



**Universidade
Europeia**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Comunicação de Risco:

**Uma análise sobre o efeito da comunicação de risco feita pela proteção civil
em Portugal**

Cátia Sofia Silva Leitão Godinho

Dissertação de mestrado em Marketing: Comunicação Organizacional

Professora Doutora Maria do Carmo Leal

Lisboa

Junho de 2015

Agradecimentos

Nesta longa caminhada de avanços e recuos em que se traduziu a elaboração desta tese de mestrado, são devidos os agradecimentos a todos os que apoiaram ou contribuíram para a realização deste trabalho. Em primeiro lugar, agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Maria do Carmo Leal, pela ajuda, conselhos e orientação para tornar este projeto possível. Agradecer à minha família e aos meus amigos tão especiais, que nunca me deixaram desistir deste objetivo, incentivando-me todos os dias. Obrigado pela compreensão e paciência.

Para o Rodrigo

Índice

Resumo	5
Abstract	5
1.1 Estado de Arte.....	7
1.2 Objetivos de investigação.....	7
2.O processo de comunicação e a comunicação de risco.....	9
2.1 Definição de risco e de comunicação de risco	9
2.2 Protecção Civil e Comunicação de Risco	10
3.A perspectiva da prevenção e da sensibilização no processo de comunicação dos riscos pelos organismos	13
3.1 A comunicação como forma de gestão de riscos e dos seus efeitos	13
3.2 A comunicação das instituições como forma de consolidar a confiança junto dos cidadãos: estratégias de comunicação utilizadas.....	14
3.2.1 ANPC.....	14
3.2.2 Serviços Municipais de Protecção Civil.....	15
3.2.3 INEM.....	17
3.2.4 DGS.....	17
4. A compreensão da comunicação de risco por parte dos cidadãos.....	19
4.1. Exemplo internacional- o tsunami de Tohoku (Japão) de 2011.....	19
4.2. Desastres em Portugal.....	20
4.2.1 Tornado do Oeste (2009)	20
4.2.2 Aluvião na Madeira (2010).....	21
4.2.3 Incêndios Florestais de 2013.....	21
4.2.4 Cheias em Lisboa	22
4.2.5 Ébola e Legionella (2014)	23
5. O papel dos <i>media</i> na informação do cidadão	24

5.1 Sociedade de Risco vs Sociedade Mediática.....	24
6. Metodologia	26
6.1 Análise Qualitativa.....	26
6.2 Amostra.....	26
6.3 Recolha de dados e instrumentos de trabalho.....	27
6.3.1 Entrevistas.....	28
6.3.2 Focus Group.....	30
7. Análise e discussão de dados.....	32
8. Conclusões e implicações.....	37
9. Limitações do estudo.....	40
10. Pistas para investigação futura.....	41
10. Bibliografia.....	43
11. Anexos.....	45

Comunicação de Risco: uma análise sobre o efeito da comunicação de risco feita pela proteção civil em Portugal

Resumo

A vulnerabilidade do cidadão em relação aos desastres naturais e catástrofes diminui à medida que aumenta a informação de que dispõe para fazer frente a esses riscos. A sua capacidade de resposta depende da eficácia da comunicação de risco feita pelos organismos ligados à proteção civil, a quem cabe informar e alertar para o risco.

Esta investigação procurou analisar os mecanismos de comunicação utilizados por aqueles organismos e a forma como foi feita a respetiva apreensão da informação por parte do cidadão.

Neste sentido, foram recolhidos dados através da realização de *focus groups* com cidadãos entre os 20 e os 60 anos.

Decorrentes deste estudo, são indicados caminhos para contornar as dificuldades inerentes à comunicação de risco. É ainda avaliado o papel dos *media* na comunicação do risco e transmissão da informação ao cidadão.

Palavras-chave: proteção civil, comunicação de risco, sociedade de risco, sociedade mediática e media

Abstract

The vulnerability of the citizen in relation to natural disasters and catastrophes decreases as increases the information available to it to deal with these risks. Their responsiveness depends on the effectiveness of risk communication made by the bodies to civil protection, which is responsible for informing and alerting for risk.

