram transmitidos pelo Celso Paiva, jornalista na Renascença. Celso Paiva Sol é jornalista do Grupo Renascença Multimédia e acompanha sobretudo a área da segurança e da proteção e socorro. Uma área de trabalho que incide em especial na atividade política e operacional do Ministério da Administração Interna, mas que abrange igualmente, o espaço da Justiça, da Defesa, do Ambiente e da Saúde (VCIR, 2020).

6.6.1 OBJETIVOS E ESTRATÉGIA DE OBSERVAÇÃO

A Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) promoveu, no âmbito do DECIR25, o webinar "Comunicação e Interação com os Media", nos dias 20 e 22 de maio, destinado à sua Estrutura Operacional, a elementos de Comando e responsáveis pelas relações públicas dos Corpos de Bombeiros, que lidam diretamente com a comunicação social, que se centrou no objetivo de sensibilizar para a importância da comunicação na área da proteção civil, assim como dotar os participantes de conhecimentos essenciais para uma interação eficaz com os meios de comunicação, visando otimizar o aproveitamento das oportunidades mediáticas em situações de emergência, garantindo uma divulgação clara, precisa e eficaz das informações ao público.

Por forma a permitir ter acesso ao webinar, foi realizada a inscrição no link³ disponibilizado na rede social facebook da ANEPC, onde era questionado se pertencia à Proteção Civil, qual a região a que pertencia e por último era solicitado de forma opcional para responder a que Corpo de Bombeiros pertencia.



Figura 19: Cartaz do Webinar - Comunicação e Interação com os Media

Fonte: (ANEPC, 2025)

Segundo informação partilhada pelos moderadores, foram inscritos seiscentos (600) participantes na formação e na sua maioria, elementos dos Corpos de Bombeiros Nacionais.

³ <https://forms.cloud.microsoft/e/hj3kWCT0u1>

A observação direta participante foi guiada no sentido de concretizar os seguintes objetivos:

- Analisar os conteúdos abordados na formação e sua pertinência para os desafios comunicacionais dos Corpos de Bombeiros.
- Identificar obstáculos e estratégias empregues pelos formandos na comunicação com os média e com a comunidade.
- Observar a interação entre formadores e formandos e a dinâmica das atividades práticas.
- Avaliar se as temáticas abordadas no curso se perfilam às necessidades identificadas nos inquéritos realizados.

6.6.2 CONCLUSÕES DA OBSERVAÇÃO DIRETA AO WEBINÁRIO DA ANEPC

Neste Webinar, foi transmitida uma visão jornalística de um orador com elevada experiência em Proteção civil, onde foram abordados diversos temas pertinentes, que iniciaram com os obstáculos e desafios à prática jornalística, que de forma inumerada, foram sendo referenciados, tais como, as redes sociais, o cidadão repórter, a urgência do clique, a desinformação e a Inteligência Artificial que se por um lado poderá ser uma ajuda preciosa na procura de documentos e na pesquisa de respostas necessárias, contudo em termos de informação, nem sempre poderá ser a mais credível.

Também em termos de dinâmica de informação, foi abordada a importância das fontes, nomeadamente as institucionais, pessoais e gerais. Nas institucionais, foi dado um especial destaque aos Gabinetes de Imprensa, ou mesmo as agências de comunicação, onde as institucionais pagam para gerir a sua comunicação. Ainda nas fontes institucionais será importante referir que o limite da fonte institucional e a fonte pessoal, poderá ser muito ténue, uma vez que será importante construir uma relação de confiança entre o jornalista e um Comandante ou mesmo, com o responsável do gabinete de comunicação. Uma relação profissional saudável que muitas vezes poderá permitir ultrapassar obstáculos burocráticos, e mesmo terminar em relações de amizade.

Celso Paiva apelou aos presentes na sala para não permitirem que as relações com a comunicação social sejam realizadas apenas pelos escalões nacionais ou distritais. Pois, localmente poderão ser lançados desafios aos OCS por forma a dar a conhecer a realidade de cada um, fomentando proximidade que irá alicerçar a confiança e o conhecimento. Permanece do lado dos responsáveis institucionais a vontade de aproximar os jornalistas, através do convite para fazer parte de exercícios, da atividade operacional e outros. E sobretudo, a possibilidade de serem os próprios a criar e dar as suas próprias notícias e deixou um conselho para que os jornalistas não sejam ignorados, independentemente da maior ou menor empatia que se poderá ter pelos jornalistas, não o deverão fazer.

Não será expectável que todos os Corpos de Bombeiros tenham relações públicas, contudo o que se espera é que numa situação em que seja passível de ter informação de ser transmitida será extremamente importante que exista um elemento que tenha a mínima formação para lidar com os OCS e que possa gerir a informação a transmitir e que consiga ter a capacidade de criar condições em termos de conteúdo e espaço para receber os jornalistas.

A comunicação inicial deverá ser feita através de comunicado validado, por forma a evitar transmitir informação falsa criando polémica e descredibilização entre os OCS e mesmo com o cidadão.

Será importante para o responsável da comunicação do respetivo Corpo de Bombeiros, que mantenha a fluidez da Informação credível, continuada e útil para permitir que o jornalista realize o seu trabalho, não sendo correto hostilizar ou responder mal, proibir ou afastar os jornalistas por forma a não criar uma relação menos saudável.

A observação direta participante permitiu ultrapassar os desafios e dificuldades iniciais da recolha de dados, proporcionando uma visão sobre a preocupação da ANEPC, perante os temas da Comunicação nos Corpos de Bombeiros, assim como, ter em consideração a visão de profissionais com experiência operacional no âmbito da Proteção civil e que representam a comunicação social.

A análise estabelecida através a partir da triangulação dos dados, permitiu comparar os resultados da observação com os inquéritos já realizados. Assim como a identificação de padrões, que permitiram verificar a existência de consistência entre os desafios mencionados nos inquéritos e as práticas observadas.

O produto desta abordagem contribuiu para uma compreensão dos desafios comunicacionais enfrentados pela Proteção Civil através dos Corpos dos Bombeiros e das possíveis soluções implementadas para os superar.

6.7 ANÁLISE À MICROCREDENCIAÇÃO EM MEDIA TRAINING NA ENB SOBRE FORMA DE OBSERVAÇÃO DIRETA PARTICIPANTE

A observação direta participante foi adotada como metodologia complementar na investigação sobre a estratégia de comunicação na Proteção Civil, com foco nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, permitindo enriquecer o contexto formativo dos Comandantes, proporcionando uma compreensão mais aprofundada das práticas comunicacionais abordadas no curso de Media Training do Instituto Politécnico de Tomar em parceria com a ENB em Sintra, tendo sido submetida a candidatura para permitir a frequência na Microcredenciação em Média Training do Instituto Politécnico de Tomar nas instalações da ENB.

A justificação na procura da realização deste curso, reflete-se no facto da formação que aqui é ministrada, tem servido como uma ferramenta enriquecedora aos líderes dos Corpos de Bombeiros. Este curso tem sido desenvolvido perante a premissa cujo relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social no âmbito do Sistema de Prevenção e Socorro é considerado fundamental, em que a preparação e o treino ao nível emocional e argumentativo na inter-relação que se estabelece com os jornalistas são a base para que a mensagem a passar à população seja bem sucedida, em que o objetivo será comunicar e informar sobre riscos, vulnerabilidades e formas de mitigação de forma clara, objetiva e fluida (Instituto Politécnico de Tomar, 2025).

Conforme referido anteriormente, foi submetida a inscrição e realizada a matrícula para a realização do respetivo curso, contudo a adesão por parte dos formandos não se verifica muito coesa, o que obriga a sucessivos adiamentos da realização do respetivo curso de Media Training.

6.7.1 OBJETIVOS E ESTRATÉGIA DE OBSERVAÇÃO

A observação direta participante seria guiada no sentido de concretizar os seguintes objetivos:

- Analisar os conteúdos abordados na formação e sua pertinência para os desafios comunicacionais dos Corpos de Bombeiros.
- Identificar obstáculos e estratégias empregues pelos formandos na comunicação com os média e com a comunidade.
- Observar a interação entre formadores e formandos e a dinâmica das atividades práticas.
- Avaliar se as temáticas abordadas no curso se perfilam às necessidades identificadas nos inquéritos realizados.

Relativamente às estratégias de Observação, por forma a garantir uma recolha sistemática de dados, projetavam-se a realização de grelhas de observação para registar aspetos específicos de cada módulo do curso e analisar todos os materiais didáticos disponibilizados durante a formação. Com destaque para as temáticas abordadas com contributos para a presente investigação, nomeadamente, os objetivos da comunicação e o processo comunicacional e como os comandantes entendem a comunicação no contexto da Proteção Civil, a comunicação verbal, corporal e emocional, onde os formandos são treinados para transmitir mensagens eficazes, o impacto da pressão psicológica na comunicação em situações de crise e as entrevistas e conferências de imprensa, em que os comandantes aprendem a interagir com os jornalistas, conforme referido no programa de formação do site institucional (Instituto Politécnico de Tomar, 2025).

6.7.2 CONCLUSÕES DA OBSERVAÇÃO DIRETA

A proposta de observação direta participante permitiria ultrapassar os desafios e dificuldades iniciais da recolha de dados, e iria ajudar a proporcionar uma visão aprofundada sobre a formação dos comandantes dos Corpos de Bombeiros em comunicação, pese embora não esteja prevista na formação legalmente pré-estabelecida dos Quadros de Comando, é considerada uma mais-valia pelos Corpos de Bombeiros e evidenciada nas respostas dadas nos inquéritos por questionário.

A concretização do produto desta abordagem iria auxiliar numa melhor compreensão dos desafios comunicacionais enfrentados pela Proteção Civil através dos Corpos dos Bombeiros e das possíveis soluções implementadas para os superar.

