

Élio Manuel da Silva de Oliveira

Gestão da Comunicação de Emergência e Articulação com os Media.

Bombeiros, Relacionamento com os “*Media*” e Assessoria de Imprensa, do “*status quo*” ao ideal.

Élio Manuel da Silva de Oliveira

Gestão da Comunicação de Emergência e Articulação com os Media.

Bombeiros, Relacionamento com os “Media” e Assessoria de Imprensa, do “*status quo*” ao ideal.

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 do Professor Especialista José Ricardo Bismarck e do coorientador Mestre Ricardo Filipe da Silva de Oliveira.

“Se uma Instituição existe para trabalhar de forma eficaz,
a comunicação deve ser feita através do canal
mais eficaz, independentemente do organograma”

Tom Peters

O júri

Presidente: Prof. Especialista Paulo Costa (ISCIA)

Arguente: Prof. Doutor Carlos Rossa (IP Leiria)

Orientador: Prof. Especialista José Bismarck (ISCIA)

Coorientador: Mestre Ricardo Oliveira

Agradecimentos

Ao meu núcleo familiar pelo apoio constante nas sucessivas fases do meu percurso.

Ao meu irmão Ricardo pelo apoio constante nos meus 44 anos de vida, pela disponibilidade e empenho no decurso desta dissertação, bem como, pelo reforço persistente da ideia de que, quando pretendemos, conseguimos.

Resumo

O trabalho que seguidamente se apresenta coloca a tónica na gestão da comunicação de emergência e a respetiva articulação com os *media*, por parte dos Bombeiros enquanto Agentes de Proteção Civil.

Teve como motivação e objetivos, ressaltar o excelente trabalho desempenhado diariamente pelos Bombeiros, que muitas vezes, por falta de estratégias de comunicação e/ou de relações profícuas com os Órgãos de Comunicação Social o colocam a perder. Este vazio na estratégia comunicacional foi identificado na consulta de bibliografia legislativa e, nos manuais de boas práticas em sede de combate que, se constituiu como base metodológica do trabalho. Não é perceptível no documento que norteia a atividade dos Bombeiros, o Sistema de Gestão de Operações, qualquer menção a esta relação, que cada vez mais, fruto da velocidade de circulação da informação, encurta antes da fase IV.

Foi proposto neste trabalho: i) adaptação de um modelo utilizado em países anglo-saxónicos; ii) elaboração de uma Norma de Execução Permanente; iii) criação de uma célula de assessoria de imprensa e relações públicas.

Em síntese, este trabalho propõe a uniformização da linguagem e a transversalidade a todo o território, no que, à relação entre os Bombeiros e os Órgãos de Comunicação Social concerne.

Palavras-Chave: Informação, Planeamento, Estratégia, Comunicação Social

Abstract

The work presented below emphasizes the management of emergency communication and the respective articulation with the media on the part of firefighters as civil protection agents.

Its motivation and objectives were to highlight the excellent work done by firefighters on a daily basis, which is often overlooked due to a lack of communication strategies and/or fruitful relationships with the media. This lack of strategy was identified in the mandatory and good practices engagement manual and constitutes the methods of the current dissertation. It is not noticeable in the document that guides the activity of firefighters, the Operations Management System, any mention of this relationship, which increasingly, as a result of the speed of information circulation, shortens before phase IV.

This work proposed: i) adaptation of a model used in Anglo-Saxon countries; ii) elaboration of a Permanent Execution Norm; and iii) creation of a press and public relations accessory cell.

In summary, this work proposes the standardization of language and transversality to the entire territory, in what concerns the relationship between firefighters and the media.

Keywords: Information, Planning, Strategy, Mass communications

Siglas e acrónimos

AI – Assessoria de Imprensa

APC – Agente de Proteção Civil

CARP - Célula de Assessoria e Relações Públicas

CEPLAN – Célula de Planeamento

CS – Comunicação Social

CIC – Centro de Informação Comum

COS – Comandante das Operações de Socorro

CONAC – Comandante Operacional Nacional

ECOCS – Estratégia de Comunicação com os Órgãos de Comunicação Social

ENB – Escola Nacional de Bombeiros

FEMA – *Federal Emergency Management Agency*

GE – Gestor de Emergência

GI – Gestão do Incidente

ICS – *Incident Command System*

NIMS – *National Incident Management System*

NEP – Norma de Execução Permanente

MCS – *Multiagency Coordination Systems*

OCS – Órgãos de Comunicação Social

ORP – Oficial de Relações Públicas

OIP – Oficial de Informação Pública

PCOB – Posto de Comando Operacional de Bombeiros

PCOC – Posto de Comando Operacional Conjunto

PEA – Plano Estratégico de Ação

PI – *Public Information*

SIC – Sistema de Informação Comum

SGO – Sistema de Gestão de Operações

TO – Teatro de Operações

Índice

Agradecimentos	9
Resumo	11
Abstract.....	13
Siglas e acrónimos	15
Índice de figuras	19
Índice de tabelas	19
1 - Introdução.....	21
2 - Definições.....	23
3 - Dever de socorrer versus dever de informar	28
4 - Comunicar numa situação de emergência, da desejada mediação ao perigo da mediatização	29
5 - Modelo anglo-saxónico de gestão de operações	32
5.1 - Informação pública	32
5.2 - Componentes e descrição do sistema	33
5.3 - Obtenção de informação para difusão ao público e outros intervenientes adicionais ...	36
5.4 - Planeamento da comunicação da informação pública	39
6 - O “Status quo” do relacionamento dos Bombeiros portugueses com a imprensa.....	39
6.1 - As fases do SGO.....	40
7 - Estratégia de comunicação com os órgãos de comunicação social vigente	46
8 - O cenário ideal para o relacionamento dos Bombeiros com os “ <i>media</i> ”	48
8.1 - Célula de assessoria e relações públicas.....	50
8.2 - Tipos de comunicação, caracterização e procedimentos.....	52
8.3 - Relacionamento com os OCS	53
9 - Conclusão	54
10 - Bibliografia.....	57

Índice de figuras

Figura 1 – Processo de comunicação.....	23
Figura 2 - Comunicação verbal e Não-verbal.....	24
Figura 3 - Comunicação social	25
Figura 4 - Meios de difusão da comunicação	26
Figura 5 - Poder da imagem institucional.....	27
Figura 6 – Bombeiros em combate direto	28
Figura 7 – Alusão à confiança no gestor de emergência	30
Figura 8 – Sinalização de acidente rodoviário.....	31
Figura 9 – Fases do SGO.....	40
Figura 10 - Organograma de referência SGO Fase I	41
Figura 11 - Organograma de referência SGO Fase II.....	41
Figura 12 - Organograma de referência SGO Fase III	42
Figura 13 - Organograma de referência SGO Fase IV	43
Figura 14 - Organograma de referência SGO Fase V	45

Índice de tabelas

Tabela 1 – Estratégia de comunicação com os OCS existente e proposto	51
Tabela 2 - Forma preferencial de comunicação entre Bombeiros e OCS	53

1 - Introdução

O presente trabalho, subordinado ao tema “Gestão da Comunicação de Emergência e Articulação com os *Media*”, visa abordar a relação entre os Bombeiros enquanto Agentes de Proteção Civil (APC) e os Órgãos de Comunicação Social (OCS), comumente designados pelo termo geral de “*media*”, assim como, a importância da Assessoria de Imprensa (AI) nesta relação.

Este trabalho é de carácter puramente académico, não pretende criar doutrina de atuação, ou tecer críticas destrutivas, tem como finalidade destacar a crescente importância do planeamento estratégico, na relação entre as Instituições, e os OCS, com o objetivo de consolidar de forma positiva a sua imagem, junto do público que representam [1]. Trata-se de uma reflexão pessoal, distanciada e independente, daquela que é a imagem da atuação dos Bombeiros que resistem a manutenção do “*status quo*” e dificultam a entrada em pleno na era da Comunicação e da Digitalização. Imagem, essa, que quando não gerida da melhor forma, condiciona todo o esforço e credibilidade empregues ao longo de todo o processo comunicacional com o seu público.

Em 2013, Rodrigues [1] propalava que manter um bom relacionamento com a imprensa tornou-se uma exigência para as organizações, preocupadas com a sua imagem e competitividade. Construir uma imagem credível é uma tarefa complexa, dilatada no tempo, que exige da Instituição um conjunto de procedimentos, que vão além do cumprimento da sua missão e valores, estendendo-se ao desenvolvimento de uma vasta carteira de relacionamentos, implementação de uma política de comunicação ativa, baseada em ações concretas e fundamentadas, que conduzam à sua credibilidade.

Cotidianamente, a sociedade da informação tem um tratamento predominantemente visual, [2] a imagem produzida, reflete o juízo construído no subconsciente de uma pessoa, relativo a uma outra, ou à Instituição representada. É o recetor que mentalmente constrói a imagem da Instituição, sendo esta evolutiva, podendo ser transformada ao longo do tempo, constituindo-se como um somatório de várias imagens de um mesmo acontecimento ou Instituição.

Os Bombeiros, como Instituição que são, também transmitem uma imagem para os cidadãos à semelhança de qualquer outra Organização. Para que o processo de criação da imagem dos Bombeiros aconteça, e que seja reconhecida pela sociedade em geral, é necessária a existência de um meio que difunda opiniões, sentimentos e atitudes junto da

opinião pública. Neste ponto, os OCS assumem um papel decisivo na criação e manutenção dessa imagem. Deschepper (1990), [17] define que os OCS funcionam como um público, e mais do que um público, são sobretudo meios multiplicadores da informação, transportando-a a outros públicos, portanto, é necessário conhecer e trabalhar este meio de canalizar a imagem. Qualquer Instituição deve estar preparada para receber os OCS e, em última instância, organizada para trabalhar com estes.

“É fundamental que se execute um acompanhamento dos diversos meios de comunicação social: jornais, televisão e rádio, para perceber o *feedback* que o público tem das Instituições e averiguar quais as necessidades mais prementes para criar uma melhor imagem” [3]. Cada vez mais é fundamental que a imagem dos Bombeiros como Instituição seja cuidadosamente trabalhada.

A metodologia empregue neste trabalho consistiu-se numa fase inicial na revisão de bibliografia para conceptualização teórica. Posteriormente apresenta-se uma possível definição do conceito de comunicação, bem como, uma descrição do processo da teoria à prática nas duas vertentes profissionais, o “Dever de Socorrer” versus o “Dever de Informar”, e como a AI pode ter um papel preponderante na resolução deste conflito de interesses. Por fim, analisou-se um modelo usado em países Anglo-saxónicos (EUA e Canadá), promovendo-se o seu ajuste ao modelo português, de forma a que, o contributo apresente melhorias práticas, constituindo-se como um modelo *win-win* para Bombeiros e Profissionais da Informação, acrescentando valorização ao trabalho desenvolvido por ambos.