This research sought to investigate the communication mechanisms used by these bodies and the seizure of information by the citizen. Data collected by conducting «focus groups» to citizens between 20 and 60 years. During this study are indicated ways to circumvent the difficulties involved in risk communication. It is also evaluated the role of the *media* in risk communication and transmission of information.

Key words: civil protection; risk communication, risk society, *media* society, media

Introdução

Numa sociedade cada vez mais globalizante e onde o conhecimento dos riscos e perigos à escala mundial corre à velocidade da luz, graças à crescente evolução das tecnologias de informação, a palavra «segurança» tem vindo a ganhar maior expressividade na organização das civilizações.

A consciência dos cidadãos sobre as catástrofes e desastres a que podem estar sujeitos minimiza o seu grau de vulnerabilidade em relação a estes acontecimentos – quanto maior a informação e a preparação do cidadão para estes fenómenos, maior será a sua preparação para zelar pela sua segurança.

Torna-se, assim, fundamental que os cidadãos sejam devidamente informados pelas instituições competentes sobre os riscos que correm, para que eles, em vez de vítimas, se transformem em agentes de protecção civil.

Segundo Alexander (2002), os desastres só podem ser mitigados com sucesso se os civis forem responsabilizados pela sua própria segurança. Ou seja, o cidadão deve ser o principal agente de protecção civil.

Nos Estados Unidos, a protecção civil cresceu como resposta à necessidade de proteger a população contra os desastres naturais e tecnológicos. Nos últimos anos suplantou mesmo a defesa civil, que consiste na resposta à ameaça armada (Alexander 2002).

A importância que a protecção civil assumiu na sociedade actual decorre também do reconhecimento que o cidadão passou a ter dos riscos a que pode estar sujeito e da necessidade de estar informado em relação a este. Para tal, a população espera ser avisada e alertada pelas entidades responsáveis pela protecção civil (ou preparação para emergência) para situações de risco.

O conhecimento e a informação do cidadão relativamente aos riscos que corre depende da comunicação feita pelos organismos de protecção civil. A sua capacidade de reacção é maior quanto melhor for o acesso à informação. Acresce a isto o facto de a população ser cada vez mais consciente e exigente e de querer obter respostas imediatas daqueles organismos. O constante acesso à informação disponibilizada pelas novas tecnologias criou um novo padrão de comunicação e elevou o nível de exigência do cidadão. Ele passa a querer saber de tudo no «aqui» e «agora». Uma exigência que leva a população a querer saber em tempo real o que está a acontecer.

1.1 Estado de Arte

O conceito e relações subjacentes à comunicação de risco têm sido explorados por autores como Ulrich Beck ou Niklas Luhmann.

Na sua definição de sociedade de risco, o primeiro autor coloca no mesmo patamar a doença das vacas loucas, o desastre de Chernobyl, os ataques terroristas do 11 de Setembro de 2001 e o debate sobre o genoma humano (Beck, 2002). Já Luhmann (2000) considera que os meios de comunicação social de massas contribuem para a compreensão que temos da sociedade e do mundo em que estamos inseridos. Ou seja, é através dos órgãos de comunicação social (a partir de agora, ao longo deste estudo, designados por *media*) que determinados riscos ganham visibilidade enquanto tal.

A este propósito, Serra (2002) considera que a comunicação de risco, nas situações de crise, tem nos *media* um protagonista essencial- quer servindo de veículo das informações (alertas, relatórios, recomendações) das entidades encarregues da segurança pública, quer produzindo as suas próprias informações.

Mediante estas considerações, reconhece-se que tem havido algum trabalho desenvolvido no que diz respeito ao papel dos *media* na comunicação de risco, no sentido de fazer chegar ao cidadão a informação disponibilizada pelos organismos oficiais.

E é no seguimento desta realidade que se verifica que tem sido dedicado pouco tempo à análise do discurso e da informação que fontes oficiais, como os organismos de proteção civil, fazem ao cidadão. Neste trabalho pretende-se, por isso, perceber se o tipo de comunicação feita pelos organismos de proteção civil ao cidadão é ou não assimilada por este. Por outro lado, assume também particular importância perceber de que forma é que a informação oficial disponibilizada por aqueles é tratada pelos *media* para chegar ao cidadão.