Contudo e por razões que transcendem o autor, as várias edições dos cursos foram adiadas sucessivamente, o que fez com que até à data do término do presente estudo não fosse possível frequentar tal formação.

7.º CAPÍTULO CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E LIMITAÇÕES

7.1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação encontrou o seu propósito na perceção e análise da estratégia de comunicação na Proteção Civil face aos novos desafios, focando as possibilidades e melhores práticas inseridas nesta temática, no contexto global atual por forma a explorar uma otimização do desempenho no âmbito da comunicação entre os seus agentes e os cidadãos. Por razões de ordem temporal e com vista a uma delimitação do foco da pesquisa foi necessária e crucial proceder à delimitação do tema, sendo que o centro da temática em estudo estabeleceu-se sobre o caso dos Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro.

O caminho percorrido na presente investigação procurou, continuamente, identificar estratégias de forma a capacitar para o desempenho de atividades no domínio da comunicação perante os Media e sobretudo perante os cidadãos, almejando beneficiar a missão que está a ser levada a cabo.

Neste sentido, foi fundamental compreender os conceitos que despertam a necessidade de comunicar perante os desafios ao Sistema de Proteção Civil em Aveiro, fazendo uma alusão à temática dos principais e atuais riscos que se devem ter em consideração na região de elevada complexidade como a região de Aveiro. Após esta abordagem introdutória aos desafios ao Sistema de Proteção civil, foram analisadas formas de comunicação que deverão ser utilizados como ferramentas imprescindíveis de Proteção Civil, e para que esta comunicação possa fluir de forma permanente e sem falhas ou ausências, aprofundou-se o estudo sobre a estratégia de formação na ANEPC, direcionando para a temática da comunicação.

Toda esta abordagem perante conceitos referentes a uma exaustiva pesquisa bibliográfica, foi complementada pelos contributos obtidos através de métodos quantitativos e qualitativos, nomeadamente, inquéritos por questionário aplicados aos líderes dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, assim como entrevistas aplicadas a entidades com responsabilidade na formação dos respetivos líderes, e ainda, surgiu a oportunidade de contribuir para o estudo com observação direta participante, que derivou da análise do Mestrado em GES e de um Webinar realizado pela ANEPC.

Assim e tendo alcançado este ponto desejado, perante o qual se conseguiu obter a informação para alinhar com os objetivos estratégicos, mais especificamente, com as questões de investigação que desdobraram a questão central da presente investigação: Quais as práticas de comunicação na Proteção Civil, através dos seus Corpos de Bombeiros, em

termos de resposta permanente na região de Aveiro face aos novos desafios e como podem ser melhoradas?

Assim, este capítulo, trata de responder às questões de investigação que derivaram da questão central, e de seguida apresentam-se recomendações que advêm do presente trabalho, sob o formato de considerações finais. Por fim, são identificadas as limitações encontradas no decorrer da investigação e lançadas sugestões de forma a direcionar futuras investigações como forma de complemento ao presente desiderato.

7.2 RESPOSTA ÀS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

O estudo da presente dissertação, considera-se apenas uma simples artéria de todo um trajeto ramificado, complexo e por vezes sinuoso, que a comunicação em matéria de Proteção Civil pode aportar. O percurso desta investigação até ao momento da sua conclusão foi enriquecido com diversos inputs, fruto da imprevisibilidade dos desafios ao Sistema de Proteção Civil.

Desse modo, por forma a conter a temática, a orientação do estudo teve como base os Objetivos Específicos, que, por conseguinte, foram relacionadas com as questões derivadas, mais focadas, que visam fornecer respostas aplicadas às necessidades identificadas.

Assim, para o Objetivo Específico 1: Caracterizar quais os principais desafios no âmbito de Proteção Civil na região de Aveiro. Identificou-se a questão derivada QD1.1. Para o Objetivo Específico 2: Compreender quais as estratégias de comunicação e interação com os média existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, foram construídas duas questões derivadas (QD2.1 e QD2.2). Para o Objetivo Específico 3: Caracterizar a formação em Media Training existente nos Corpos de Bombeiros, foram delineadas três questões derivadas (QD3.1, QD3.2 e QD3.3).

De seguida irá proceder-se à apresentação das respostas às questões anteriormente articuladas.

7.2.1 QD1.1

Quais são os principais riscos no âmbito de Proteção Civil na Região de Aveiro?

A QD1.1 obteve por princípio, uma resposta preliminar fundamentada na revisão da literatura, baseada sobretudo em planos de emergência e proteção civil da Região de Aveiro. No entanto, por razões de clareza expositiva e para facilitar a compreensão, optou-se por iniciar a análise pela segunda parte da questão, cuja natureza prática, através dos contributos dos operacionais e entidades com responsabilidade no âmbito de Proteção Civil, permitindo uma introdução mais direta ao tema.

A região de Aveiro, apresenta desafios com exigência de resposta contínua obrigando a um planeamento estratégico cada vez mais detalhado e rigoroso dado o seu enquadramento

geográfico, industrial, carta de ocupação do solo, entre outros fatores, em que a capacidade de resposta das entidades de Proteção Civil, torna-se cada vez mais complexa.

Os riscos mais significativos incluem cheias e inundações, exacerbadas pela proximidade da Ria de Aveiro e do Oceano Atlântico, assim como a presença de riscos sísmicos, de tsunamí, e erosão costeira acelerada. Os acidentes rodoviários, ferroviários que podendo ainda envolver matérias perigosas constituem também uma preocupação acrescida, que se deve à multiplicidade de fatores que derivam dos múltiplos acessos, assim como a necessidade de especial atenção para Porto de Aveiro e aos complexos industriais químicos da região. Por último, e não menos preocupante, pela razão da sua assunção permanente durante os períodos críticos de baixa humidade nas zonas mais interiores, os incêndios rurais, afetam anualmente milhares de hectares de floresta, deixando rastros de devastação de bens e vidas humanas (Aveiro C. M., 2019).

Riscos que são reforçados pelos inquiridos, demonstrando uma preocupação sustentada nas consequências dos últimos anos ao nível dos incêndios, e também sobre a complexidade das zonas industriais sediadas na região de Aveiro. Os riscos que advêm das características geográficas, sobretudo no que respeita à localização no litoral, surgem logo de imediato, nomeadamente, o risco de cheias com 74,6% dos inquiridos e a erosão costeira com 69,8% dos inquiridos.

Para além destes riscos com maior expressão, foram ainda mencionados outros, sendo os incêndios urbanos mencionados por 68,3% dos inquiridos, as inundações por 63,5%, os incidentes NRBQ por 55,6%, as pandemias por 25,4%, tsunamis e sismos por 15,9% e 12,7% respetivamente.

Também os entrevistados estão em sintonia com os dados anteriores, demonstrando uma convergência na linha de pensamento que sugere uma consciência real do enquadramento situacional da região de Aveiro em alinhamento com os respetivos planos de emergência e Proteção Civil.

7.2.2 QD2.1

Quais as estratégias de comunicação e interação com os média existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro?

No âmbito dos conceitos recolhidos na análise bibliográfica, pode-se afirmar que a comunicação estratégica tem se destacado de forma central na vida das organizações, influenciando a sua identidade, gestão e reconhecimento público (Tavares, 2020). E a própria Lei de Bases de Proteção Civil refere que os cidadãos têm direito à informação sobre os riscos a que estão sujeitos em certas áreas do território e sobre as medidas a adotar com vista a prevenir ou a minimizar os efeitos de acidente grave ou catástrofe (LBPC, 2006). Em que a comunicação, enquanto instrumento estratégico no âmbito da Proteção Civil, revela-se essencial na mitigação dos efeitos de emergências e catástrofes, contribuindo diretamente

para a segurança das populações. A coordenação eficaz entre a comunicação dos riscos e a comunicação de crise permite não só uma preparação da sociedade adequada e informada para potenciais ameaças, mas também uma resposta rápida e organizada em cenários adversos.

Contudo, ao analisar o trabalho de campo, nomeadamente os inquéritos aplicados aos Líderes dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro, poder-se-á verificar que as estratégias poderão existir, mas são divergentes entre Corpos de Bombeiros pertencentes à mesma região, como se pode verificar na questão colocada aos inquiridos sobre a eventual existência de elementos responsáveis para trabalhar a comunicação e lidar com os Média no Corpo de Bombeiros, onde o resultado não poderia ser mais díspar, em que 49,2% dos inquiridos referiu que não tinha qualquer elemento a trabalhar a comunicação da sua corporação, em contraste com 50,8% dos inquiridos que assumiram que existia pelo menos um elemento com essa responsabilidade.

Já a questão seguinte sobre a identificação dos elementos que trabalham a comunicação e lidam com os Média no respetivo Corpo de Bombeiros, permitiu uma dispersão superior na opinião, onde 36,5% dos inquiridos referiram que seria o Comandante, 15,9% referiram que seriam um bombeiro com funções de relações públicas, 7,9% afirmou que seriam os adjuntos de comando e apenas 1,6% que seriam os 2º Comandantes, os restantes 38,1% não consideraram nenhuma das hipóteses já mencionadas, porque não é identificado.

Uma dicotomia que deriva da ausência de uma estratégia regional e mesmo nacional única ao nível da comunicação, permitindo o alinhamento de uma estratégia de comunicação comum entre os Corpos de Bombeiros.

7.2.3 QD2.2

Qual o grau de eficácia na estratégia de comunicação nos Corpos de Bombeiros?