2 - Definições

O que é comunicação

“Comunicação é uma palavra derivada do termo latino "*communicare*", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum". Através da comunicação, os seres humanos partilham diferentes informações entre si, tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade.

Desde os tempos imemoriais, que o ser humano tem a necessidade de comunicar, pois, somente assim é possível interagir com o mundo que o rodeia. O processo comunicativo implica a emissão de sinais (sons, gestos, indícios, entre outros) com a intenção de dar a conhecer uma mensagem. Para que a comunicação seja bem-sucedida [4], o recetor deve ser capaz de decodificar a mensagem e de a interpretar. O processo reverte-se assim que o recetor responde e passa a ser o emissor, sendo o emissor original o recetor do ato comunicativo” (Figura 1).

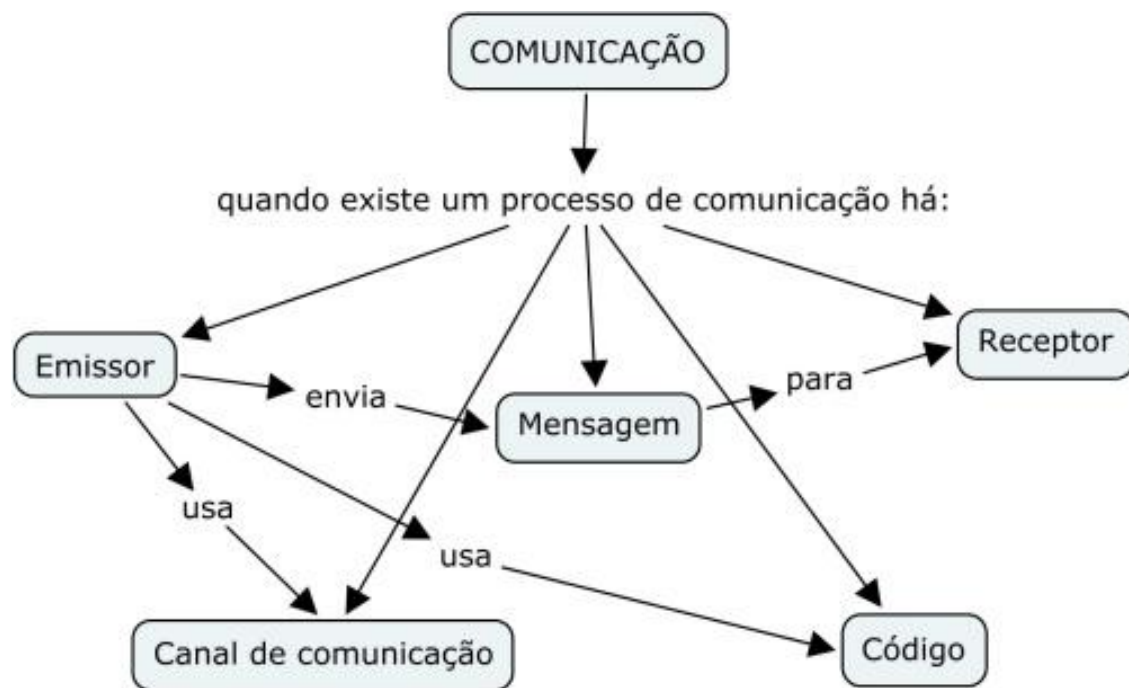


Figura 1 – Processo de comunicação

Fonte: [google.com/site/revolucaodosmeiosdecomunicacao/o-processo-de-comunicacao](https://www.google.com/site/revolucaodosmeiosdecomunicacao/o-processo-de-comunicacao)

“No caso dos seres humanos, a comunicação é um ato próprio da atividade psíquica, que deriva do pensamento, da linguagem e do desenvolvimento das capacidades psicossociais de relação. A troca de mensagens (que pode ser verbal ou não verbal) permite

ao indivíduo de influenciar os demais, e ser influenciado por sua vez (Figura 2), sendo a capacidade de comunicação essencial ao desenvolvimento profissional do ser humano.

Entre os elementos que se podem distinguir no processo comunicativo, encontra-se o código (conjunto de símbolos usados na transmissão e recepção da mensagem), o canal (o meio pelo qual circula a mensagem), o emissor (aquele que emite a mensagem) e o recetor (aquele a quem é endereçada a mensagem).

A comunicação pode ser afetada pelo ruído, que é uma perturbação que dificulta o normal desenvolvimento do sinal durante o processo (por exemplo, distorções a nível sonoro, a afonia do falante, a ortografia defeituosa” [5].

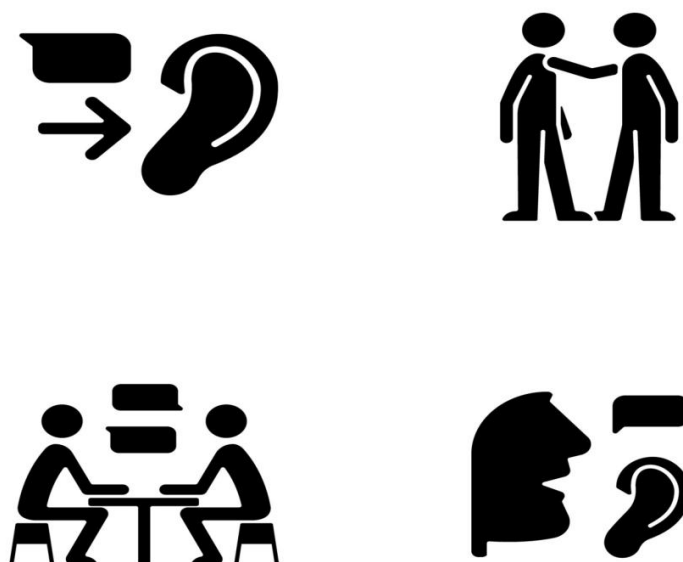


Figura 2 - Comunicação verbal e Não-verbal
Fonte: <https://pt.vecteezy.com/arte-vetorial/3529776>

A internet rompeu com paradigmas antigos da comunicação adicionando novos riscos e desafios. Com a sua utilização massificada devido ao baixo custo ou gratuidade dos serviços é possível trocar mensagens de áudio ou vídeo em tempo real. Os avanços da comunicação foram de tal ordem, que é necessário decifrar o que ver, ou ouvir, com base nas crenças individuais ou coletivas.

Comunicação social

A comunicação social é definida como o ramo da comunicação que, analisa as relações existentes entre as mudanças sociais e as relacionadas com modelo de comunicação [6], bem como, o estudo das questões relacionadas com a área da comunicação e da informação, e o papel desempenhado na indústria cultural e criação de opinião (Figura 3).



Figura 3 - Comunicação social

Fonte: <https://www.google.com/search?q=Comunicação+Social&client>

A importância da comunicação social reside na troca de informações que permitem o desenvolvimento pessoal, económico e tecnológico, assentes na interação da vida em sociedade, criando ligações interpessoais, sejam estas de cariz familiar ou comunitário.

Presentemente, os meios de comunicação são considerados de vital importância para toda a sociedade (Figura 4), cada vez é maior o uso dos meios de comunicação com objetivos educacionais, bem como, de integração do cidadão à sociedade [7].



Figura 4 - Meios de difusão da comunicação

Fonte: <https://www.google.com/search?q=Comunicação+Social&client>

Conceito de notícia

“A notícia é, por excelência, o texto de divulgação jornalística, onde são referidos factos e ocorrências de tal importância que merecem a atenção do público. A notícia, por si, suscita a curiosidade pelo título que a insere e por sua vez mantém o leitor atualizado. A “arte” do jornalista é escolher os assuntos mais relevantes e apresentá-los ao público de modo apelativo.

Pode-se dizer que a notícia é uma narrativa curta, onde refere apenas o essencial para captar a atenção do leitor [8], de um acontecimento, ou seja, do que aconteceu ou é conhecido no tempo nunca superior a 24 horas e com interesse geral que, desperta a curiosidade e a atenção do público a que se destina”.

O poder da imagem nas Instituições

Na sociedade da informação, as Instituições não se podem limitar a produzir, sob pena do processo ficar refém da integração pela oferta [33]. As Instituições precisam de informar, dar-se a conhecer, representar-se a si próprias, induzir a representação que os outros fazem dela e dos seus produtos, isto é, da sua imagem, para conseguir uma integração pela procura. A imagem é uma representação construída a partir de diferentes perceções.

A imagem de uma Instituição, mais não é, que a visibilidade que lhe advém através da representação mental que os indivíduos, consumidores ou não, fazem dela, a partir dos dados que emite intencionalmente, ou não, no contexto das sensibilidades da própria sociedade. Quando bem elaborada, transmite a sua mensagem de forma rápida, objetiva e direta, por vezes fica registada na memória pessoal, ou coletiva durante meses ou mesmo anos [3].

Atualmente, com a evolução dos meios de difusão, o poder da imagem nas Instituições é imediato, se bem gerido, rapidamente cria uma marca, passa uma mensagem, cria uma ideia, mas o oposto também se verifica, a imagem mal trabalhada pode levar ao descrédito da Instituição (Figura 5).



Figura 5 - Poder da imagem institucional

Fonte: <https://www.graficacriasett.com.br/marca-identidade-e-logotipo-com-saber-as-diferencas/>

3 - Dever de socorrer versus dever de informar

Como primeira abordagem ao tema deste trabalho, convém fazer uma pequena referência à incompatibilidade tantas vezes verificada entre a ação dos Bombeiros, e os diversos representantes dos OCS (ex.: Jornalistas).

A primordial missão dos Bombeiros é o socorro da vida humana, os bens e o ambiente que se possam encontrar em risco de dano (Figura 6), tal ação, não deve ser impedimento ou motivo de conflito com o também dever de informação que cabe aos diversos OCS, representados nos TO's pelos Jornalistas.



Figura 6 – Bombeiros em combate direto

Fonte: <https://mobile.twitter.com/hashtag/diainternacionaldobombeiro>

Assim, devem ser tomadas por parte daqueles que detêm o dever de socorrer, ações planeadas e exequíveis, para quando em presença dos OCS, lhe possam fornecer material relevante para que também esses possam prosseguir com o seu dever de informação.

Podendo, em certos casos, tornarem-se também eles, enquanto executam o seu dever de informação, uma ferramenta importantíssima das ações daqueles a quem compete o dever de socorrer, veiculando através dos seus canais de comunicação, informações de vital importância, na autoproteção e/ou autossalvamento daqueles a quem chega essa informação.