1.2 Objetivos da investigação

Este estudo tem como objetivo identificar a forma como a comunicação de risco, feita pelos organismos ligados à proteção civil, chega ao cidadão e testar a sua eficácia. Por outro lado, verificar qual o papel dos *media* no processo de comunicação de risco aos cidadãos, tendo sempre presente que as fontes utilizadas não se limitam às entidades oficiais e muitas vezes as notícias refletem as preocupações e receios do público (FAO, 1999). Numa outra perspectiva, neste trabalho é ainda analisada a forma como os organismos de proteção civil utilizam os *media* (instrumentalizando-os ou não) para fazerem chegar a informação ao cidadão.

Neste contexto, faz por isso sentido colocar a seguinte «*research question*»:

RQ1- A comunicação de risco feita pelos organismos de proteção civil transmite (eficazmente) a informação aos cidadãos?

Complementarmente importa perceber de que forma os *media* estão a ser utilizados na veiculação dessa informação e é neste contexto que se formula a segunda «*research question*»

RQ2- Terão os *media* um papel preponderante na transmissão de informação sobre comunicação de risco ao cidadão?

No seguimento desta, impõe-se uma outra questão:

RQ3- Os *media* substituem as fontes oficiais (organismos de proteção civil) na transmissão de informação?

Para a realização desta investigação foi feita uma pesquisa bibliográfica sobre o que outros autores e especialistas em comunicação e proteção civil já exploraram e teorizaram sobre o assunto. Foram realizadas entrevistas à responsável pela comunicação da Autoridade Nacional de Proteção Civil, Dra. Anabela Saúde, ao antigo ministro da Administração Interna, agora Diretor do Observatório de Segurança, Professor Doutor Rui Pereira, ao atual Diretor Nacional de Bombeiros, Engenheiro Pedro Lopes, ao presidente da Associação “Riscos”, Professor Doutor Luciano Lourenço, ao jornalista do Semanário Expresso, Hugo Franco, e a um responsável pelo Gabinete de Proteção Civil da Câmara Municipal da Lourinhã, Daniel Neves. Trata-se de uma análise qualitativa, com recurso a entrevistas semiestruturadas, através das quais se pretende analisar em profundidade os mecanismos utilizados para a comunicação de risco, e consequente informação dos cidadãos.

A forma como os destinatários da comunicação de risco recebem e entendem a informação foi analisada a partir das respostas obtidas através da realização de *focus groups*. Deste grupo de pessoas fizeram parte indivíduos do sexo feminino e masculino, entre os 20 e os 60 anos, com habilitações literárias diferenciadas.

2. O processo de comunicação e da comunicação de risco nos organismos ligados ao sector da Protecção Civil e Segurança em Portugal

2.1 Definição de risco e de comunicação de risco

Mendes (2011) define os riscos como a articulação entre a perigosidade e a vulnerabilidade, em que de um lado estão os perigos e, do outro, a sociedade que aqueles podem afetar. Desta forma, a vulnerabilidade da sociedade aparece relacionada com o seu acesso à informação dos riscos, dependendo esta, por sua vez, da forma como é feita a sua comunicação.

Já Lourenço (2015, pp.15) considera que *«tanto o conceito de risco como o da sua manifestação, a crise, são acompanhadas por uma outra noção, a de perigo, que está presente em ambas»*. De acordo com o autor, são estes três conceitos que sustentam a teoria do risco -o «risco», a «crise» e o «perigo». A crise é uma manifestação do risco e ambos são acompanhados da noção de perigo.

A comunicação de risco surge na sequência da necessidade de prevenir em relação a determinados perigos a que a sociedade está exposta. Rangel (2006) define a comunicação de riscos como “tecnologia de controlo de riscos”. A sua origem reporta aos Estados Unidos, na década de 80, como estratégia para lidar com os riscos ambientais e ocupacionais, desenvolvidos tanto por indústrias como por órgãos governamentais (Rangel, 2006).

Para Almeida (2010) a comunicação de risco resulta da troca de informação entre indivíduos, grupos e instituições relativamente a situações que ameaçam a saúde, a segurança ou o ambiente. O autor classifica a comunicação de risco como «fundamental» na gestão do risco.