A questão em análise obriga à interpretação dos inquéritos e entrevistas, nomeadamente a pergunta relativa à estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros, em que 41,3% dos inquiridos consideram uma estratégia neutra, sendo medianamente ou moderadamente adaptada, contudo a restante percentagem tende mais em considerar que a estratégia de comunicação dos corpos dos Bombeiros, encontra-se pouco ou nada adaptada, correspondendo a 30,2% dos inquiridos, em contraste com os 28,6% dos inquiridos que considera a estratégia bem ou totalmente adaptada, Não seguindo assim a tendência do gráfico 8, sobre a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros, em que a percentagem dos inquiridos que consideravam a estratégia bem ou totalmente adaptada era superior à percentagem que considerava a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros pouco ou nada adaptada. Relativamente aos entrevistados focam-se em opiniões divergentes, enquanto o primeiro centra-se numa comunicação mais operacional, entre os Corpos de Bombeiros e a Autoridade

Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) que está organizada de forma hierarquizada e centralizada, onde a coordenação é assegurada aos vários níveis nacional, regional, sub-regional e municipal ou mesmo local, com canais definidos para operações de emergência. O segundo entrevistado refere apenas que os corpos de bombeiros pertencem a associações de direito privado e que são autónomas em matéria de estratégia de comunicação.

7.2.4 QD3.1

Como caracteriza a estratégia de formação que é dada nos corpos de Bombeiros?

Na presente questão, com base na pesquisa bibliográfica realizada, e reforçada pela visão convergente das entidades entrevistadas, importa referir que a formação dos Corpos de Bombeiros está definida estrategicamente como um direito dos elementos do quadro ativo dos Corpos de Bombeiros, compete à ANPC assegurar ações de formação necessárias ao ingresso nas estruturas de comando, ao ingresso e progressão nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro (Decreto-Lei nº247/ 2007). Em complemento, está ainda determinado que a instrução e a formação destinada aos Bombeiros dos quadros de comando e ativo é aprovado pelo Despacho 13028/2023, onde se prevê, a instrução, que engloba as ações de treino com vista ao aperfeiçoamento permanente dos conhecimentos adquiridos e módulos cuja frequência é exigida para o ingresso nas carreiras de oficial bombeiro, de bombeiro voluntário e de bombeiro especialista, para o acesso nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro voluntário, para a nomeação em cargos de comando, bem como as UFCD e módulos que se destinam ao seu aperfeiçoamento técnico (ANEPC, 2023).

Este processo formativo nos corpos dos bombeiros, assenta sobre vários níveis de responsabilidade, nomeadamente, a Direção Nacional de Bombeiros da ANEPC, a Escola Nacional de Bombeiros (ENB), a Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP), a Associação Nacional de Bombeiros Portugueses (ANBP), a Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários (APBV), a Comissão Regional de Formação, o Comandante do corpo de bombeiros, e os formadores e os formandos (ANEPC, 2023).

Como tal, considera-se a existência de uma visão estratégica ao nível da formação, alicerçada de regras e disciplina, onde se realça que a necessidade de lidar com cenários imprevisíveis, exige conhecimento científico atualizado e treino constante, cujos cursos de formação de quadros de comando, estão previstos nas UFCD e baseiam-se sobretudo nas necessidades operacionais, jurídica e de liderança na atividade de bombeiro.

7.2.5 QD3.2

Qual o grau de formação em Media Training existente nos Líderes / RP dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro?

A análise de conteúdo dos contributos apresentados pelos Líderes dos Corpos de Bombeiros, conjugado com as respostas dadas pelos entrevistados, permitiu dar o mote à presente resposta. De facto, torna-se evidente que os inquiridos não concordam que a formação em Media Training dada ao longo da formação de quadros de Comando seja a suficiente para lidar com a comunicação social nos diversos cenários, estando estes inquiridos representados por 47,6% dos inquiridos que discordam ou mesmo, discordam totalmente, e 33,3% dos restantes inquiridos optou por se manter neutro sobre o facto dos bombeiros receberem treino específico para lidar com a comunicação social.

Ainda nesta temática, na questão seguinte, com a incidência na frequência desta formação, os inquiridos mantêm a mesma linha de pensamento, reforçando a discordância, onde a maioria correspondendo a 52,3% dos inquiridos discorda ou discorda totalmente sobre a adequação da frequência de formação no âmbito da comunicação.

Também através da observação direta participante realizada através do webinar sobre comunicação e interação com os Media, que ajudou à compreensão minuciosa das estratégias da ANEPC, perante os desafios comunicacionais enfrentados pela Proteção Civil através dos Corpos dos Bombeiros e das possíveis soluções implementadas para os superar, e de certa forma, é possível verificar que cada vez mais é feito um investimento nesta área de forma a colmatar algumas lacunas comunicacionais identificadas nos Corpos de Bombeiros.

Relativamente aos contributos recebidos pelas entrevistas, embora se verifique alguma discrepância entre os entrevistados, revelando que apesar de existirem algumas ofertas formativas, na realidade operacional ainda não são sentidos os seus efeitos, contudo destaca-se alguma preocupação e evolução no sentido do progresso da formação comunicacional.

Assim considera-se que, embora se verifiquem, cada vez mais, investimentos na área da formação comunicacional nos Corpos de Bombeiros, será justo referir que apesar do trabalho realizado, ainda existe um longo percurso de ensino, treino e relacionamento com os media que terá que ser percorrido.

7.2.6 QD3.3

Quais as ofertas formativas / pedagógicas existentes para capacitar o Líderes e RP dos Corpos de Bombeiros em Media Training?

Desta forma e com base na pesquisa bibliográfica, poder-se-á referir que a formação contínua faz parte do Corpos de Bombeiros, prevista no respetivo diploma legal⁴, a ANEPC, assegura a realização de formação dos bombeiros portugueses e promove o aperfeiçoamento operacional do efetivo dos corpos de bombeiros, em articulação com a ENB, centros de formação e outros estabelecimentos de ensino com oferta de formações reconhecidas, cuja articulação se necessário será realizada com o sistema nacional de qualificações e elabora,

⁴ Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro

executa os programas formativos e treino operacional dos bombeiros e certifica entidades formadoras de bombeiros, após parecer da ENB e do Conselho Nacional de Bombeiros (ANEPC, 2025).

Relativamente aos cursos de formação de quadros de comando, estão previstos nas unidades de formação de curta duração (UFCD) e estão catalogados da seguinte forma: Liderança na atividade de bombeiro - avançado, Organização jurídica, administrativa e operacional dos corpos de bombeiros - iniciação, Gestão de operações em incêndios urbanos - iniciação, Gestão de operações em incêndios rurais - iniciação e Gestão de operações em acidentes multivítimas e em matérias perigosas – iniciação.

Com base nos resultados apurados através dos entrevistados, embora tenham sido apontadas algumas divergências de opinião perante esta matéria, será importante salientar que já existirá uma formação em comunicação no curso de Quadros de Comando e que já se encontra a ser ministrado o curso de Media Training na Escola Nacional de Bombeiros em parceria com o Instituto Politécnico de Tomar, contudo, estas formações não serão as suficientes, até porque na realidade operacional ainda não são sentidos os seus efeitos.

Também os resultados obtidos através dos inquiridos vão ao encontro da presente linha de resposta, pois quando questionado se a formação existente se considera suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz, a maioria dos inquiridos, correspondendo a 66,7% discordam ou discordam totalmente sobre a suficiência da formação.

Assim, e apesar de se identificarem alguns avanços ao nível e ofertas formativas pela ENB, não será prematuro, considerar a existência de carência de formação de âmbito da comunicação social ou media training, uma ferramenta que poderá ser essencial para gerir crises, transmitir mensagens de relevo aos cidadãos e construir ou manter uma imagem, que surge da informação transmitida à população, considerando-se, portanto, um elemento chave para o maior sucesso da Instituição

7.2.7 QC

Quais as práticas de comunicação na Proteção Civil, através dos seus Corpos de Bombeiros, em termos de resposta permanente na região de Aveiro face aos novos desafios e como podem ser melhoradas?

Depois da análise e tratamento dos dados recolhidos, plasmados nos capítulos que constituem a presente investigação, e alcançados os Objetivos Específicos através das Questões Derivadas, o foco incide na resposta à Questão Central (QC) que norteou a presente pesquisa.

Como especial contributo, serviu a análise dos diversos inquéritos realizados aos principais Líderes dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro que foram alvo do presente estudo. As opiniões expressas, devidamente quantificadas, foram ainda complementadas por entrevistas e observações diretas, possibilitando apurar as práticas em uso no domínio da

comunicação, sobretudo face aos novos desafios. Desta triangulação de dados, resultaram também contributos significativos para a identificação de oportunidades de melhoria.

Enquanto grande conclusão para a resposta à questão central, apurou-se com base nas soluções encontradas como possíveis respostas às questões derivadas, que é possível afirmar que a comunicação na Proteção Civil, através dos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro, revela-se um elemento fundamental, mas ainda marcado por lacunas estratégicas e assimetrias na sua aplicação pelos seus Líderes.

Como primeiro ponto intermédio (QD1.1), importa referir, que a região de Aveiro expõe um território de risco elevado e diversificado, em que a sua exposição a diversos fenómenos, com especial destaque para as cheias, inundações, erosão costeira, incêndios florestais, acidentes industriais e rodoviários, é eminente. Perante a complexidade deste cenário, exige-se, por si só, uma comunicação de risco eficaz, como uma ferramenta fundamental na mitigação de riscos, por forma a permitir uma otimização de respostas e estratégias por forma a investir na resiliência das populações. Será então necessário, ter em conta todo um processo comunicacional, tornando-se imperativo apostar na capacitação de resposta do sistema de Proteção Civil da Região de Aveiro, condição que, segundo os dados obtidos, ainda não se encontra plenamente assegurada.

Na etapa seguinte, quis-se apurar as estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro (QD2.1), onde se verifica que a comunicação estratégica tem se destacado de forma central na LBPC, contudo e apesar da crescente consciência da importância da comunicação estratégica, os dados revelam uma ausência de uniformidade entre os Corpos de Bombeiros da região, onde aproximadamente metade das corporações não são detentoras de elementos com funções específicas de porta-voz ou mesmo, dedicados à comunicação. Acrescenta-se ainda que na maioria, quando esta função existe, é assumida pelo Comandante, ou por algum elemento, sem capacitação técnica para o efeito, o que transparece alguma fragilidade estrutural que deriva da ausência de uma estratégia comunicacional regional e mesmo nacional única, que impede a prossecução de um alinhamento estratégico de comunicação comum entre os Corpos de Bombeiros.