Com a ensejo que cada vez mais se vá verificando a cooperação e partilha entre estes

dois “deveres”, tão importantes, durante ou na iminência de um acidente grave ou catástrofe e, não o que por vezes é mostrado, um desconforto exacerbado, instituído entre quem possui a informação e quem a procura, levando à desinformação do Público, podendo por vezes até mesmo colocar em causa as ações de socorro executadas por quem detêm esse dever.

4 - Comunicar numa situação de emergência, da desejada mediação ao perigo da mediatização

Comunicar (entenda-se por comunicar a relação entre o Gestor da Emergência e os Jornalistas), durante uma situação de emergência é um desafio para aqueles que, além do Comando e Coordenação das Operações terão que explicar as medidas tomadas e a tomar, assim como, a situação operacional a cada instante (Figura 7). Uma má opção poderá levar a que aqueles que numa primeira fase poderiam ser seus aliados se tornem seus oponentes [9]. Se comunicar no seu normal significado, “consiste em difundir, interagir com um indivíduo ou comunidade”, esta só existirá se for verificado troca de mensagens, informações, entre um recetor e um emissor.

Mas o modo como estas são trocadas, condiciona ou facilita a comunicação, i.e. se a comunicação se realizar de um modo impessoal (comunicado escrito), vai gerar algumas incertezas por parte de quem vai ler esse comunicado, tentando de um modo mais ou menos “correto” dissipar essas dúvidas, como tal, a comunicação deve realizar-se de um modo pessoal, para que os recetores possam de um modo cristalino, sem barreiras, compreenderem o emissor, quer através da linguagem escrita ou verbalizada quer ainda pela linguagem corporal ou emotiva [10].



Figura 7 – Alusão à confiança no gestor de emergência

Fonte: <https://www.ics.uminho.pt/pt/Paginas/Guia-de-Comunicacao-de-Crise.aspx>

Como facilmente será perceptível se comunicar durante um evento regular pode revelar-se um desafio, o que dizer durante a gestão de uma emergência mais complexa, com toda a carga psicológica inerente à própria situação. Segundo Wolton (1999), [27] entende-se por “situação de emergência” como a alteração repentina da normalidade quotidiana de uma população, provocada por um acidente grave ou catástrofe, levando a que essa população exposta a esse evento “anormal” fique condicionada, pelo menos alterada na sua forma de reagir, emoção, mobilidade, discernimento, pensar, intuir, perceber e interpretar.

Quanto mais exposta ou atingida for a população a essa alteração da normalidade, mais dificuldade revelará em compreender a ou as mensagens que lhe são enviadas. Muitas vezes o Gestor de Emergência (GE) também se revê na população exposta ao evento, no entanto, este deve ter a capacidade de distanciamento, para que de um modo imparcial e correto consiga efetuar uma análise do sucedido e estruturar um plano de ação operacional e comunicacional que promova o socorro.

A pressão exercida pelos familiares de vítimas, políticos, chefes de redação, público, entre outros, leva a que o GE, se preocupe com algumas situações marginais ao invés de se preocupar com o todo. Por vezes, a falta de preparação do GE e pela pressão exercida, leva a que os jornalistas se foquem num ou outro acontecimento e não no acontecimento global, o que conduz à mediatização desse acontecimento, em detrimento do acontecimento global que embora tenha uma dimensão e intensidade anormais (ex.: acidente grave), se torne num acontecimento “artificialmente” dramático (Figura 8).



Figura 8 – Sinalização de acidente rodoviário

Fonte: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/acidente-na-ponte-vasco-da-gama-provoca-longas-filas-em-lisboa-14182041.html>

No entanto, este tipo de “evolução” na intensidade das consequências do evento só acontecem porque durante o processo comunicativo transmitiu-se num determinado ângulo da situação, usando uma linguagem matemática diríamos que um ângulo demasiadamente agudo, quase que cirúrgico da situação em detrimento de uma visão não suficientemente distante e semiesférica (tridimensional) da mesma, levando a que aquela seja a realidade transmitida e percebida por quem recebe a mensagem e não a real.

Se não houver um acompanhamento por parte da estrutura que assessoria o GE, daquilo que se encontra a ser “emitido” e “recebido” pelo público, e se essa assessoria não reagir em tempo real a esse ruído ou interferência na mensagem transmitida, quer através de uma clarificação operacional, quer através de outro meio adequado, a levar a que o público perceba efetivamente o que na realidade se passa, poderá, perder o controlo da situação,

bem como, a credibilidade perante o público e restante OCS, levando a que se construam “histórias” que em nada correspondam à veracidade dos factos, mas que, no entanto, serão “recebidas” pelos recetores como verdadeiras.

5 - Modelo anglo-saxónico de gestão de operações

O Sistema de Gestão de Operações (SGO) é uma adaptação do *Incident Command System* (ICS) que tão boa prova tem dado em países como os EUA e Canadá. No entanto, ao ser transposto para Portugal, a secção de Administração e Finanças não foi replicada, nem foi considerado que o ICS é a parte organizativa do Sector Operacional de um outro documento, o *National Incident Management System* (NIMS).

O NIMS é uma abordagem sistematizada, de fácil compreensão e de abrangência Nacional para a gestão de emergências, que inclui os seguintes documentos ICS, *Multiagency Coordination Systems* (MCS) que fornece a arquitetura básica para facilitar a alocação de recursos, priorização de incidentes, coordenação e integração de várias agências para incidentes e emergências em grande escala, e o *Public Information* (PI).

O PI é um documento essencial na GE, que em articulação com os demais, funciona de modo profícuo, pois é neste que se encontra, segundo os autores, um conjunto de ações de extrema importância a executar durante a gestão de uma emergência, de modo a que o Público em geral e os OCS se sintam cada um de um modo diferente, devidamente “informados do que na realidade está a ser feito no socorro de vítimas decorrentes do acidente e para minimizar efeitos na população, bens e ambiente.

No documento PI, doravante designado de Informação Pública (IP), sintetiza-se a proposta para a relação entre os Bombeiros e os OCS nos diversos TO’s em que atuam.

5.1 - Informação pública

Apresentação

A IP consiste nos processos, procedimentos e nos sistemas que tenham como missão comunicar oportunamente, informações exatas e acessíveis sobre as causas do acidente, dimensão e situação atual, aos APC, aos OCS, ao Público, e outras Entidades ou Organizações, que tenham sido afetadas diretamente ou indiretamente. Esta deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação, Local, Municipal, Distrital e

Nacional, não esquecendo outros Organismos Estatais e Entidades do Sector Privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro.

Uma IP bem desenvolvida com Estratégias Educacionais e Planos de Comunicação, ajudaram a garantir que medidas de autossalvamento, caminhos de evacuação e sistemas de aviso, assim como outra IP de segurança estejam coordenados e que o seu efeito de disseminação a grandes audiências seja efetuado de uma forma consistente e momento oportuno.

5.2 - Componentes e descrição do sistema

Oficial de informação pública

O Oficial de Informação Pública (OIP) integra a estrutura de Comando como elemento do Estado-Maior, assessorando o COS em todas as matérias da gestão da IP que tenham como destino ou origem a gestão do acidente.

Este OIP tem a seu cargo as questões que envolvam os OCS, População, Poder Político, IP de emergência e avisos, monitorização e resposta a rumores e boatos, relações com os OCS e outras funções que tenham como objetivo a recolha, verificação, coordenação e disseminação de informação exata, acessível e oportuna relacionada com o acidente ou sua gestão.

O OIP está (ou deve estar) habilitado a poder criar mensagens coordenadas e consistentes que promovam:

- A identificação de informação essencial que tenha que ser comunicada à população;
- O tratamento das mensagens que transmitem a informação essencial, de modo a que sejam claras e entendidas por todos, incluindo aqueles que com necessidades especiais;
- A periodicidade da informação de modo a assegurar um fluxo contínuo, que, no entanto, não congestionar a “audiência”;
- A verificação da exatidão da informação através dos canais apropriados;
- A disseminação de mensagens usando os meios mais eficazes e disponíveis.

Para desempenhar esta missão, o OIP deve ter formação académica ajustada ao cabal

cumprimento missão que lhe está confiada. A *Federal Emergency Management Agency* (FEMA) propõe dois níveis de formação, o básico e o avançado, sendo que em qualquer destes níveis, o recrutamento é feito em elementos com formação académica prévia, na área da comunicação, *i.e.*, jornalistas.

Para o nível básico propõe um curso com a duração de dois dias e meio destinado a novos ou menos experientes elementos que pretendam integrar ou, já estejam integrados de um modo menos intenso na Célula de Informação Pública da sua Organização. Este curso tem uma especial ênfase sobre as competências base e conhecimentos necessários para a GE e atividades de Informação.

Os tópicos incluem o papel do OIP na GE, através da condução de campanhas de sensibilização, comunicados por escrito e entrevistas de televisão.

O nível avançado destina-se aqueles que tenham concluído com êxito o nível básico ou a pessoas que possuam uma vasta experiência em matéria de IP e têm a duração de quatro dias. Este nível é como um prolongamento das bases estabelecidas no nível básico, dando, no entanto, enfoque às responsabilidades do OIP em situações de emergência de larga escala (supra distrital ou Nacional).

Durante o curso são realizados uma série de palestras e exercícios de simulação, abordando tópicos tão diversos como enquadramento e questões legais, comunicação de riscos, competências nas relações interpessoais, comunicação eficaz em situações de emergência, relações com os OCS e o uso do Sistema Comum de Informação (SIC).

O sistema de informação comum

O SIC fornece o mecanismo para organizar, integrar e coordenar a informação e assegurar a troca dessa informação de modo oportuno, exato, acessível e consistente através dos diversos níveis de Jurisdição (Local, Municipal, Distrital e Nacional), assim como, com as Entidades e Organizações do Sector Público ou Privado envolvidas na resposta à emergência. O SIC inclui os planos, os protocolos, os procedimentos e as estruturas usadas para fornecer e desenvolver a ação da IP.

Os OIP dos diversos níveis de Jurisdição sempre que a ocorrência assim o exija estabeleceram Centros de Informação Comum (CIC) sendo estes elementos críticos no desenrolar e suporte do SIC, para tal é essencial que sejam cumpridas as seguintes ações:

- Coordenação e integração entre os diversos níveis de jurisdição;
- Recolha, verificação, coordenação e disseminação consistente de mensagens;

- Fornecer suporte aos decisores, sejam eles operacionais ou políticos;
- Adaptação, flexibilidade e modularidade.

O centro de informação comum

O CIC é uma localização central que facilita a operacionalidade do SIC, onde o pessoal com responsabilidades na IP executa funções críticas para levar a cabo ações de informação de emergência, comunicações de crise e informação pública.