A este respeito pensemos, por exemplo, na informação e alertas difundidos pela Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC). Mediante a situação de risco a que pode estar exposta, a ANPC emite alertas à população. Assim sendo, o Plano de Emergência é delineado segundo quatro estados de alerta- azul, amarelo, laranja e vermelho:

- 1)Azul- não se regista qualquer facto que indicie risco.
- 2)Amarelo- quando a situação de risco comporta probabilidades de ser afectada por factos, por exemplo, de ordem natural.
- 3)Laranja- quando a situação já se configura como sendo de pré-emergência, com risco de ocorrência de acidente grave, tornando-se necessária a afetação de meios.
- 4)Vermelho- emergência: quando a situação de risco está a ser afetada por ocorrências catastróficas que se torna necessário o empenho de todos os meios, com probabilidade de difusão de comunicados oficiais.

Estes alertas ocorrem também ao nível municipal através dos serviços municipais de proteção civil. Aplicam-se, por exemplo, a situações relacionadas com incêndios florestais, estado do tempo e aumento ou redução das temperaturas. Para o alerta destes dois últimos fatores contribui a articulação com o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA).

É ao IPMA que cabe também lançar os avisos de tsunami à Autoridade Nacional de Proteção Civil, à qual compete fazer os alertas à população e a outras entidades que vão pôr em prática as medidas de proteção.

Recordemos, também, as recomendações feitas recentemente pela Direção Geral de Saúde (DGS) em relação à Gripe A, ao Ébola e ainda, mais recentemente, relativamente ao surto de Legionella.

Em qualquer um destes casos, a comunicação de risco é fundamental na perspectiva da prevenção- nos primeiros casos (ANPC e IPMA) pode evitar a ocorrência de acidentes e, no limite, de mortes; no segundo caso (DGS) ajuda a evitar a disseminação das doenças em causa e, em última análise, evitar o registo de vítimas mortais.

Uma das recomendações do Plano Nacional de Ação, Ambiente e Saúde (2010, pp.6) é *«melhorar a antecipação da previsão, de forma que os organismos tenham uma antecedência de pelo menos um dia[...].Existem previsões que são comunicados poucas horas antes às entidades competentes, dificultando a possibilidade de accionar adequados meios de prevenção»*

Foi o que aconteceu, por exemplo, nas cheias que afetaram Lisboa em Setembro de 2014, em que o aviso emitido pelo IPMA não chegou em tempo útil para que a Câmara Municipal de Lisboa acionasse os meios necessários à ocorrência.

2.2 Proteção Civil e Comunicação de Risco

A Lei de Bases da Proteção Civil (2006, pp.4696) define, no seu artigo 1º proteção civil como «a atividade desenvolvida pelo Estado, Regiões Autónomas e autarquias locais, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas, com a finalidade de prevenir riscos coletivos inerentes a situações de acidentes graves ou catástrofes, de atenuar os seus efeitos e proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo sempre quando aquelas situações ocorram».

Neste contexto, são agentes da proteção civil os corpos de bombeiros e os sapadores florestais, as forças de segurança, as forças armadas, as autoridades marítima e aeronáutica, o Instituto Nacional de Emergência Médica e outros serviços de saúde.

A proteção civil tem como objetivo a prevenção de riscos coletivos e a ocorrência de acidentes graves ou catástrofes deles resultantes, atenuar os riscos coletivos e os seus efeitos, socorrer e assistir as pessoas e proteger bens. Está organizada ao nível nacional e distrital e ao nível municipal.

A Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), de âmbito nacional, responde ao Ministério da Administração Interna e tem poderes de autoridade, regulação e fiscalização no âmbito do planeamento, coordenação e execução de políticas de proteção civil. Centra a sua preocupação na segurança da população e salvaguarda do património e detém um conjunto de atribuições extensíveis a todo o território nacional, sem comprometer as competências próprias dos órgãos das Regiões Autónomas ou das autarquias locais.

No entanto, cabe ao Ministro da Administração Interna a declaração da situação de alerta ou de contingência para todo o território nacional ou para uma área circunscrita.

O primeiro-ministro é responsável pela direção política da proteção civil e é apoiado pela Comissão Nacional de Proteção Civil (CNPC). Por seu lado, a CNPC é presidida pelo Ministro da Administração Interna, cabendo ao comandante nacional desencadear, em caso de catástrofe, as ações de prevenção, assistência e reabilitação adequados a cada caso, o mesmo acontecendo ao nível distrital e municipal.