Perante estas lacunas, ao analisar uma eventual eficácia, através dos inquiridos, será possível perceber que uma parte significativa considera que esta estratégia se encontra pouco ou nada adaptada, refletindo alguma descoordenação, que perante a opinião dos entrevistados, este resultado será derivado de uma comunicação meramente operacional tida em consideração pela autonomia dos Corpos de Bombeiros, não havendo lugar para uma orientação normativa coesa por parte da ANEPC no domínio da comunicação estratégica local.

Ao nível da formação dos líderes e responsáveis pela comunicação (QD3.1 a QD3.3), confirma-se a existência de uma visão estratégica ao nível da formação, alicerçada de regras e disciplina, onde se realça que a necessidade de lidar com cenários imprevisíveis, exige instrução de base científica atualizada e treino constante, cujos cursos de formação de

quadros de comando, estão previstos nas UFCD e baseiam-se sobretudo nas necessidades operacionais, jurídica e de liderança na atividade de bombeiro, contudo, perante os resultados obtidos através da maioria dos inquiridos, torna-se evidente que a formação em Media Training dada ao longo da formação de Quadros de Comando não seja a suficiente para lidar com a comunicação social nos diversos cenários, discordando da suficiência da formação atualmente oferecida. Este resultado é também reforçado pelas entrevistas que revelam que, apesar dos avanços alcançados através da criação de cursos específicos em parceria com a ENB e o IPT, os seus efeitos ainda não se fazem sentir de forma significativa nos operacionais do terreno.

Outro facto relevante que se deve ter em consideração, é que mesmo apesar destes avanços e procura de uma progressão estratégica ao nível da formação em comunicação pela ENB, reforçada pelas diversas parecerias com outras entidades conceituadas nestas matérias, a adesão por parte dos efetivos dos Corpos de Bombeiros não é a mais adequada. Um fenómeno que foi possível verificar através dos sucessivos adiamentos da formação que o autor se disponibilizou a fazer, através da candidatura e matrícula, contudo não foi possível realizar atendendo à instabilidade na definição dos períodos letivos, possivelmente, devido à falta de formandos.

Em suma, e perante o teor descrito em resultado dos contributos adquiridos, poder-se-á afirmar que, as estratégias que definem as práticas de comunicação nos Corpos da Região de Aveiro defrontam três principais desafios, caracterizados por uma heterogeneidade organizacional, levando a uma estratégia comum de comunicação regional ou mesmo nacional, deficitária, ou mesmo inexistente ao nível dos Corpos de Bombeiros. Verifica-se também, alguma carência no investimento ao nível da formação em Media Training dos elementos responsáveis pela comunicação ou Comandantes. E por último e com extrema importância, realça-se a ausência de enquadramento sobre a importância de uma eficácia comunicacional, o que inviabiliza a sua valorização como ferramenta estratégica na Proteção Civil. Este último desafio, teve um especial destaque durante a crise energética vivida durante o apagão de 28 de abril de 2025, ao analisar a abordagem comunicacional das Forças e Estrutura de Proteção Civil, surgiram inúmeras críticas pela ausência total em termos de comunicação de crise. Sendo que a pouca e tardia comunicação que chegou aos cidadãos, terá sido uma comunicação considerada por muitos críticos, como política e não no âmbito de Proteção Civil.

Em jeito de conclusão, um investimento estratégico, consolidado em formação por forma a produzir uma comunicação eficaz poderá fortalecer os alicerces para o crescimento, não apenas do indivíduo ou da organização, mas também da sociedade. Assim, a formação e a comunicação, poderão ser consideradas as pontes que conectam o conhecimento à ação, criando robustez na resiliência, promovendo mudanças positivas.

7.3 RECOMENDAÇÕES

Face à investigação concretizada e às conclusões apresentadas, poder-se-á referir que foram reunidas as premissas essenciais para tecer algumas recomendações, indo ao encontro do mote inicial da presente investigação, nomeadamente, a busca de contributos de melhoria no que respeita às práticas de comunicação na Proteção Civil, mais especificamente os Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro.

Assim, perante esta busca de melhores práticas no âmbito da comunicação, alicerçada numa perspetiva somente construtiva, identificou-se a necessidade premente de desenvolvimento de uma estratégia de comunicação que permita dar orientações de forma uniforme aos Corpos de Bombeiros, sendo que para isso deverá existir um forte envolvimento entre a ANEPC, os Corpos de Bombeiros, a ENB e mesmo os Municípios, pois só assim se conseguirá o envolvimento e o compromisso das partes, por forma alcançar melhores resultados de satisfação ao nível da comunicação dos Corpos de Bombeiros.

Quanto às melhorias do relacionamento dos Corpos de Bombeiros com os OCS, o autor sugere que seja criado um guia de boas práticas no âmbito da comunicação, de forma a fomentar a aproximação entre os jornalistas, através da projeção de desafios para fazer parte integrante em exercícios de carácter operacional, como simulacros. Não será expectável que todos os Corpos de Bombeiros tenham Relações públicas, pelo menos, num futuro próximo, contudo o que se espera é que existindo informação com conteúdo passível de ser transmitida, a existência de um elemento que tenha a mínima formação para lidar com os OCS e que possa gerir a informação, transmitir e que consiga ter a capacidade de criar condições em termos de conteúdo e espaço para receber os jornalistas, poderá marcar a diferença.

Será também importante que a comunicação inicial seja criada através de um comunicado válido, fortalecendo a cultura de elaboração de comunicados de imprensa com uma mensagem clara e precisa, evitando a difusão de informação falsa e robustece a confiança e credibilização entre os Corpos de Bombeiros, OCS e mesmo perante os cidadãos.

O responsável da comunicação do respetivo Corpo de Bombeiros, deverá manter a fluidez da informação credível, continuada e útil para permitir que o jornalista realize o seu trabalho, não sendo correto hostilizar ou responder mal, proibir ou afastar os jornalistas por forma a não criar uma relação menos saudável.

Naturalmente, apenas com a conceção de uma estratégia comunicacional comum é que se conseguirá ultrapassar os constrangimentos que ainda persistem, bem como potenciar o planeamento formativo ao nível da ENB, dando oportunidade de realização de outros cursos, conforme sugerido pelos Corpos de Bombeiros durante a aplicação dos inquéritos.

O constrangimento da dificuldade em realizar formações por falta de interessados, poderá estar relacionada com a centralização destes cursos, o que permitirá que este

constrangimento admita criar novos desafios e oportunidades, nomeadamente, através de institutos de ensino mais descentralizados, como o caso do ISCIA, que com a sua forte componente formativa em Proteção Civil, em que os seus formadores valorizam a comunicação, será de extrema importância, uma análise mais focada no planeamento de cursos no âmbito da Comunicação em Proteção Civil, promovendo formação contínua e especializada para os comandantes e eventuais elementos a formar como porta-voz ou relações públicas com foco em gestão de crises, e fomentando o intercâmbio de boas práticas entre corpos de bombeiros da região, através da formação, grupos de trabalho colaborativos ou mesmo, através da realização de seminários sobre a temática.

O reforço dos canais de comunicação interna entre os níveis de comando e os operacionais, também neste contexto, seria uma mais valia para aperfeiçoar a eficácia da gestão estratégica comunicacional, implementando mecanismos formais de avaliação periódica da liderança e da satisfação dos elementos do Corpo de Bombeiros, para melhor perceber e eventualmente adaptar as estratégias de liderança e desta forma poder melhorar a comunicação externa, que será fundamental para cimentar e manter uma imagem institucional, procurando transmitir a essência dos valores institucionais e a tão relevante confiança para com os cidadãos.

7.4 LIMITAÇÕES

A presente investigação deparou-se com alguns obstáculos que, de certa forma, tornaram a elaboração deste trabalho com algum nível de dificuldade acrescido.

Salienta-se, numa fase inicial, a dificuldade em enquadrar os documentos e a legislação sobre as temáticas que integram a revisão da literatura, nomeadamente, os diplomas legais que, no âmbito da proteção civil e dos Corpos de Bombeiros têm sido publicados nos últimos anos, sobretudo nos aspetos da formação e Comunicação.

Também o limite temporal para a elaboração escrita do trabalho até à data de referência, bem como, o tempo para a sua realização e distribuição do mesmo ao longo do ano de curso, em que o tempo para a entrega do suporte escrito é drasticamente reduzido para poder desenvolver um trabalho de investigação, sobretudo para dissertações com análises de campo que dependem de terceiros, através da aplicação de entrevistas e inquéritos.

A fase mais crítica na elaboração do trabalho foi indubitavelmente, após a aplicação dos inquéritos e entrevistas. Desconhecendo a razão para tal fenómeno, contudo, para obter as amostras expostas na presente dissertação foram investidas longas horas, por forma a apelar ao esforço dos inquiridos no sentido de poder obter os resultados para posteriormente analisar.

Relativamente às entrevistas, considera-se que o resultado de 2 entrevistados foi muito inferior às expectativas iniciais, contudo o reduzido valor quantitativo foi superado através da valorização qualitativa que em muito enriqueceram o presente trabalho.

Ainda neste contexto, importa referir que existe a forte convicção que esta dificuldade foi acrescida pelo facto de o investigador não pertencer ao universo em análise. Um pormenor que poderá ter sido condicionador, em certa medida, para criar uma relação de confiança com os participantes, sobretudo no que concerne à recolha de opiniões, embora que fossem elas anónimas, contudo a ausência de um vínculo profissional poderá ter gerado algumas reservas e atritos à fluidez colaborativa.