Os CIC's devem ser estabelecidos aos vários níveis Governamentais ou ao nível dos diversos locais de incidente. Dependendo da dimensão do incidente, é estabelecido um CIC no local do incidente que se assim for necessário irá estabelecer coordenação entre os diversos APC presentes no TO e efetuar a ligação com os níveis municipal, distrital ou mesmo nacional se as consequências ou danos decorrentes do acidente assim o determinarem. Toda a informação que tenha por origem o local do incidente deve ser veiculado através do CIC, para garantir a coerência da mesma, e evitar a divulgação de informações conflitantes e evitar impactos negativos sobre as operações em curso.

Os APC e outras Instituições envolvidas na resposta ao incidente podem emitir os seus próprios apontamentos relacionados com as suas políticas, procedimentos, programas e capacidades, no entanto, estes devem ser coordenados com o CIC específico do incidente.

É sempre preferível uma única localização para o CIC, no entanto, o sistema é flexível e adaptável o suficiente para acomodar múltiplas localizações dos CIC, quer estas sejam físicas ou virtuais. Por exemplo, vários CIC poderão ser necessários devido à extensa abrangência territorial, podendo abranger diversas jurisdições, ou devido à complexidade do incidente. Nos casos em que sejam ativados múltiplos CIC estes deverão estar coordenados de modo a que a informação seja partilhada por todos.

Cada CIC deve dispor de procedimentos e protocolos para se comunicar e coordenar de forma eficaz com outro CIC, mesmo existindo vários CIC em atividade num TO a versão final cabe sempre ao Posto de Comando Operacional Conjunto (PCOC). O CIC de nível Nacional deve ser utilizado quando o incidente a coordenar afete uma grande área do País, ou que o mesmo seja de duração prolongada. A necessidade de comunicação em tempo real, determinada que os CIC se organizem de várias formas, dependendo da natureza do incidente, podendo ser identificados sete tipos de CIC:

- **Incidente:** localização ótima para destacar e alojar o OIP assim como devido ao acesso fácil dos OCS pode ser primordial para o sucesso da missão;
- **Virtual:** estabelecido quando a localização física não é viável, incorpora tecnologia e protocolos de comunicação;
- **Satélite:** É em escala menor que outros CIC, é criado principalmente para apoiar o Incidente CIC, funciona sob controlo do principal CIC para esse incidente, não sendo independente da direção Nacional;
- **Área:** Deve ser criado ao nível municipal ou distrital, apoia uma vasta área onde podem coexistir diversos COS sob agregação de um PCOC, o acesso dos OCS é primordial;
- **Suporte:** É criado para apoiar vários Incidente CIC em mais que dois distritos, fornece uma oferta suplementar de pessoal, recursos de fora da zona de catástrofe;
- **Nacional:** Ativado para incidentes com longa duração, visando o apoio à resposta a atividades supra distritais, constituído por pessoal de diversos Departamentos Governamentais ou Organismos Estatais, sendo também de vital importância o acesso aos OCS.

Independência organizacional

Todas as Organizações participantes na Gestão do Incidente (GI) conservam a sua independência hierárquica, funcional, administrativa, financeira entre outras. O COS é o responsável por estabelecer e supervisionar o CIC, incluindo os processos de coordenação e de informação pública, sendo que cada um dos intervenientes contribui para a mensagem global.

5.3 - Obtenção de informação para difusão ao público e outros intervenientes adicionais

O processo de obtenção de informação para posterior tratamento e difusão para o Público e Intervenientes adicionais, durante o incidente é um ciclo contínuo que envolve quatro etapas:

i) Recolha de informação

A recolha de informação é o primeiro passo no processo de posterior difusão de informação ao Público e outros Intervenientes adicionais, sendo a informação recolhida a partir de:

- **Comando Local:** uma fonte cíclica de informação oficial sobre o esforço de resposta ao incidente.
- **Oficial de Informação Pública Local:** reportando para o CIC o que está a observar e ouvir no local do incidente emitido pelos OCS, Forças Políticas e Público.
- **Monitorização dos OCS:** utilizada para avaliar a precisão e conteúdo das reportagens dos OCS. Também ajuda a identificar tendências e a edições de abertura.
- **Notícias dos OCS:** uma fonte valiosa de informação e desenvolvimento de temas atuais.
- **Público e Entidades Públicas eleitas ou nomeadas:** questões e preocupações de Entidades Públicas eleitas ou nomeadas, assim como de Líderes Comunitários e do Público em geral apontam para as preocupações específicas das pessoas que estão nas áreas afetadas.

ii) Verificação da informação

O próximo passo no processo é verificar a exatidão das informações que tenham sido recolhidas, através da consulta das seguintes fontes:

- **Outros Oficiais de Informação Pública presentes no CIC:** comparando notas (especialmente com o Oficial de Informação Pública líder e os OIP que tem ligações aos vários parceiros de gestão da resposta) é uma forma de verificar as informações com precisão.
- **Fontes no PCOC:** incluindo líderes de Entidades que devem ser convidados a confirmar as informações.
- **OIP locais:** uma fonte valiosa para a verificação da exatidão das informações comunicadas ao PCOC com relatos dos OCS, gabinetes dos responsáveis políticos locais e de pessoas que estão no local.

iii) Coordenação da informação

O passo seguinte no processo é a coordenação com os outros OIP que fazem parte do Sistema de Informação Comum (SIC). Os OIP referidos incluem tanto aqueles que se encontram no Centro de Informação Comum (CIC) como outros que trabalham a partir de outra localização, mas fazendo parte do SIC.

Coordenar a Informação envolve:

- **Estabelecendo mensagens chave:** depois de reunir as informações de todas as fontes, mensagens unificadas são trabalhadas de modo a expressarem todas as necessidades de informação que o nível de jurisdição competente definiu na estratégia de resposta ou recuperação. *A missão é conseguir informações exatas e consistentes para que as pessoas certas no momento certo possam tomar decisões “informadas”.*
- **Obtendo aprovação/rejeição por parte daqueles que detêm a Autoridade:** Garantir que as informações sejam consistentes, precisas e acessíveis. O processo de aprovação deve ser racionalizado, no entanto, deve ser garantido que a informação seja disponibilizada de modo oportuno.

iv) Disseminação da informação

O último passo do processo consiste no divulgar de informações ao Público e outras Entidades interessadas, este passo envolve:

- **Utilizando métodos múltiplos:** Durante uma emergência pode não haver muitas opções. Chamadas telefónicas e entrevistas podem ser para a generalidade dos OCS um meio de obter informações.
Visitas pessoais podem ser o caminho mais eficaz quando se trate de transmitir informações ao poder Político Local, Entidades envolvidas ou interessadas ou mesmo Público no geral. Estes esforços podem ser apoiados, providenciando aos OIP locais pontos de difusão de mensagens ou *flyers*.

- **Acompanhamento dos OCS:** o acompanhamento dos OCS é imprescindível para assegurar que a mensagem é compreendida pelos mesmos e reportada de forma rigorosa e completa. É de extrema importância que logo que sejam detetadas imprecisões, estas devem ser tratadas antes de serem noticiadas incorretamente uma segunda vez.

5.4 - Planeamento da comunicação da informação pública

Informação, planeamento e comunicações estratégicas são essenciais em todos os aspetos para a IP. Os planos devem incluir processos, protocolos e procedimentos que exigiam o desenvolvimento de um projeto de esboço de notas de imprensa; listas de OCS; e informações sobre o contacto de entidades ligadas ao poder político dos diversos níveis, líderes comunitários, Instituições do sector público e privado, para facilitar a difusão de informações exatas, consistentes, acessíveis e atempadas à IP.

De salientar que na IP as comunicações deveram ser componentes a trabalhar afincadamente em contexto de formação teórica bem como, na prática simulada, *i.e.*, exercícios.

6 - O “Status quo” do relacionamento dos Bombeiros portugueses com a imprensa

A Comunicação nem sempre tem sido uma aliada dos Bombeiros nas suas ações de socorro, quer diárias, quer aquelas que pelo seu carácter de duração, localização, intensidade e dano humano ou ambiental, revelam extrema importância quer na comunicação interna (dentro da estrutura), quer na comunicação pública (informação transmitida através dos OCS).

Não serão desconhecidas várias situações onde a descoordenação de meios, o descontrolo emocional, ou mesmo, a adequação da linguagem empregue ou postura do COS, são referidas com mais veemência pelos OCS, do que o motivo que levou mesmos (OCS) a estar presentes naquela situação.

Com relativa facilidade são recordados episódios em que o jornalista deixou de se focar no acontecimento (acidente grave ou catástrofe), para se focar numa personagem que à partida não devia de passar disso mesmo, uma personagem, que, no entanto, pela sua

atuação se tornou no centro de todas as atenções, isto é o que de pior pode acontecer a um GE.

No SGO a organização de um TO é evolutiva, sendo balizados diferentes níveis mínimos de desenvolvimento que têm por base os meios envolvidos, normalizadas em seis fases (Figura 9), que pretendem adequar a organização às necessidades operacionais e automatizar a evolução da organização e sustentação das operações, proporcionando meios e ferramentas de comando e controlo adequados [11].

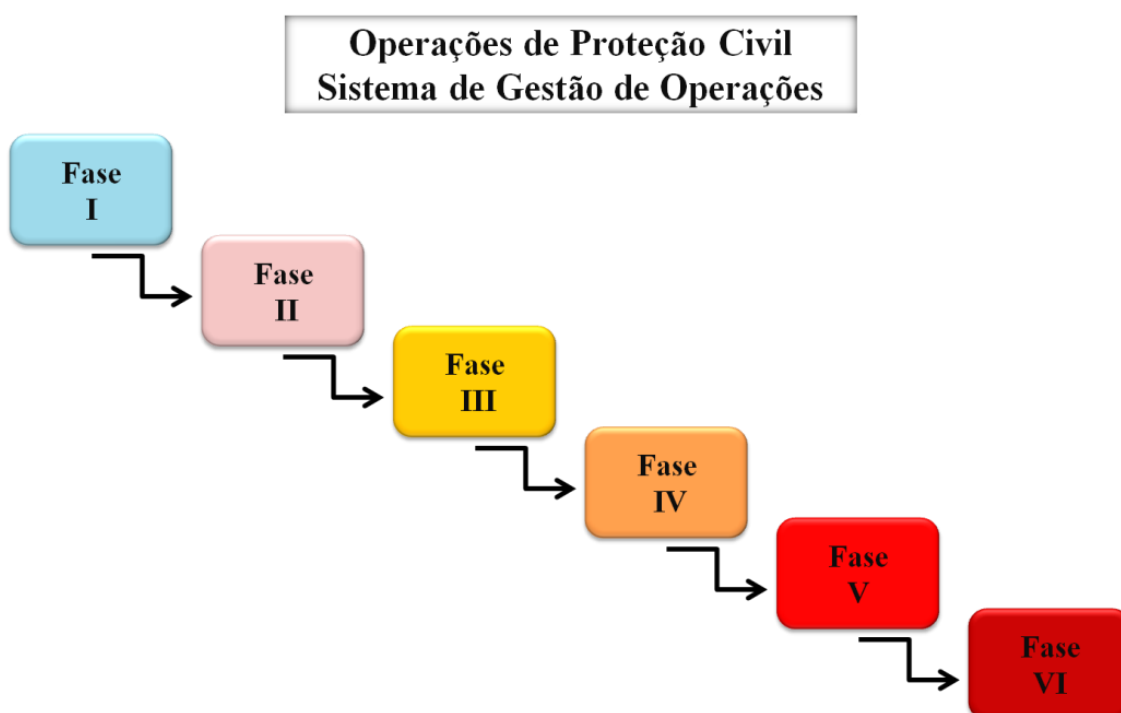


Figura 9 – Fases do SGO
Fonte: Escola Nacional de Bombeiros - SGO

6.1 - As fases do SGO

Na fase I do SGO, todas as funções e tarefas, inerentes ao comando e controlo são desempenhadas pelo COS, normalmente são operações de complexidade reduzida, correspondendo em regra geral à primeira intervenção, podendo esta ser resolvida nesta fase, ou evoluir para as seguintes (Figura 10).