Um dos domínios em que a atividade da proteção civil se desenvolve é na informação e formação das populações, tendo como finalidade sensibilizá-las em matéria de autoproteção e colaboração com as autoridades.

A propósito do direito à informação por parte dos cidadãos, a Lei de Bases da Protecção Civil determina, no artigo 7º (2006, pp. 4697) 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 determinação implica o esclarecimento da população sobre a finalidade da proteção civil, elucidá-las sobre a responsabilidade que recai sobre cada instituição e *«sensibilizá-las em matéria de autoproteção»*.

Um estudo elaborado pela Unidade de Proteção Civil da Comissão Europeia em 2007, mencionado nos Cadernos Técnicos PROCIV da ANPC (Setembro 2009), revelou que todos os países da União Europeia criaram sistemas de alerta no seu território e são capazes de fornecer um nível básico de proteção das cidades. O documento identificou, no entanto, lacunas e deficiências que importa ultrapassar: por um lado, os riscos específicos, tais como o tsunami na região do mediterrâneo, não estão cobertos por sistemas existentes, por outro parecem existir atrasos nos alertas dos serviços de socorro e avisos à população inadequados.

A previsão aparece, aqui, como elemento fundamental para fazer frente às consequências imprevisíveis de um determinado desastre.

Frigeri; Roverato; De Amicis (2013) sugerem a criação de um banco de dados geoespaciais para apoiar a gestão de emergências em Itália. A lei italiana obriga os municípios a elaborar planos de emergência que incluem cenários de risco e todos os dados necessários para a gestão de emergências. «*A geodatabase fornece uma ferramenta para o planeamento de mitigação dos riscos, permitindo a identificação das áreas de risco, as estruturas e recursos necessários para superar a crise, melhorando todas as estratégias de redução do risco e de resiliência do sistema*» (Frigerio, et al, 2013).

Ou seja, a planificação e a sensibilização são importantes na prevenção dos riscos e na preparação da população para enfrentá-los. Quanto maior a informação de que dispõe maior a sua capacidade de reação.

Ao nível dos alertas de proteção civil, por exemplo, em a população portuguesa já se encontra informada e sensibilizada. Através de algumas ações de sensibilização promovidas pelos organismos e entidades de proteção civil, mas sobretudo com a preciosa ajuda dos *media*, a população reconhece o grau de gravidade inerente a cada cor do alerta, sabendo que o laranja e o vermelho representam perigo para a sua vida.

3. A perspectiva da prevenção e da sensibilização no processo de comunicação dos riscos pelos organismos

3.1 A comunicação como forma de gestão de riscos e dos seus efeitos

Partindo de uma tipologia dos riscos existentes, estes dividem-se em naturais, tecnológico e mistos (onde se incluem também os biológicos, associados a epidemias, por exemplo). Constam da lista dos “riscos” os acidentes de viação, as ondas de calor, as vagas de frio, as cheias, os sismos, os acidentes aéreos ou ruptura de barragens.

Durante o estudo que aqui se pretende desenvolver, partindo do exemplo dos riscos naturais (catástrofes, sismos) vão ser analisadas as várias estratégias de comunicação de risco utilizadas pelas seguintes entidades:

- Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)
- Serviços Municipais de Proteção Civil (SMPC).
- Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM);
- Direção Geral de Saúde (DGS);

Será dada especial importância à perspectiva da prevenção.

Importa, antes de mais, definir o conceito de comunicação de risco. Almeida (2010) faz referência à definição do *United States Department of Health and Human Service* onde a comunicação de risco aparece como um processo interativo de troca de informação sobre risco (natureza, gravidade e aceitabilidade) entre indivíduos, grupos e instituições relativo a situações que ameaçam a saúde, a segurança e o ambiente.

O tipo de perceção que a sociedade e os cidadãos têm do risco depende da informação que lhes é transmitida, quer ao nível da prevenção, quer o nível do alerta numa situação real. Quanto maior a informação disponível para o cidadão, maior a sua capacidade de reação para se salvar e salvar os que o rodeiam. O cidadão é, pois, considerado o primeiro agente de proteção civil, e embora não haja essa perceção na maior parte das sociedades, a verdade é que países como o México, abalado terramoto em 1985, foram acordados para uma realidade que exigiu reação imediata. Desde logo, a definição de um papel preponderante do cidadão na proteção civil.