No entanto, seria injusto não referir que após alguns momentos de menos ânimo, os obstáculos foram sendo superados, não apenas pela persistência do investigador, mas também pelo espírito de camaradagem de alguns Líderes destes Corpos de Bombeiros, que atentos à importância desta temática, nunca baixaram os braços na ajuda como verdadeiros Soldados da Paz, que verdadeiramente o são.

7.5 INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Durante o desenvolvimento do presente estudo, com especial destaque para as sugestões apresentadas pelos operacionais inquiridos e mesmo pelos entrevistados, foram partilhadas diversas opiniões que suscitaram interesse exploratório. Nesse sentido, indigitam-se as mais significativas e que se observa lograrem atenção.

Desta forma, como estudos futuros, propõe-se que a presente investigação seja alargada às restantes regiões de Portugal e entidades de Proteção Civil, com vista à identificação das melhores práticas e consideração da sua replicabilidade ao nível nacional, procurando permanentemente contributos de aperfeiçoamento e melhoria ao modelo de comunicação da ANEPC. Ainda no mesmo sentido, com vista a complementar a presente investigação seria também pertinente a realização de um estudo atinente à construção de um plano de formação específico para os Corpos de Bombeiros e restantes Forças de Proteção Civil, afetos à comunicação e RP.

Por último, e em jeito de síntese conclusiva, importa salientar que eventuais estudos futuros sobre a comunicação institucional, quer seja interna ou externa, nunca serão em demasia, uma vez que, a relevância de saber comunicar poderá produzir a diferença, em que o desenvolvimento deste tipo de investigações poderá proporcionar um incremento do cada vez mais, valioso sentimento de credibilidade e confiança dos Cidadãos perante as Instituições.

BIBLIOGRAFIA

- Alberto, F. (20 de 03 de 2020). *expresso.pt*. Obtido em 09 de 03 de 2025, de <https://expresso.pt/sociedade/coronavirus/2020-03-24-Ovar.-Entre-nos-e-o-virus-os-sitiados-entre-nos-e-eles-o-nosso-dever-de-mostrar>
- Almeida, C. (12 de abril de 2023). As Redes Sociais e o Crowdsourcing enquanto vetores de Proteção Civil. Aveiro, Portugal.
- Ambiente, A. P. (06 de 03 de 2025). *rea.apambiente.pt*. Obtido de <https://rea.apambiente.pt/content/linha-de-costa-em-situa%C3%A7%C3%A3o-de-eros%C3%A3o>
- AMN. (5 de 03 de 2025). *www.amn.pt*. Obtido de <https://www.amn.pt/DGAM/SM/Paginas/protecaocivil.aspx>
- ANEPC. (20 de 12 de 2023). *Despacho n.º 13028/2023, de 20 de dezembro*. Obtido de <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/13028-2023-807891472>
- ANEPC. (18 de 05 de 2025). <https://prociv.gov.pt>. Obtido em 20 de 05 de 2025, de <https://prociv.gov.pt/pt/noticias/18052025-webinario-comunicacao-e-interacao-com-os-media/>
- ANEPC. (28 de 02 de 2025). <https://prociv.gov.pt/>. Obtido de <https://prociv.gov.pt/pt/bombeiros/corpos-de-bombeiros/formacao/>
- ANEPC. (20 de 05 de 2025). <https://www.facebook.com/AutoridadeNacionalEmergenciaProtecaoCivil>. Obtido em 22 de 05 de 2025, de <https://www.facebook.com/photo?fbid=1094261689402132&set=a.312275227600786>
- Aveiro, C. M. (2019). *Plano Diretor Municipal Aveiro*. CM Aveiro.
- Aveiro, P. d. (06 de 03 de 2025). *portodeaveiro.pt*. Obtido de <https://portodeaveiro.pt/terminais/pt/110/>
- Bondalti. (06 de 03 de 2025). *www.bondalti.com*. Obtido de <https://www.bondalti.com/chemistry/industrial-sites/estarreja>
- Caldeira, D. (30 de abril de 2025). Obtido em 12 de maio de 2025, de [abrilabril.pt: https://www.abrilabril.pt/nacional/o-apagao-da-comunicacao-publica](https://www.abrilabril.pt/nacional/o-apagao-da-comunicacao-publica)
- Cássia, J. (17 de 06 de 2024). *Comunicação em Tempos de Crise: Estratégias e Ferramentas para uma Resposta Eficiente*. Obtido em 10 de 03 de 2025, de <https://biptt.com.br/comunicacao-tempos-cri-se-ferramentas>: <https://biptt.com.br/comunicacao-tempos-cri-se-ferramentas/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20se%20mostra%20com>

- o%20um%20pilar%20essencial,de%20mitigar%20o%20alastramento%20de%20med
o%20e%20incertezas.
- CCDR. (05 de 03 de 2025). Obtido de <https://www.ccdrc.pt>: <https://www.ccdrc.pt/pt/regiao-centro/mapas-da-regiao-centro/>
- CCDRN. (05 de 03 de 2025). <https://www.ccdr-n.pt>. Obtido de <https://www.ccdr-n.pt/pagina/regiao-norte/apresentacao>
- Clampitt, P. (2020). *Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions*. . Califórnia: Sage Academic Books.
- CNCS. (2022). *Guia para gestão dos riscos em matérias de segurança da informação e cibersegurança*. GOVEIN19.
- Coombs, T. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Reino Unido. Obtido em 10 de 02 de 2025, de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/9781444314885.fmatter>
- Correia, M. (2009). *A observação direta enquanto técnica de investigação*. Beja: Instituto Politécnico de Beja.
- Correia, M. (setembro de 2009). *A Observação Direta Participante Enquanto Técnica de Investigação*. Beja, Portugal.
- Covello, R. (2005). *Effective media communication during public health emergencies : a WHO field guide* . Nova Iorque: Center for Risk Communication.
- Creswell, J. (2013). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches* (3.^a ed.). SAGE.
- DA. (22 de 01 de 2025). *Chuva e ventos fortes causam estragos significativos na região*. Obtido de www.diarioaveiro.pt: <https://www.diarioaveiro.pt/2025/01/22/chuva-e-ventos-fortes-causam-estragos-significativos-na-regiao/>
- Decreto-Leiº247. (27 de 06 de 2007).
- DGS, D.-G. d. (02 de 2020). *Princípios orientadores para comunicação de riscos e crise, baseados na perceção de riscos – Doença Respiratória Aguda por 2019-nCoV* . Lisboa.
- Dias, M. (1994). *O Inquérito por Questionário: Problemas Teóricos e Metodológicos Gerais*. Porto: Universidade do Porto.
- Feio, M. (07 de 12 de 2024). *Riscos Tecnológicos. Gestão de Riscos Naturais, Tecnológicos e Ambientais*. Aveiro: ISCIA.
- Ferreira, N. (03 de 05 de 2017). *A Comunicação de Crise: Contributos Para a Atividade Operacional da Polícia*. Tese de Mestrado, ISCPSI, Lisboa.
- Fogos.online. (5 de 3 de 2025). <https://fogos.online/>. Obtido de https://fogos.online/bombeiros/distrito/2-Aveiro/?utm_source=chatgpt.com
- Fontes, M. (28 de 02 de 2025). *Perceção de Risco e Cidadania*. Aveiro.
- Garcia, J. (2022). *Relações Públicas e Comunicação Institucional na Guarda Nacional Republicana*. (I. U. Militar, Ed.) Pedrouços, Lisboa, Portugal. Obtido em 28 de 05 de

- 2025, de <https://comum.rcaap.pt/bitstreams/ed36c2ee-a849-43a8-91b7-c355f454c12e/download>
- Gaspar, R. (30 de abril de 2025). Como foi a comunicação das autoridades durante o apagão? (N. Rodrigues, Entrevistador) Antena 1. Obtido em 30 de abril de 2025, de <https://www.rtp.pt/play/p13893/e846995/o-que-fica#>
- Hamilton, A. B., & Finley, E. P. (2019). *Qualitative methods in implementation research: An introduction*. *Psychiatry Research*, 280, 1–8. Obtido de <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112516>
- IESM, I. (2014). *Orientações metodológicas para a* . Lisboa: IESM.
- INEM. (5 de 3 de 2025). <https://www.inem.pt>. Obtido de <https://www.inem.pt/2017/05/25/centro-de-orientacao-de-doentes-urgentes/>
- Instituto Politécnico de Tomar. (22 de 06 de 2025). *Media Training*. Obtido de https://portal2.ipt.pt/pt/cursos/microcredenciacao:https://portal2.ipt.pt/pt/cursos/microcredenciacao/Mc_-_MT/
- IPMA. (07 de 03 de 2025). www.ipma.pt. Obtido de <https://www.ipma.pt/pt/enciclopedia/geofisica/escalas.macro/index.html>
- IPT. (31 de 05 de 2025). <https://portal2.ipt.pt/>. Obtido de https://portal2.ipt.pt/pt/cursos/microcredenciacao/Mc_-_MT/
- Jaguraba, M. (12 de 05 de 2025). Papa Leão XIV agradece aos jornalistas pelo "serviço à verdade". (V. News, Ed.) Vaticano. Obtido em 01 de 06 de 2025, de <https://www.vaticannews.va/pt/papa/news/2025-05/papa-leao-xiv-encontro-imprensa-mundial-bem-todos0.html>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Indiana: Kelley School of Business.
- Lagadec, P. (1993). *Preventing caos in a crisis - Strategies for prevention, control and dage limitation*. Londres: McGraw-Hill.
- LBPC. (3 de julho de 2006). Lei de Bases de Proteção Civil nº27/2006.
- Ledo, W. (28 de 04 de 2025). cnnportugal.iol.pt. Obtido em 03 de 05 de 2025, de <https://cnnportugal.iol.pt/apagao/guia/tudo-o-que-sabemos-sobre-o-apagao-e-como-ele-esta-a-afetar-todas-as-areas-da-nossa-vida/20250428/680fb0a5d34ef72ee4454817>
- MAI. (20 de dezembro de 2023). Despacho nº13028/2023. (2. s. Diário da República, Ed.) Lisboa, Portugal.
- Man, L. (2012). *The Effects of Organizational Leadership on Strategic Internal Communication and Employee*. Florida: UNIVERSITY OF MIAMI.
- Martins, J., & Lourenço, L. (maio de 2009). Riscos em Proteção Civil - A importância da análise e gestão de riscospa a prevenção, o socorro e... a reabilitação. *Conferência*