Até 36 Operacionais



Figura 10 - Organograma de referência SGO Fase I
Fonte: SGO

Quando o efetivo mobilizado ultrapassa os 36 operacionais, é implementada a Fase II, esta fase corresponde à necessidade de reforço de meios e de recursos para as operações em que a primeira intervenção se manifesta insuficiente para a resolução da ocorrência. Nesta fase, as funções e tarefas necessárias ao comando e controlo obrigam a que no mínimo seja ativada a célula de operações e designado um Oficial de Segurança.

O COS deverá ser um Oficial Bombeiro Principal e é obrigatoriamente instalado o PCO em local adequado e devidamente identificado, sendo que o chefe de grupo pode assumir cumulativamente a função de Oficial de Segurança (Figura 11)

Até 108 Operacionais

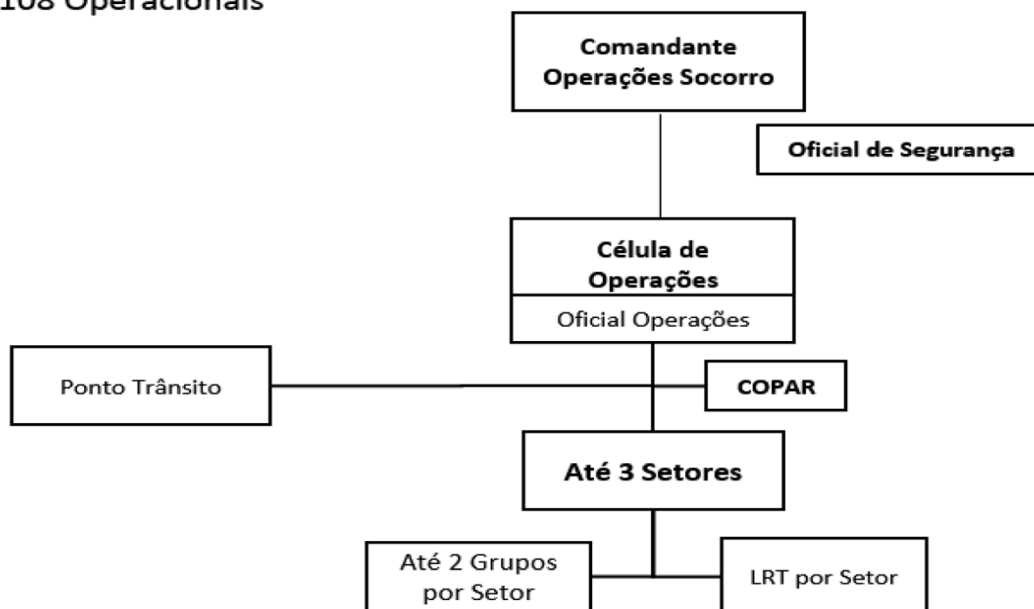


Figura 11 - Organograma de referência SGO Fase II.
Fonte: SGO.

A fase III é implementada em operações que ultrapassam os 108 operacionais mobilizados. São operações que tendem a tornar-se complexas, obrigando a várias ações, com por exemplo a função de COS ser desempenhada, por um Comandante de Corpo de Bombeiros preferencialmente do CB com responsabilidade pela Área de Atuação (Figura 12).

Até 324 Operacionais

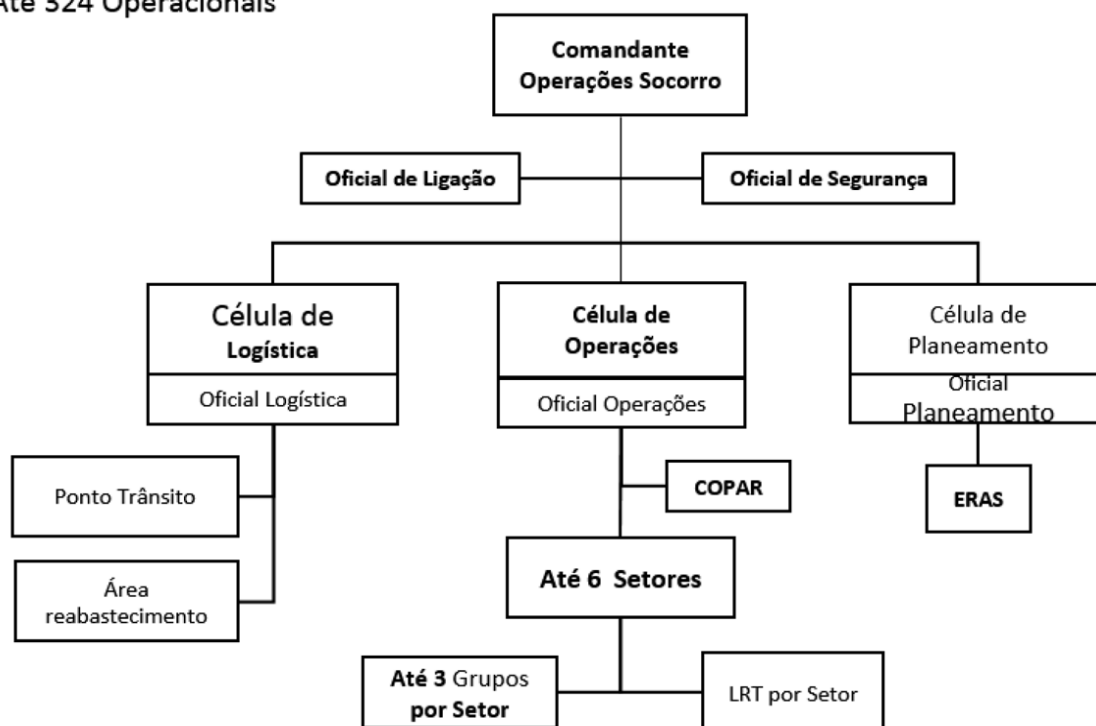


Figura 12 - Organograma de referência SGO Fase III

Fonte: SGO

Como referido anteriormente, a organização de um TO é evolutiva, e na fase IV é obrigatoriamente implementada num TO em que o número de operacionais ultrapassa os 324, correspondendo a ocorrências de grande envergadura e/ou complexidade.

Nesta fase é expectável que, em certas tipologias de ocorrências, a dimensão da área atingida aconselhe, para garantir a capacidade de Comando e Controlo, a criação de Frentes, estrutura de Comando intermédia entre o PCO e os Setores (Figura 13).

Até 648 Operacionais

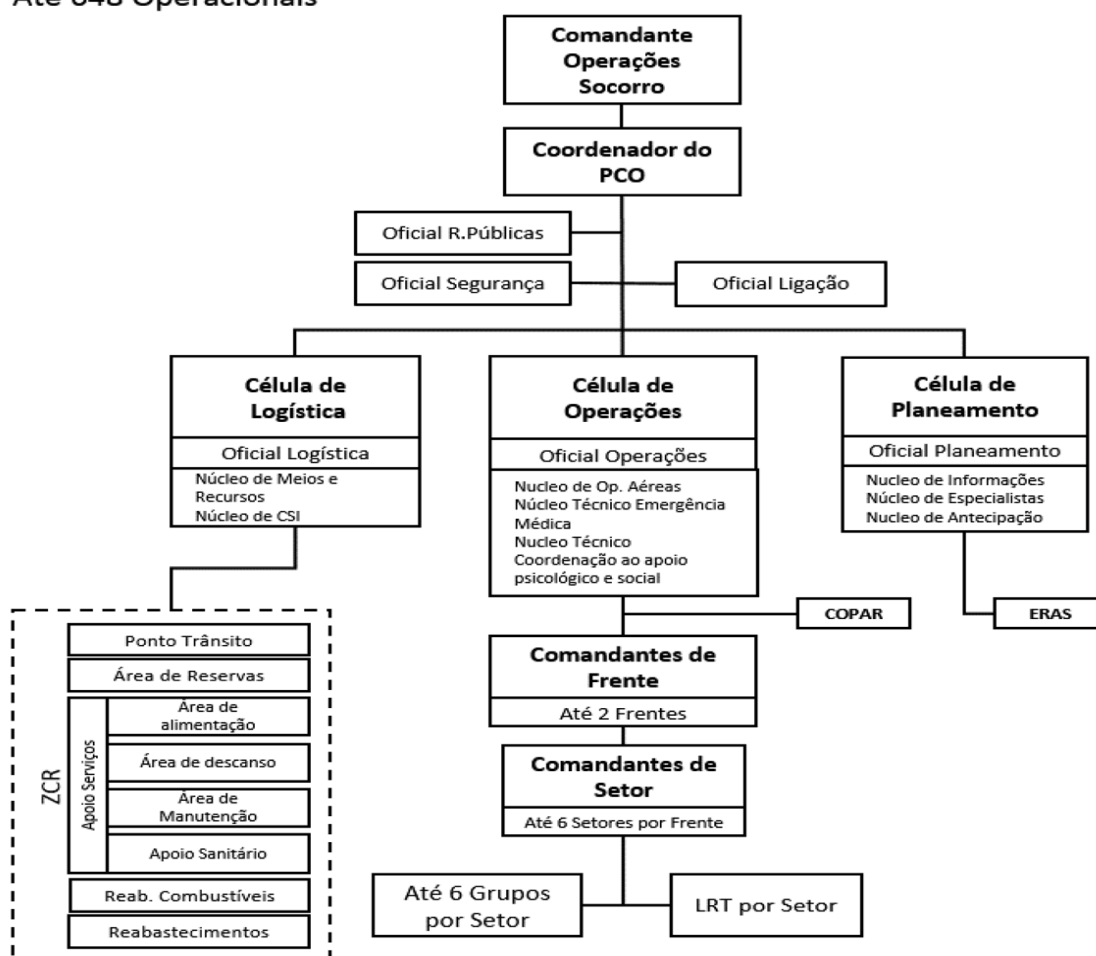


Figura 13 - Organograma de referência SGO Fase IV
Fonte: SGO

É a partir da fase IV que é designado um Oficial para as Relações Públicas (ORP) no apoio ao COS. Compete ORP, recolher permanentemente informação relevante para sustentar as suas declarações periódicas aos OCS, assessorar o COS na sua declaração final e assegurar a permanente ligação com os OCS, e as entidades oficiais que solicitem informações diretamente ao TO.