A ele juntam-se outros agentes como os corpos de bombeiros, as forças de segurança, armada, autoridades marítima e aeronáutica, INEM e demais serviços de saúde, Sapadores Florestais e Cruz Vermelha Portuguesa.

3.2 A comunicação das instituições como forma de consolidar a confiança junto dos cidadãos: estratégias de comunicação utilizadas

Sousa Gonçalves (2005) considera que o último objetivo de comunicação organizacional é veicular e consolidar o papel de confiança, junto dos seus públicos, “carregando para a instituição credibilidade e reputação”. Quando falamos de comunicação de risco que as instituições estabelecem com os cidadãos, a relevância que estes vão dar à informação transmitida vai depender da relação de confiança que estabelecem com aquelas instituições.

Numa análise empírica, verificamos que no que toca a estratégia de comunicação, os organismos de proteção civil supra mencionados têm em comum o facto de utilizarem os meios digitais próprios para fazerem chegar a sua informação aos seus destinatários: os sítios na internet, *newsletters* digitais, e-mails e revistas. A maior parte destes destinam-se a quem trabalha na área a que reportam ou parceiros de atuação.

3.2.1 ANPC

Através da página oficial da ANPC, os cidadãos podem informar-se sobre os alertas existentes, sobre o número de ocorrências na época dos incêndios florestais ou aceder a informações sobre precauções em relação a determinados temas. O mesmo acontece utilizando as redes sociais, como o *Facebook*. No entanto, em nenhuma circunstância os serviços da ANPC entram em contacto direto com cada cidadão para o informar de algum risco iminente. Este serviço dependeria naturalmente, de uma base de dados ao nível nacional, o que, para já, e contrariando o que acontece no Japão, por exemplo, não existe mas é possível fazer em Portugal.

Quando se trata de uma situação de risco iminente e que poderá gerar uma situação de crise num curto espaço de tempo, a ANPC recorre aos *media* para difundir rapidamente alertas à população, de maneira a que esta se previna e se salvguarde. Nesta situação poderão enquadrar-se, por exemplo, a aproximação de uma onda de calor ou de frio, passíveis de causar situações de aumento ou diminuição bruscos de temperatura. A probabilidade de cheias, devido à previsão de um elevado grau de precipitação, é outro dos alertas que poderão

ser difundidos rapidamente pelos *media* e chegar a um elevado número de pessoas, à semelhança do perigo de furacões ou alterações bruscas do estado do mar, por exemplo. (Anexos 1). O entendimento que a população tem ao nível do significado de cada alerta foi-lhe facultado pelos *media* que abordam e explicam o grau de gravidade inerente a cada um.

O cidadão não tem, no entanto, um papel passivo na comunicação que estabelece com a ANPC, para o que tem contribuindo em muito o acesso às novas tecnologias. Hoje em dia, procura informação no sítio da ANPC para consultar, por exemplo, na época de incêndios, onde é que há registo de ocorrências, chegando mesmo a estabelecer contacto telefónico para obter informações. No contacto direto, é ainda feita uma sensibilização da população através da participação em ações de rua e simulacros.

Recordemo-nos do sismo ocorrido a 17 de Dezembro de 2009, de magnitude 6.0 na escala de Richter, com epicentro no Cabo de São Vicente.

Durante a hora e meia que se seguiu ao sismo, o site da Autoridade Nacional de Proteção Civil teve 6300 consultas de pessoas que tentavam recolher informação. Ao mesmo tempo, a central telefónica da ANPC recebia dezenas de chamadas de pessoas que perguntavam o que tinha acontecido e a ANPC ia actualizando a sua informação.

Um exemplo da procura e da disponibilidade de informação, logo após a ocorrência de um sismo. No entanto, não houve qualquer comunicação aos cidadãos da iminência da ocorrência deste fenómeno e do que fazer no imediato. A comunicação de risco, no imediato, e as recomendações para fazer frente a este fenómeno enquanto ele ocorria ou depois da sua ocorrência, não foram feitos de forma direta à população. Quem não se apercebeu da ocorrência, só soube na manhã seguinte que durante a madrugada tinha ocorrido um sismo.