- Internacional de Riscos* (p. 198 e 199). Coimbra: Riscos - Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança.
- Mesquita, J. (25 de 01 de 2025). *Técnicas de Apoio à Decisão e Gestão de Operações*. Aveiro.
- Ministros, P. d. (2021). Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021. Lisboa: Diário da República n.º 155/2021, Série I de 2021-08-11.
- Moreira, A. (2023). *Cheias e inundações no Concelho de Aveiro num Contexto*. Instituto Superior de Ciências da Informação e Administração.
- Moura, J. (09 de 11 de 2024). Guia Orientador do Gestor Emergência na Ralação com OCS. *Planeamento de Operações de Proteção Civil*. Aveiro: ISCIA.
- Neiva, F. (2018). *Media & Jornalismo vol.18 nº.33*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Pacopar. (06 de 03 de 2025). www.pacopar.org. Obtido de <https://www.pacopar.org/contents/files/interligacaoprodutivadocqe.pdf>
- Pardal, A., & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal.
- Piedade, A. (22 de 11 de 2024). Modelo Concetual do Risco. *Gestão de Riscos Naturais, Tecnológicos e Ambientais*. Aveiro: ISCIA.
- Pinto, M. (19 de 07 de 2019). *Relatório conclui que SIRESP falhou nos incêndios de 2017*. Obtido em 07 de 03 de 2025, de cmjornal.pt: <https://www.cmjornal.pt/portugal/detalhe/investigacao-cm--relatorio-conclui-que-siresp-falhou-nos-incendios-de-2017-veja-agora-na-cmtv>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2023). *manual de Investigação em Ciências Sociais*. (p. 18). Gravida.
- Reynolds, B., & Seeger, M. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. Atlanta, Georgia. Obtido em 10 de 03 de 2025, de <https://www.liebertpub.com/doi/10.1177/153567600501000106>
- Ribeiro, V. (2008). *A Comunicação Social como meio para melhorar a imagem da GNR*. Lisboa: Academia Militar.
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). *Real World Research (4th ed)*. Wiley.
- Santos, A. (17 de 03 de 2020). www.jn.pt. Obtido em 06 de 03 de 2025, de <https://www.jn.pt/nacional/acesso-ao-municipio-de-ovar-e-vedado-a-todos-esclarece-ministro-11944181.html/>
- Santos, L., Lima, J., Santos, R., Laranjo, P., & Fachada, C. (janeiro de 2019). *Orientação Metodológicas Para a Elaboração de Trabalhos de Investigação*. Lisboa, Portugal.
- Sarmento, M. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Douturamento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Sarmento, M. (2013). *Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses (1st ed)*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

- Saunders, M., Thornhill, A., & Lewis, P. (2009). *Research Methods for Business Students*. New York: Pearson.
- Seeger, M. (02 de 2006). Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process. sicnoticias. (17 de 09 de 2024). *sicnoticias.pt*. Obtido em 06 de 03 de 2025, de <https://sicnoticias.pt/especiais/incendios-em-portugal/2024-09-17-quase-20-mil-hectares-arderam-no-distrito-de-aveiro-segundo-copernicus-5f368b17>
- Silva, C. (10 de 11 de 2017). *www.publico.pt*. Obtido em 06 de 03 de 2025, de <https://www.publico.pt/2017/11/10/sociedade/noticia/2017-foi-o-ano-em-que-mais-ardeu-nos-ultimos-dez-anos--quatro-vezes-mais-que-o-habitual-1792180>
- Tavares, A. (2020). O Impacto da Comunicação Externa da GNR na Perceção de Liberdade e Segurança da População Portuguesa. Lisboa, Portugal: NovaFCSH.
- UN. (13 de 03 de 2025). <https://www.un.org/pt/>. Obtido de <https://www.un.org/pt/climatechange/science/causes-effects-climate-change>
- VCIR. (12 de 10 de 2020). *V Congresso Internacional de Riscos*. (F. d. Coimbra, Produtor) Obtido em 22 de 05 de 2025, de <https://vcir.riscos.pt:https://vcir.riscos.pt/programa/conferencistas/>
- Vieira, P. (05 de 03 de 2020). <https://www.portugal.gov.pt/>. Obtido em 13 de 03 de 2025, de <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=portugal-tem-de-encarar-transformacao-digital-como-verdadeiro-desafio-estrategico>

APÊNDICES

APÊNDICE A

MODELO DE ANÁLISE

OG	OE	Conceito	Dimensões	Variáveis	Inquérito por entrevista/questionário
De que forma os Corpos de Bombeiros da região de Aveiro estão a adaptar a sua estratégia de comunicação para enfrentar os desafios emergentes?".	Caracterizar quais os principais desafios no âmbito de Proteção Civil na região de Aveiro.	Principais riscos no âmbito de Proteção Civil na Região de Aveiro	Riscos	Incêndios	Quais os principais riscos de proteção civil em Aveiro?
				Inundações	
				Pandemias	
				Riscos NRBQ	
				Sismos	
				Tsunamis	
	Compreender quais as estratégias de comunicação e interação com os média existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro	Estratégias de comunicação e interação com os média	Caracterização da comunicação	Adequada	Como está organizada a estratégia de comunicação entre os corpos de bombeiros e a ANEPC? Existem protocolos específicos para a comunicação em situações de emergência, em caso afirmativo, poderá dar exemplos de casos em que esses protocolos foram bem-sucedidos ou apresentaram desafios? Na sua opinião quais são os canais e ferramentas de comunicação mais utilizados? Reconhece a possibilidade de existirem barreiras internas (organizacionais, culturais) que possam dificultar a adaptação de novas estratégias de comunicação? Quais são os principais pontos fortes e fragilidades da atual estratégia de comunicação? Que boas práticas nacionais ou internacionais podem ser aplicadas para melhorar a estratégia de comunicação nos corpos de bombeiros?
				Não adequada	
			Diretrizes internas	Adequadas	
				Não adequadas	
		Eficácia da estratégia de comunicação	Responsável pela comunicação	Bem definido	
				Não definido	
			Eficácia	Eficaz	
				Não eficaz	
			Limitações	Inexistência de estratégia	
				Inexistência de responsável	
			Propostas de melhoria	Escassa formação	
				Aumento de formação	
				Identificação de porta-voz	

	Caracterizar a formação em Media Training / Comunicação existente nos Corpos de Bombeiros.			Definição de estratégia de comunicação	Como pode ser otimizada a comunicação em situações de emergência e sensibilização pública? Que consequências identifica na comunicação, ou ausência de comunicação, em casos concretos no âmbito da gestão de incidentes pelos corpos de bombeiros?
		Formação interna	Caracterização	Suficiente	Os Bombeiros recebem preparação específica para interações com os media em cenários de crise, ou outros cenários, ou existe algum programa de media training aplicado aos Corpos de Bombeiros?
				Não suficiente	
				Inexistente	
		Formação regulamentada	Caracterização	Suficiente	Qual a frequência dessas formações e quem as ministra?
				Não suficiente	
				Inexistente	
		Formação externa	Caracterização	Suficiente	Os líderes e responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação em Comunicação/ Media Training? Se sim, pode dar exemplos de conteúdos abordados?
				Não suficiente	
				Inexistente	
		Responsável pela comunicação	Formação	Suficiente	Considera que a formação que existe atualmente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz? O que poderia ser melhorado?
				Não suficiente	
				Inexistente	
		Propostas de melhoria	Propostas de melhoria	Regulamentação da formação pela estrutura de PC	Fora da estrutura de Proteção Civil, tem conhecimento de instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em Media Training nos Corpos de Bombeiros? Em caso afirmativo, identifique quais e se concorda?
				Formação dos responsáveis pela comunicação	
				Definição de estratégia de comunicação	

Fonte: Elaboração própria

APÊNDICE B

INQUÉRITO

A estratégia de comunicação na Proteção Civil face aos desafios emergentes: O caso dos Corpos de Bombeiros na Região de Aveiro

O presente estudo, orientado pela Professora Doutora Carla Rodrigues e coorientado pela Dra. Maria José Santana, insere-se no âmbito da dissertação do aluno 11721 - Victor Ribeiro, para obtenção de grau Mestre em Gestão de Emergência e Socorro, ministrado no Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração e pretende analisar no âmbito de Proteção Civil, quais as práticas de comunicação e respetiva formação em termos de resposta permanente, face aos desafios emergentes, em que caso de estudo incide sobre os Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, objetivando contribuir para uma melhoria e desenvolvimento do seu potencial em prol da missão desempenhada.

O mundo contemporâneo encontra-se em permanente mudança e a informação que chega ao cidadão, respeitante aos riscos a que poderá estar exposto, depende da forma como se comunica em Proteção Civil, pese embora, o papel das políticas preventivas seja extremamente relevante, também a comunicação reativa será fundamental para a proficiência na resposta de emergência aos cidadãos face à exposição das ameaças.

Nesse seguimento, o presente inquérito pretende colher a sensibilidade das entidades nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro, mais especificamente, Comandantes, Adjuntos ou elementos com funções de comunicação ou Relações Públicas, procurando perceber a sua visão sobre a forma como está estruturada a comunicação perante os riscos emergentes, bem como, a formação em comunicação disponível, quer pela estrutura de Proteção Civil ou mesmo, através de outros estabelecimentos de ensino.