Ao ORP são atribuídas as seguintes tarefas:

- i) Prestar informações aos OCS e às entidades oficiais;
- ii) Preparar as conferências de imprensa para os OCS com base na informação recolhida;
- iii) Informar o COS das solicitações dos jornalistas;
- iv) Preparar o *dossier* de imprensa para fornecer aos jornalistas;
- v) Acompanhar e informar o COS sobre as notícias difundidas pelos OCS;

- vi) Preparar o COS para possíveis questões dos jornalistas no final da operação;
- vii) Informar o COS sobre as melhores formas de comunicação tendo em conta a mensagem a transmitir no final da operação;
- viii) Preparar um conjunto de ideias-chave para direcionar eventuais respostas que não se enquadrem no âmbito direto das operações;
- ix) Em articulação com o Oficial de Segurança preparar a visita aos locais de interesse nas ZI, com os jornalistas.

Fase V é implementada quando o número de operacionais mobilizados ultrapassa os 648, na presença ou eminência do aumento da complexidade da operação, obrigando ao reforço da capacidade de Comando e Controlo e dos mecanismos de Coordenação Institucional (Figura 14).

Até 1944 Operacionais

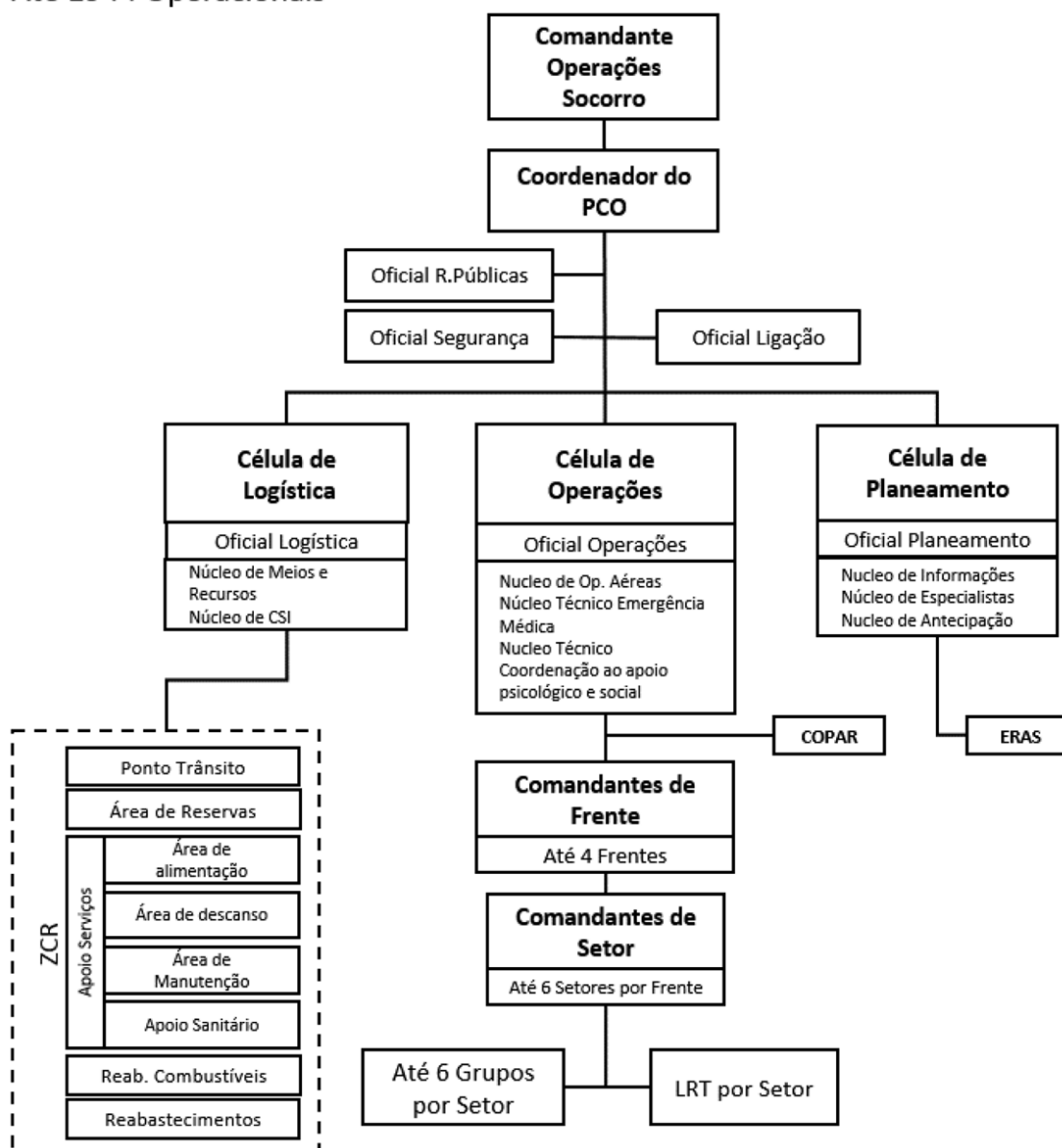


Figura 14 - Organograma de referência SGO Fase V
Fonte: SGO

A última fase do SGO - A fase VI é implementada, por decisão do Comandante Operacional Nacional (CONAC), nas situações em que, estando a operação em evolução e tendo atingindo a fase III, ou superior do SGO, estejam envolvidos vários municípios sendo necessário assegurar a Coordenação das diferentes autoridades municipais de PC, e o desenvolvimento das suas competências e a execução dos Planos Municipais de Proteção Civil com o Comando e Controlo da Operação de Socorro.

A implementação desta Fase do SGO implica:

- i) A implementação de áreas Municipais, 1 (um) por município, com o respetivo Comandante de Área Municipal, apoiado por um Posto de Comando de Área;
- ii) Cada uma das Áreas Municipais instituídas pode ter até 6 (seis) Setores de intervenção;
- iii) O Comandante de Área Municipal assegura a coordenação institucional com a Autoridade Municipal de Proteção Civil garantindo a articulação com o PCO para a concretização do Plano Estratégico de Ação (PEA).

O Artigo 45.º do Despacho n.º 3317-A/2018 - SGO, determina que na mudança de fase na matriz de referência, os diferentes níveis de desenvolvimento do modelo de gestão de operações, a que correspondem as fases I, II, III, IV e V, estão indexados ao número de operacionais envolvidos.

A fase VI do SGO corresponde a uma situação de envolvimento supramunicipal ou supradistrital em que é imperativo a integração da Autoridade Nacional de Emergência Proteção Civil.

7 - Estratégia de comunicação com os órgãos de comunicação social vigente

Do exposto anteriormente, verifica-se que só a partir da fase IV do SGO é que está previsto um oficial para as Relações Públicas no apoio ao COS, na interação com o público externo e com os OCS, independentemente do suporte ou forma utilizada.

O Manual da Escola Nacional de Bombeiros (ENB), que ministra o SGO, refere que o oficial para as Relações Públicas deve ser um Graduado, de preferência um elemento de Comando, no entanto, nada refere quanto ao perfil sociopsicológico para desempenhar esta função, sendo mesmo por vezes atribuída ao elemento mais novo, ou “menos” qualificado, tal a pouca importância que a Instituição delega a esta função.

Atendendo ao referido no Manual da ENB, bem como no SGO, a função de oficial para as Relações Públicas, mesmo que se encontrem várias Entidades envolvidas na operação ou em apoio ao Posto de Comando Operacional de Bombeiros (PCOB), deve ser desempenhada por um único elemento, que tem por missão:

- a) Desenvolver um sistema preciso e completo de recolha de informações sobre:

- i) As causas da ocorrência;
- ii) Proporções do sinistro;
- iii) Situação corrente;
- iv) Meios empenhados;
- v) E tudo mais de interesse geral.

b) Efetuar os contactos com a Comunicação Social e as Entidades Oficiais que solicitem informações diretamente ao TO.

Como facilmente se perceberá, a missão deste elemento é crucial no que diz respeito à informação quer interna, quer pública, bem como à relação com OCS. A função de comunicar implica um determinado conhecimento sobre os pontos a abordar e a melhor forma de o divulgar, sob pena de essa comunicação não ser entendida pelos recetores.

Pouco familiarizado com a ocorrência durante o ato comunicacional, ou mesmo o desconhecimento de como fazer, poderá tornar o elemento em causa na fonte de notícia, ou mesmo descredibilizar de todo as ações que estão a ser desenvolvidas no PCOB, anulando desta forma a ocorrência em causa.

Ao contrário de outros APC Nacionais e em especial Internacionais, esta função de ligação entre as funções Operacionais (dever de socorrer) e as funções Comunicacionais (dever de informar) é efetuada por um elemento indicado pelo COS, num determinado estágio evolutivo da ocorrência, que dado o seu carácter conjuntural, só tem existência efetiva durante a mesma, sendo desativada com o fim desta.

Esta situação leva a que os elementos selecionados para as funções, sejam “escolhidos” por ordem de chegada ao TO e não por terem estas ou aquelas características para determinada função dentro do SGO, sendo que, como referido as funções de Adjunto para as Relações Públicas, ainda é visto como uma função menor, pouco operacional, e por vezes é como que atribuída como “praxe” ao elemento mais novo, ou menos preparado, levando a constrangimentos e conflitos constantes. A exigência cotidiana exerce pressão nos elementos afetos ao contacto com os OCS, devendo o “*Media Training*”, ser parte integrante da Formação de Quadro de Comando, com módulo de formação adequado, dotando estes elementos de ferramentas diferenciadoras.

Enquanto consumidores de informação assiste-se a atuações verdadeiramente desastrosas, por parte de COS, que confrontados pelas “objetivas e microfones” e ao arrepio de todo aquilo que se deve fazer, nos suscitam (quase na maioria das vezes não intencionalmente) a dúvida e/ou confusão sobre o que se encontra realmente a acontecer, através de comportamentos que revelam insegurança, ou mesmo descontrolo por parte desse mesmo COS, levando a que aqueles que o escutam, desenvolvam rumores e receio perante a falta de objetividade das suas palavras.