Se concordar em participar, informamos que o preenchimento levará cerca de 10 minutos e a análise das respostas será efetuada através de relatório global, que permitirá perceber tendências e necessidades neste âmbito.

Como tal, garantimos que todas as informações da presente investigação serão analisadas no sentido de obter informação sobre a perceção e posição da Instituição que representa em matéria de comunicação institucional e respetiva formação, não direcionadas ao próprio inquirido, pelo que, não terá de registar o seu nome, mas apenas o Agente de

Proteção Civil que representa (de forma genérica). Desta forma, será mantida a confidencialidade das informações e o anonimato do participante.

A participação é voluntária, podendo desistir em qualquer etapa da pesquisa. Qualquer informação adicional que julgar necessária, antes, durante ou após a realização do presente inquérito, poderá ser solicitada através do email: 11721@iscia.edu.pt.

Nesta linha de pensamento, venho muito respeitosamente solicitar a Vossa Excelência a participação na investigação, disponibilizando-se a responder a um inquérito por questionário sobre o tema em investigação anteriormente explanada, uma vez que a sua experiência e conhecimento serão, incontestavelmente, fundamentais para alcançar os objetivos a que a presente Dissertação de Mestrado se propõe.

Profundamente grato.

Cordiais cumprimentos,

Victor Ribeiro, aluno nº 11721

** Indica uma pergunta obrigatória*

1. Dou o meu consentimento para participar no presente estudo. *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

2. Sub-região onde está inserido: *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sub-região de Aveiro

☐ Sub-região do Porto

3. Corpo de Bombeiros a que pertence. Caso não queira identificar, selecione por favor a última opção (Prefiro não responder) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Águeda
- ☐ Anadia
- ☐ Arouca
- ☐ Arrifana
- ☐ Aveiro Novos
- ☐ Aveiro Velhos
- ☐ Castelo de Paiva
- ☐ Esmoriz
- ☐ Espinho
- ☐ Estarreja
- ☐ Fajões
- ☐ Feira
- ☐ Ílhavo
- ☐ Lourosa
- ☐ Mealhada
- ☐ Murtosa
- ☐ Oliveira de Azeméis
- ☐ Oliveira do Bairro
- ☐ Ovar
- ☐ Pampilhosa
- ☐ São João da Madeira
- ☐ Sever do Vouga
- ☐ Vagos
- ☐ Vale de Cambra
- ☐ Albergaria-a-Velha
- ☐ Prefiro não responder

4. Género: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Outro
- ☐ Prefiro não responder

5. Habilitações Literárias: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Ensino básico
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

6. Função no Corpo de Bombeiros: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Comandante
- ☐ 2.º Comandante
- ☐ Adjunto do Comando
- ☐ Relações Públicas / Porta-voz / Responsável pela comunicação

7. Tempo de serviço: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Menos de 5 anos
- ☐ 5 a 9 anos
- ☐ 10 a 14 anos
- ☐ 16 a 19 anos
- ☐ 20 ou mais anos

Riscos de Proteção Civil na região de Aveiro.

8. Quais os principais riscos que considera mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Cheias
- ☐ Erosão costeira
- ☐ Incêndios industriais
- ☐ Incêndios rurais
- ☐ Incêndios urbanos
- ☐ Inundações
- ☐ NRBQ
- ☐ Pandemias
- ☐ Sismos
- ☐ Tsunamis
- ☐ outros

9. Se no ponto anterior considerou outros riscos, por favor identifique-os.

Estratégias de comunicação e interação com os média existentes nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro.

10. Já teve intervenções perante a Comunicação Social no decorrer das suas funções no Corpo de Bombeiros? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não
- ☐ Sim, entre 1 e 5 vezes
- ☐ Sim, entre 6 e 10 vezes
- ☐ Sim, entre 11 e 19 vezes
- ☐ Sim, mais de 20 vezes

11. Já se sentiu pressionado ou com falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

12. Como classifica a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nad	☐	☐	☐	☐	☐	Completamente adequada

13. Considero que existem barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

14. Considero que a estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros é adequada. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Formação em comunicação / *media training* existente nos Corpos de Bombeiros.

15. No contexto da formação e instrução dirigida aos Bombeiros dos quadros de comando, os Corpos de Bombeiros recebem treino específico para interagir com os meios de comunicação social, tendo em vista a exposição a diversos cenários. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

16. Considero que a frequência de formação no âmbito da comunicação é adequada. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

17. No seu Corpo de Bombeiros tem algum elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

18. Caso tenha respondido de forma afirmativa na última questão, identifique-o. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Comandante
☐ 2º Comandante
☐ Adjunto de Comando
☐ Bombeiro com funções de Relações Públicas
☐ Outro

19. Os responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação suficiente em comunicação / *media training*. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

20. A formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

21. Já frequentei ou tenho intenção em frequentar formação em comunicação e interação com os media / *media training*. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

22. Fora da estrutura de Proteção Civil, quais as instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros?

23. Considero que deveriam existir novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media / media training. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

24. Que tipos de formação considera pertinentes para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação?
(Selecione as opções que considera mais importantes)

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Formação em Comunicação e Interação com os Media
- ☐ Formação em Comunicação de Emergência
- ☐ Formação em Marketing
- ☐ Formação em Comunicação Digital e Redes Sociais
- ☐ Formação em Técnicas de Apresentação e Oratória
- ☐ Formação em Protocolos e Normas de Comunicação Institucional
- ☐ Formação em Inteligência Emocional e Gestão de Stress
- ☐ Formação em Primeiros Socorros e Comunicação com Vítimas
- ☐ Outras

25. Na sua perspectiva, quais as oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros?

Muito obrigado pela sua colaboração.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

APÊNDICE B

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO - TESTE

Questionário Teste

Questionário de Teste - Sobre questionário para obtenção de grau Mestre em Gestão de Emergência e Proteção Civil, ministrado no Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração e pretende analisar no âmbito de Proteção Civil, quais as práticas de comunicação e respetiva formação em termos de resposta permanente, face aos desafios emergentes, em que caso de estudo incide sobre os Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, objetivando contribuir para uma melhoria e desenvolvimento do seu potencial em prol da missão desempenhada.

Este questionário tem o objetivo de aferir a adequabilidade e estruturação do questionário que será implementado. O questionário será aplicado à estrutura de Comando dos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro.

Após análise de cada questão, poderá selecionar "concordo" ou "discordo", contudo se considerar que existe algum aspeto a melhorar, poderá mencionar os seus contributos na última questão referente aos comentários e eventuais contributos. Obrigado pela colaboração.

1. Concorda que o corpo do questionário está bem estrutura e explicito? Se tiver algo a acrescentar, escreva-o na última questão referente aos comentários e eventuais contributos.

O presente estudo, orientado pela Professora Doutora Carla Rodrigues e coorientado pela Dra. Maria José Santana, insere-se no âmbito da dissertação do aluno 11721 - Victor Ribeiro, para obtenção de grau Mestre em Gestão de Emergência e Proteção Civil, ministrado no Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração e pretende analisar no âmbito de Proteção Civil, quais as práticas de comunicação e respetiva formação em termos de resposta permanente, face aos desafios emergentes, em que caso de estudo incide sobre os Corpos de Bombeiros na região de Aveiro, objetivando contribuir para uma melhoria e desenvolvimento do seu potencial em prol da missão desempenhada.

O mundo contemporâneo encontra-se em permanente mudança e a informação que chega ao cidadão, respeitante aos riscos a que poderá estar exposto, depende da forma como se comunica em Proteção Civil, pese embora, o papel das políticas preventivas seja extremamente relevante, também a comunicação reativa será fundamental para a proficiência na resposta de emergência aos cidadãos face à exposição das ameaças.

Nesse seguimento, o presente Inquérito pretende colher a sensibilidade das entidades nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro, mais especificamente, Comandantes, Adjuntos ou elementos com funções de comunicação ou Relações Públicas, procurando perceber a sua visão sobre a forma como está estruturada a comunicação perante os riscos emergentes, bem como, a formação em comunicação disponível, quer pela estrutura de Proteção Civil ou mesmo, através de outros estabelecimentos de ensino.

Se concordar em participar, informamos que o preenchimento levará cerca de 10 minutos e a análise das respostas será efetuada através de relatório global, que permitirá perceber tendências e necessidades neste âmbito.

Como tal, garantimos que todas as informações da presente investigação serão analisadas no sentido de obter informação sobre a perceção e posição da Instituição que representa em matéria de comunicação institucional e respetiva formação, não direcionadas ao próprio inquirido, pelo que, não terá de registar o seu nome, mas apenas o Agente de Proteção Civil que representa (de forma genérica). Desta forma, será mantida a confidencialidade das informações e o anonimato do participante.

A participação é voluntária, podendo desistir em qualquer etapa da pesquisa. Qualquer informação adicional que julgar necessária, antes, durante ou após a realização do presente Inquérito, poderá ser solicitada através do email: 11721@iscia.edu.pt.

Nesta linha de pensamento, venho muito respeitosamente solicitar a Vossa Excelência a participação na investigação, disponibilizando-se a responder a um inquérito por questionário sobre o tema em investigação anteriormente explanada, uma vez que a sua experiência e conhecimento serão, incontestavelmente, fundamentais para alcançar os objetivos a que a presente Dissertação de Mestrado se propõe.

Profundamente grato.

Cordiais cumprimentos,

Victor Ribeiro, aluno nº 11721

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

2. *Marcar apenas uma oval.*

Dou o meu consentimento para participar no presente estudo.

☐ Sim

☐ Não

☐ Considera o pedido de consentimento explícito? Se considera, escreva "concordo" na caixa de texto.