É extremamente importante que cada Corpo de Bombeiros (CB), dentro do seu Quadro Ativo, possa ter pelo menos um elemento que reúna as condições psicológicas e técnicas, exigíveis ao desempenho das funções de Adjunto para as Relações Públicas e fornecer-lhe os meios para que possa aprimorar essas mesmas condições, através de formação adequada.

Embora este elemento se assuma como rosto da parte operacional, nada impede se assim o entender, de o COS por momentos chamar a si, essa função de “ligação ao exterior”, no entanto, dadas as suas funções durante a ocorrência, deve estar perfeitamente sintonizado na gestão da emergência, deixando a função de “ligação ao exterior”, a quem, a detenha, como única e exclusiva missão.

8 - O cenário ideal para o relacionamento dos Bombeiros com os “*media*”

Em Portugal, é comumente aceite e ainda bem, que os seus decisores políticos importarem o que de melhor se faz no Mundo para determinada área ou função. Erroneamente, por vezes, a aplicação transversal do modelo copiado, sem os respetivos ajustes territoriais e culturais, condiciona a operacionalidade e a aplicabilidade prática de algo que funciona perfeitamente noutras geografias.

O atual organograma dos CB, refere a criação do Núcleo de Apoio e Estado-Maior, podendo este integrar no seu seio uma Célula de Assessoria e Relações Públicas (CARP), sendo desde há alguns anos a esta parte, esta assessoria uma realidade em alguns CB`s.

A CARP será chefiada preferencialmente por um Oficial Bombeiro, munido das respetivas ferramentas técnicas e académicas em assessoria e relações públicas e teria como missão o tratamento da informação quer em ocorrências regulares, quer em situação de escalada de crise. Em qualquer fase do SGO, assumiria a função de Adjunto para as

Relações Públicas, sendo assessorado pelo restante “*staff*” da Célula, assumindo o papel de Assessor sempre que o COS pretenda efetuar contactos com os OCS.

Seria criado e implementado através da CARP uma Norma de Execução Permanente (NEP) de Estratégia de Comunicação com os Órgãos de Comunicação Social (ECOCS), que será aplicada a todas as interações dos Bombeiros com os OCS, independentemente do suporte ou forma utilizados, i.e. comunicação externa, comunicação interna, comunicação em ambiente digital entre outros, definindo o que o chefe da 1ª equipa ao chegar ao TO (Fase I - Bombeiro mais graduado), poderá abordar com os OCS presentes no local, até ser assessorado pela CARP.

Este documento (ECOCS) consiste numa estratégia de comunicação dos Bombeiros com os “*media*” que promove a harmonização da valorização da cultura organizacional, consolidação da capacidade mobilizadora e agregadora, melhoria da comunicação (interna e externa) e o fortalecimento da imagem e reputação institucionais, perante a sociedade/comunidade que os Bombeiros servem.

Definem-se um conjunto de boas práticas comunicacionais pelos Operacionais, otimização dos canais de comunicação, análise/triagem de material com interesse e com relevância pública, produção de conteúdos informativos bem como divulgação de ações, iniciativas, campanhas de mobilização e comunicados/esclarecimentos institucionais por parte da CARP.

Nos processos e instrumentos/meios de comunicação (ex.: televisão, rádio, imprensa escrita, ou internet) promove-se a utilização de linguagem clara, imparcial, objetiva, acessível e adequada aos ao público-alvo.

A comunicação quer interna quer externa rege-se por instrumentos padronizados e específicos, bem como pela materialização tempestiva, proactiva e eficaz de ações e esclarecimentos/respostas, tudo em ordem consolidar a coesão interna, o alinhamento institucional, o dever de informar, facilitar o fluxo informacional, e a partilha de interesses comuns.

O processo de comunicação pressupõe a definição de um conjunto de procedimentos, atividades a elaboração de conteúdos relevantes para difusão, vertida na NEP – ECOCS, cabendo a gestão, avaliação e melhoria contínuas centralizado na CARP.

8.1 - Célula de assessoria e relações públicas

Na Fase I após a criação da Célula de Assessoria e Relações Públicas, e implementação da NEP – ECOCS, o SGO, passaria a definir uma estratégia de comunicação com os OCS por parte do Bombeiro mais graduado, sobre o que poderá abordar com os OCS presentes no local.

No que refere à Fase II, quando o efetivo mobilizado ultrapassa os 36 operacionais, corresponde à necessidade de reforço de meios e de recursos para as operações nas quais a primeira intervenção se manifesta insuficiente para a resolução da ocorrência, será implementada a CARP no TO, e o ORP assumiria o papel de assessor do COS, sendo responsável por efetuar todos contactos com os OCS, libertando o COS para definir a estratégia mais adequada para o comando e controlo de toda a operação, sendo que a CARP será implementada, de forma evolutiva na Fase III.

À semelhança do que já atualmente se pratica, na Fase IV é nomeado o ORP no apoio ao COS, sendo responsável por efetuar todos os contactos com os OCS, após ser criada a CARP. A Fase V é implementada quando o efetivo presente no TO ultrapassa os 648 ou eminência do aumento da complexidade da operação, obrigando ao reforço da capacidade de Comando e Controlo e dos mecanismos de Coordenação Institucional.

A fase VI é implementada, por decisão do Comandante Operacional Nacional (CONAC), nas situações em que, estando a operação em evolução extravase o nível supramunicipal sendo necessário assegurar a Coordenação das diferentes autoridades municipais de proteção civil, o desenvolvimento das suas competências e a execução dos Planos Municipais de Proteção Civil com o Comando e Controlo da Operação de Socorro. A implementação da NEP - CARP ao nível do CB, será organizada de acordo com a Tabela 1.

Tabela 1 – Estratégia de comunicação com os OCS existente e proposto

Fases	Efetivo max. mobilizado	Comando	Meios apoio ao PCO	Constituição min. PCO - Est. Maior	Estrat. de com. com os OCS existente	Estrat. de com. com os OCS proposto
Fase I	36	> Graduado TO	NA	NA	NA	NEP - ECOCS
Fase II	108	Cmdt/2º Cmdt/Adj./ Of. Bomb	VCOT/VCOC	OFICIAIS: Operações e Planeamento	NA	CARP - Oficial de Relações Públicas
Fase III	324	Cmdt/2º Cmdt/Adj./ Of. Bomb	VCOT/VCOC	OFICIAIS: Operações, Logística, Ligação, Segurança, Planeamento	NA	CARP - Oficial de Relações Públicas
Fase IV	648	CADIS/CODIS/2º Codis	VPCC	OFICIAIS: Operações, Logística, Ligação, Segurança, Planeamento e Relações Públicas	Oficial de Relações Públicas	CARP - Oficial de Relações Públicas
Fase V	1944	CONAC/2º CONAC/CADIS	VPCC	OFICIAIS: Operações (2 Adjs), Logística, Ligação, Segurança; Planeamento e Relações Públicas	Oficial de Relações Públicas	CARP - Oficial de Relações Públicas
Fase VI	>1944	CONAC/2º CONAC/CADIS	VPCC	OFICIAIS: Operações (2 Adjs), Logística, Ligação, Segurança; Planeamento e Relações Públicas	Oficial de Relações Públicas	CARP - Oficial de Relações Públicas
		OFICIAIS: operações, logística e planeamento				

A capacidade que a Comunicação Social tem de arrasar ou construir a imagem de qualquer CB, bem como de fazer chegar esta informação de uma forma veloz a qualquer parte do Mundo, conduz à necessidade de uma estratégia de comunicação definida e implantada por parte dos Bombeiros, na interceção com os OCS, algo que no presente e até á fase III é feita de uma forma “*Ad Hoc*”, o que por vezes, conduz à fragilização da imagem dos Bombeiros.

Com a criação, integração e implementação da CARP e NEP de ECOCS, aplicada em todas as interações dos Bombeiros com os OCS definindo o que o chefe da 1ª equipa ao chegar ao TO, poderá ou não abordar com os OCS presentes no local, até ser assessorado pela CARP. Serviria como o estabelecimento de uma estratégia de comunicação, que visava a valorização da cultura organizacional, a consolidação da capacidade mobilizadora e agregadora, a melhoria da comunicação (interna e externa) bem como o fortalecimento da imagem e reputação institucionais perante a sociedade/comunidade que os Bombeiros servem [12].

8.2 - Tipos de comunicação, caracterização e procedimentos

Comunicação externa

Os Bombeiros têm o dever de fornecer informação atual e verdadeira à população que servem. A ausência de comunicação sobre ocorrências concretas potencia a especulação, a desinformação e a procura de informação junto de fontes não oficiais, o que deve ser evitado.

A comunicação externa deve ser ponderada, criteriosa e conjugada com outros interesses públicos e juridicamente protegidos. A comunicação externa visa, designadamente, solicitar e obter informação relevante por parte do público, informar os cidadãos sobre situações específicas e corrigir ou clarificar informação circular inexata.

Comunicação interna

É uma ferramenta essencial para fortalecer a coesão institucional e o diálogo interno. A consulta e inquirição de todo o efetivo de um CB potencia a sua adesão espontânea, a predisposição para o trabalho e cumprimento da missão e assim deste modo também incrementar o sentimento de presença na Instituição, com o reflexo no desempenho funcional.

A comunicação interna deve informar, objetiva oportunamente e atempadamente o efetivo de um CB sobre assuntos que, de forma direta ou indireta afete esse CB, de forma a anular ou mitigar os efeitos nocivos dos rumores, e para isso utilizar uma linguagem concisa clara e direta, de forma a criar um ambiente de boa convivência, de forma a criar empatia e confiança entre toda a estrutura de um CB.

Comunicação em ambiente digital

A comunicação em ambiente digital, especialmente através das redes sociais, assume uma importância crescente nas sociedades e Instituições. Sendo que as publicações em ambiente digital estariam limitadas as partilhas de conteúdos, informações ou comentários provenientes de outras páginas ou autoria própria que contrariem a posição Institucional do seu CB, sobre os diversos assuntos ou matérias [12]. Estaria ainda inviabilizado o uso indevido de imagens, textos, comentários ou conteúdos que estejam protegidos pelos direitos dos autores e sem consentimento prévio dos mesmos, bem como a publicação fotos ou qualquer tipo de documentos sem autorização prévia da cadeia hierárquica.

8.3 - Relacionamento com os OCS

O relacionamento com os OCS, tanto na atividade operacional como na não operacional dos Bombeiros, são assuntos que pela sua natureza atraem o interesse dos OCS, o que constitui uma oportunidade para veicular/transmitir mensagem para diversos públicos.