☐ Concordo

☐ Discordo

3. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Sub-região onde está inserido:

☐ Sub-região de Aveiro

☐ Sub-região do Porto

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

4. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Corpo de Bombeiros *

- ☐ Águeda
- ☐ Anadia
- ☐ Arouca
- ☐ Arrifana
- ☐ Aveiro Novos
- ☐ Aveiro Velhos
- ☐ Castelo de Paiva
- ☐ Esmeriz
- ☐ Espinho
- ☐ Estarreja
- ☐ Fajões
- ☐ Feira
- ☐ Ílhavo
- ☐ Lourosa
- ☐ Mealhada
- ☐ Murtosa
- ☐ Oliveira de Azeméis
- ☐ Oliveira do Bairro
- ☐ Ovar
- ☐ Pampilhosa
- ☐ São João da Madeira
- ☐ Sever do Vouga
- ☐ Vagos
- ☐ Vale de Cembra
- ☐ Albergaria-a-Velha

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

5. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Sexo: *

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Prefiro não responder

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

6. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Habilitações Literárias: *

- ☐ Ensino básico
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

7. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Função no Corpo de Bombeiros: *

- ☐ Comandante
- ☐ 2.º Comandante
- ☐ Adjunto do Comando
- ☐ Relações Públicas / Porta-voz / Responsável pela comunicação

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

8. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Tempo de serviço:

- ☐ Menos de 5 anos
- ☐ 5 a 9 anos
- ☐ 10 a 14 anos
- ☐ 16 a 19 anos
- ☐ 20 ou mais anos

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

9. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Quais os principais riscos que considera mais suscetíveis de afetar a região de Aveiro?

- ☐ Incêndios rurais
- ☐ Incêndios urbanos
- ☐ Chelas
- ☐ Inundações
- ☐ Pandemias
- ☐ Sismos
- ☐ Tsunamis
- ☐ Erosão costeira
- ☐ outros

Se no ponto anterior considerou outros riscos, por favor identifique-os.

Texto de resposta curta

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

10. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Já teve intervenções perante a Comunicação Social no decorrer das suas funções no Corpo de Bombeiros?

- ☐ Não
- ☐ Sim, entre 1 e 5 vezes
- ☐ Sim, entre 6 e 10 vezes
- ☐ Sim, entre 11 e 19 vezes
- ☐ Sim, mais de 20 vezes

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

11. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Já se sentiu pressionado ou com falta de preparação em intervenções perante a Comunicação Social.

- | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Discordo totalmente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Concordo totalmente |

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

12. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Como classifica a estratégia de comunicação veiculada entre a ANEPC e os Corpos de Bombeiros? *

	1	2	3	4	5	
Nada adequada	☐	☐	☐	☐	☐	Completamente adequada

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

13. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Considero que existem barreiras internas (organizacionais, culturais) que dificultam a adaptação a novas estratégias de comunicação. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

14. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Considero que a estratégia de comunicação dos Corpos de Bombeiros é adequada.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

15. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

No âmbito da instrução e a formação destinada aos bombeiros dos quadros de comando, os bombeiros recebem preparação específica para interações com os media em cenários de crise, ou outros cenários, ou existe algum programa de comunicação / media training aplicado aos Corpos de Bombeiros. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

☐ Opção 1

16. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Considero que a frequência de formação no âmbito da comunicação é adequada. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

17. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

No seu Corpo de Bombeiros tem algum elemento responsável para trabalhar a comunicação e lidar com os Media?

☐ Sim

☐ Não

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

18. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Caso tenha respondido de forma afirmativa na última questão, identifique-o.

- ☐ Comandante
- ☐ 2º Comandante
- ☐ Adjunto de Comando
- ☐ Bombeiro com funções de Relações Públicas
- ☐ Outro

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

19. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Os responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação suficiente em comunicação / media training. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

20. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

A formação existente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

21. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Já frequentei ou tenho intenção em frequentar formação em comunicação e interação com os media / media training.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

22. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Fora da estrutura de Proteção Civil, quais as instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em comunicação / media training nos Corpos de Bombeiros?

Texto de resposta curta

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

23. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Considero que deveriam existir novas ofertas formativas em comunicação e interação com os media / media training.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

Marcar tudo o que for aplicável.

☐ Concordo

☐ Discordo

24. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Que tipos de formação considera pertinentes para melhorar a prestação dos Corpos de Bombeiros no âmbito da comunicação?

(Selecione as opções que considera mais importantes)

- ☐ Formação em Comunicação e Interação com os Media
- ☐ Formação em Comunicação de Emergência
- ☐ Formação em Marketing
- ☐ Formação em Comunicação Digital e Redes Sociais
- ☐ Formação em Técnicas de Apresentação e Oratória
- ☐ Formação em Protocolos e Normas de Comunicação Institucional
- ☐ Formação em Inteligência Emocional e Gestão de Stress
- ☐ Formação em Primeiros Socorros e Comunicação com Vítimas
- ☐ Outras

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

25. Considera a pergunta adequada e bem estruturada?

Na sua perspectiva, quais as oportunidades de melhoria no âmbito da comunicação ao nível dos Corpos de Bombeiros?

Texto de resposta longa

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

26. Relativamente às questões anteriores, se considerar que existe algum aspeto a melhorar, poderá comentar e mencionar os seus contributos. Obrigado

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

APÊNDICE C

ENTREVISTAS

GUIÃO DAS ENTREVISTAS

O presente estudo enquadra-se na dissertação do Mestrado em Gestão de Emergência e Socorro lecionado no Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração e pretende analisar quais as práticas de comunicação na Proteção Civil, em termos de resposta permanente, em que o estudo caso foca-se nos Corpos de Bombeiros da região de Aveiro perante os desafios emergentes, objetivando contribuir para uma melhoria e desenvolvimento do seu potencial em prol da missão desempenhada.

Desta forma, a entrevista que se irá realizar, visa colher uma perspetiva macro de entidades com posições estratégicas na Estrutura de Proteção Civil, por forma a obter uma visão de abrangência nacional sobre a forma como se comunica, se deve estar preparado para comunicar com os media e qual a opinião sobre a formação disponível para munir os líderes de ferramentas para realizar uma comunicação eficaz em Proteção Civil.

Nesta linha de pensamento, venho muito respeitosamente solicitar a Vossa Excelência a participação na investigação, disponibilizando-se a responder a uma entrevista estruturada sobre o tema em investigação anteriormente explanada, uma vez que a sua experiência e conhecimento serão, incontestavelmente, fundamentais para alcançar os objetivos a que a presente Dissertação de Mestrado se propõe.

Segue-se o guião da entrevista, puramente orientador, podendo ser alargado o âmbito da resposta, se assim o desejar.

Profundamente grato. Cordiais cumprimentos,

Guião da entrevista

Nome:

Entidade representada:

Função:

Há quanto tempo desempenha essa função:

Data:

Módulo temático	Objetivo
A: Principais riscos no âmbito de Proteção Civil na Região de Aveiro	Caracterizar quais os principais desafios no âmbito de Proteção Civil na região de Aveiro.
Tópicos de perguntas	
1. Quais os riscos que considera mais suscetíveis de afetarem a região de Aveiro?	
Módulo temático	Objetivo
B: Estratégias e eficácia no âmbito da comunicação e interação com os média	Compreender quais as estratégias de comunicação e interação com os média existem nos Corpos de Bombeiros da Região de Aveiro
Tópicos de perguntas	
2. Como está organizada a estratégia de comunicação entre os corpos de bombeiros e a ANEPC?	
3. Existem protocolos específicos para a comunicação em situações de emergência, em caso afirmativo, poderá dar exemplos de casos em que esses protocolos foram bem-sucedidos ou apresentaram desafios?	
4. Na sua opinião quais são os canais e ferramentas de comunicação mais utilizados?	
5. Reconhece a possibilidade de existirem barreiras internas (organizacionais, culturais) que possam dificultar a adaptação de novas estratégias de comunicação?	

6. Quais são os principais pontos fortes e fragilidades da atual estratégia de comunicação?	
7. Que boas práticas nacionais ou internacionais podem ser aplicadas para melhorar a estratégia de comunicação nos corpos de bombeiros?	
8. Como pode ser otimizada a comunicação em situações de emergência e sensibilização pública?	
9. Que consequências identifica na comunicação, ou ausência de comunicação, em casos concretos no âmbito da gestão de incidentes pelos corpos de bombeiros?	
Módulo temático	Objetivo
Formação interna /Formação regulamentada /Formação externa	Caracterizar a formação em Media Training / Comunicação existente nos Corpos de Bombeiros.
Tópicos de perguntas	
10. Os Bombeiros recebem preparação específica para interações com os media em cenários de crise, ou outros cenários, ou existe algum programa de media training aplicado aos Corpos de Bombeiros?	
11. Qual a frequência dessas formações e quem as ministra?	
12. Os líderes e responsáveis pela comunicação dos Corpos de Bombeiros recebem formação em Comunicação/ Media Training? Se sim, pode dar exemplos de conteúdos abordados?	
13. Considera que a formação que existe atualmente é suficiente para preparar os líderes para uma comunicação eficaz? O que poderia ser melhorado?	
14. Fora da estrutura de Proteção Civil, tem conhecimento de instituições ou estabelecimentos de ensino que considera relevantes para ministrar formação em Media Training nos Corpos de Bombeiros? Em caso afirmativo, identifique quais e se concorda?	
15. Considera que existe interesse ou necessidade de criar novas ofertas formativas nesta área? Quais seriam as principais prioridades?	

16. Existe algum plano estratégico para a evolução da comunicação nos Corpos de Bombeiros?
17. Que estratégias podem ser implementadas para melhorar a resposta comunicacional a situações de crise?
18. Como vê o futuro da comunicação na Proteção Civil, considerando os avanços tecnológicos e a evolução nos media?