É por isso essencial manter um relacionamento responsável e transparente com os OCS, pois a ação destes é determinante para o exponenciar o sentimento de segurança e/ou mitigar a presença de insegurança das populações. A atual facilidade e velocidade de obtenção e circulação de informação, por parte dos OCS e do público em geral, determina que os Bombeiros prestem esclarecimentos de forma célere.

Sendo que a forma preferencial dos Bombeiros informarem deveria diferenciar-se da forma como os OCS e o público atuam (Tabela 2).

Tabela 2 - Forma preferencial de comunicação entre Bombeiros e OCS

Forma preferencial dos Bombeiros informar	Forma dos OCS e o público obter informação
Confirmar a informação antes de a libertar	Circulação de informação não confirmada
Demora na obtenção da informação	Libertação rápida da informação, muitas vezes no local da ocorrência
Porta voz oficial	Qualquer um pode comentar
Limitações legais fortes	Poucas ou nenhuma limitações legais
Baseada em factos	Baseada em opiniões e convicções
Centrada na proteção das pessoas	Pouca atenção à proteção das pessoas
Uso e difusão limitada de registo de imagem	Uso ilimitado de registos de imagem
Uso de tecnologia limitado legalmente	Uso ilimitado de tecnologia

Em cada CB, através da CARP, mantinha-se pontos de contacto com os OCS, e sempre que possível, eram identificados interlocutores privilegiados para os assuntos relacionados com as ocorrências de forma a fomentar uma interação responsável. Os CB disponibilizavam ações de formação, com os jornalistas especializados em matéria de emergência e socorro, de forma a reforçar as relações de confiança e o conhecimento institucional, sendo essas ações de formação coordenadas pela CARP.

De forma a evitar descoordenação no relacionamento com os OCS, seriam limitados contatos pessoais informais de Bombeiros, não autorizados oficialmente para esse efeito, com jornalistas sobre assuntos relacionados com a atividade profissional, bem como de assuntos de emergência e socorro que tenham estado envolvidos [12]. Sendo que quando contactados pelos OCS, os Bombeiros que não estejam autorizados oficialmente para esse efeito, devem comunicar esse facto à CARP.

9 – Conclusão

Os Bombeiros enquanto APC não apresentam, no presente, uma *guideline* universal que permita estreitar relações, melhorar a comunicação das suas ações operacionais, sejam estas de natureza regular ou extraordinária com os OCS. No decorrer deste trabalho, constatou-se que relação entre os Bombeiros e os OCS, é feita de forma *ad hoc*, sem estratégia concertada e transversal a todo o território, a existência de dois pilares importantes, a imagem e a Comunicação Social.

No primeiro pilar existem inúmeras estratégias individuais que são utilizadas por parte das Instituições na criação de uma imagem robusta, vigorosa e benéfica, que querem fazer chegar ao cidadão. Nesta linha de pensamento a maior parte das Instituições, utiliza a Comunicação Social como forma de chegada rápida ao cidadão, construindo a imagem que anseia, e que lhes permite combater os efeitos indesejados.

O segundo pilar que é a Comunicação Social, assume um papel importantíssimo como forma de veicular a imagem dos Bombeiros. Veículo este, que tem capacidade abonatória ou destrutiva de forma célere a imagem de qualquer CB.

Este trabalho pretendeu desmistificar o que por vezes se faz parecer um processo complicado, apresentou-se um modelo que é aplicado cotidianamente nos Estados Unidos da América e Canadá, com sucesso, quer pela simplicidade, abrangência, e doutrina associada, transpondo-se sempre que possível para o território Nacional.

A mudança de mentalidades é um processo lento, e os Bombeiros à semelhança das restantes Instituições são resistentes à mudança, pelo que, a mudança a operar na relação com os OCS, deverá ser consubstanciada numa lógica *top-down* a aplicar a todo o território em função das suas especificidades. Do exposto neste trabalho verificou-se a existência de algumas lacunas na estratégia na comunicação com os OCS, não existindo nenhuma estratégia de comunicação concertada por parte dos Bombeiros até à fase III do SGO, onde essa interação com os OCS é feita de uma forma individual o que por vezes conduz à fragilidade da imagem.

Para a melhoria continua do relacionamento dos Bombeiros com os “*media*”, deverá cada CB possuir uma Célula de Assessoria e Relações Públicas (CARP), dotada de conhecimentos técnicos e académicos de Assessoria de Imprensa e Relações Públicas. Implementado uma NEP de Estratégia de Comunicação com os Órgãos de Comunicação

Social, aplicada a todas as interações dos Bombeiros com os OCS, independentemente do suporte ou forma utilizados, e onde estaria também elencado, o que é que o chefe da 1ª equipa ao chegar ao TO, poderá abordar com os OCS presentes no local, até ser assessorado pela CARP.

Em conclusão, é necessário a criação de documento que agregue e materialize todas as necessidades, da relação dos Bombeiros com os OCS, desde o mais precoce momento das fases iniciais, até a respetiva assessoria profissional. Cada elemento deve estar elucidado do que deve, ou não pronunciar, sem que com esta ação falte à verdade, ou apresente comportamentos menos próprios perante o Estado de Direito. A informação a difundir nos OCS das ações dos Bombeiros deve ser previamente trabalhada de forma a que esta seja transmitida ao seu público com uma linguagem desambigua, assertiva e esclarecedora.

10 - Bibliografia

1. **Rodrigues, Andreia F.** *Comunicação Organizacional: O relacionamento com os media*. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas , 2013.
2. **Gonçalves, C.** *Qual a imagem institucional da GNR segundo a imprensa nacional ano de 2005*. Lisboa : s.n., 2006.
3. **Ribeiro, Vitor.** *A Comunicação Social como meio de melhorar a imagem da GNR* . Lisboa : Academia Militar. Direção de Ensino, 2008.
4. **Significados de Comunicação.** *Significados*. [Online] 7Graus, 2011. [Citação: 03 de Janeiro de 2022.] <https://www.significados.com.br/comunicacao/>.
5. **Conceito de Comunicação.** *Conceito.de*. [Online] 25 de Fevereiro de 2011. [Citação: 10 de Fevereiro de 2022.] <https://conceito.de/comunicacao>.
6. **Conceitos, Editorial.** *Conceito de Comunicação Social. Comunicação Social*. [Online] 19 de Abril de 2016. [Citação: 24 de Março de 2022.] <https://conceitos.com/comunicacao-social/>.
7. **Qual é a importância da comunicação social.** <https://treinamento24.com>. [Online] 2020. [Citação: 18 de 02 de 2022.] <https://treinamento24.com/library/lecture/read/402450-qual-e-a-importancia-da-comunicacao-social>.
8. **Paiva, Ana M., et al.** *(Para)Textos*. Lisboa : Porto Editora, 2020.
9. **Oliveira, Gisela.** *Riscos - Revista da Associação Portuguesa de Riscos, Provenção e Segurança*. Coimbra, Portugal : Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 2008.
10. **Wolton, D.** *Pensar a Comunicação*. Lisboa, Portugal : Prefácio, 1999.
11. **SGO.** *Sistema de Gestão de Operações - Despacho n.º 3317-A/2018*. Lisboa, Portugal : s.n., 03 de Abril de 2018.
12. **Nacional, Direção.** *Comunicação interna e externa - NEP*. Lisboa : s.n., 2020. *Estratégia de comunicação da PSP*.
13. **Elias, Norbert.** *La Société des Individus*. Paris : Editora Schwarcz - Companhia das Letras., 1991.
14. **Jeanneney, Jean-Noël.** *Une histoire des médias*. Paris : Editions du Seuil, 1996.
15. **Organização Mundial de Saúde.** *Comunicação Eficaz com a Midia durante Emergências de Saúde Pública. Um Manual da OMS Série A. Normas e Manuais Técnicos*. 2009, p. 13.
16. **Comunicação de riscos em emergências de saúde pública.** *Um guia da OMS para*

políticas e práticas em comunicação de emergência. 2018.

17. **Deschepper, Jacques**. *Saber Comunicar com os Jornalistas*. Paris : Cetop, 1990.
18. **Lei de Bases da Proteção Civil**. *Lei n.º 27/2006, de 3 de julho (Alterada pela Lei Orgânica n.º 1/2011, de 30 de novembro e pela Lei n.º 80/2015, de 3 de agosto, que republica o diploma)*. Lisboa, Portugal : s.n., 03 de Junho de 2015.
19. **Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro**. *Decreto-Lei n.º 72/2013, de 31 de maio (Sistema criado pelo Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de julho, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 114/2011, de 30 de novembro)*. Lisboa, Portugal : s.n., 30 de Novembro de 2011.
20. **Sistema de Gestão de Operações**. *Despacho n.º 3317-A/2018*. Lisboa, Portugal : s.n., 03 de Abril de 2018.
21. **Estrela, E., Soares, M. A. e Leitão, M. J.** *Saber Escrever Uma Tese e Outros Textos*. Lisboa, Portugal : Dom Quixote, 2006.
22. **Sarmento, Manuela**. *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalho de Investigação Aplicada*. Lisboa : Universidade Lusíada Editora, 2008.
23. **Carmo, H. e Ferreira, M.** *Metodologia da Investigação. Guia para auto-aprendizagem*. Lisboa : Universidade Aberta, 1998.
24. **Jespers, J.** *Jornalismo Televisivo*. Coimbra, Portugal : Minerva, 1998.
25. **Breton, P.** *A Palavra Manipulada*. Lisboa, Portugal : Editorial Carminho, 2002.
26. **Santos, J.R.** *Comunicação*. Lisboa, Portugal : Difel, 2001.
27. **Wolton, Dominique**. *Mídia, Cultura, Teconologia e Comunicação - Um desafio científico e político do século XXI*. s.l. : Revista Famecos, 2002.
28. **Stambler, Kimberly e Barbera, Joseph**. *Engineering the Incident Command and Multiagency Coordination Systems*. Boston, USA : Walter de Gruyter GmbH & Co. KG, 2011.
29. **Pinto, Elisa C. e Baptista, Vera S.** *Novo Plural 8*. Lisboa : Raiz Editora, 2021.
30. **Federal Emergency Management Agency - FEMA**. *Federal Emergency Management Agency - FEMA*. [Online] [Citação: 25 de Fevereiro de 2022.] <https://www.usa.gov/federal-agencies/federal-emergency-management-agency>.
31. **ICS - Incident Command System**. *Incident Command System*. [Online] [Citação: 14 de Março de 2022.] <https://www.icscanada.ca>.

32. **National Incident Management System.** *National Incident Management System - NIMS.* [Online] [Citação: 10 de Janeiro de 2022.] <https://www.fema.gov/emergency-managers/nims>.
33. **Martins, Margarida Ayres.** *Sobre o poder da imagem nas organizações.* Lisboa : Edições Universitárias Lusófona, 2002.