O mesmo não se verifica ao nível da prevenção para fenómenos previsíveis, a longo prazo. Seja através de notas de imprensa, seja através de material didáctico distribuído mesmo nas escolas e empresas, tem sido feito um trabalho de sensibilização e informação das medidas a tomar em caso de ocorrência de fenómenos. (Anexos 2 e 3)

3.2.2 Serviços Municipais de Proteção Civil

Ao nível dos Serviços Municipais de Proteção Civil o problema persiste: o cidadão pode consultar a página da sua Câmara Municipal e aceder a informação que pretende, mas na verdade não lhe é feita nenhuma comunicação de risco directa sobre um acontecimento a curto prazo, como a ocorrência de um fenómeno natural. O furacão ocorrido na zona Oeste em 2011 e as cheias na cidade de Lisboa são disso exemplo: as populações locais foram

apanhadas desprevenidas (Anexos 4 e 5). No primeiro caso, os especialistas alegam que nada fazia prever a situação; no segundo caso, os alertas foram emitidos de forma tardia. Em qualquer um dos casos, faltaram alertas imediatos para a iminência de ocorrência um cenário de crise.

A probabilidade de produzir melhor informação aumenta quando falamos da perspectiva da sensibilização a pensar na prevenção para acontecimentos a longo prazo. Neste caso, o Serviço Municipal de Proteção Civil tem feito. A autarquia da Lourinhã dispõe, atualmente, de um projeto que valoriza a prevenção do cidadão «frente-a-frente». Neves (2015) apresenta o «Projeto Lourinhã Praias Seguras», como um projeto que visa “a monitorização sistemática dos riscos e a definição de um dispositivo de segurança que permita desencadear procedimentos integrados de segurança e gestão de risco”. O processo de gestão de risco tem como objetivo final a adoção de medidas de proteção, de acordo com a responsabilidades e competências de vários agentes (Neves, 2015).

Neste contexto, a comunicação de risco é feita através de placas informativas que indicam os perigos existentes nas praias, como também através de uma comunicação de proximidade entre os diversos agentes envolvidos para com os frequentadores do espaço. Qualquer alteração do nível de segurança da praia é comunicável no momento, sendo assim a perspectiva da prevenção salvaguardada.

Se pensarmos, por outro lado, no acontecimento recente em que se traduziu nas cheias em Lisboa, no dia 22 de setembro de 2014 verificamos, contrariamente ao exemplo anterior, que tendo falhado o alerta, falhou a comunicação ao cidadão. O Instituto Português do Mar e da Atmosfera terá dado o alerta pouco tempo antes de se verificar a forte precipitação, o que impossibilitou que os lisboetas fossem acautelados em relação a essa situação.

No entanto, apesar desta falha, o trabalho que tem sido desempenhado no âmbito da prevenção, denota uma preocupação em sensibilizar o cidadão para as situações de risco. Exemplo disso é a recente iniciativa da autarquia, relativa aos 260 anos passados sobre o terramoto de 1755.

Têm sido desenvolvidas ações de sensibilização sobre os fenómenos sísmicos, de forma a sensibilizar a população de Lisboa para os elevados riscos a que a cidade está sujeita. Esta sensibilização tem vindo a ser feita através de simulacros, conferências, palestras, *workshops* e exposições.

3.2.3 INEM

O INEM utiliza também o veículo digital para chegar aos profissionais, aos organismos de saúde e ao cidadão que subscreva a sua *newsletter*. É assim quando faz recomendações em relação a cuidados a adotar em vagas de calor, ou de uma forma mais sistemática, em relação aos procedimentos a seguir perante as suspeitas de um AVC (Anexo 6). Em relação ao INEM, em qualquer destes casos, trata-se de uma comunicação para o risco na perspetiva da prevenção e não da informação que motive uma reação imediata ao risco, como acontece, por exemplo, no caso da ANPC.

Um exemplo recente remete-nos, no entanto, para uma certa perversidade existente nesta relação de complementaridade na informação prestada ao cidadão.

Numa situação ocorrida em Junho de 2015, o INEM utilizou os *media* para tranquilizar a população sobre uma situação relacionada com o seu próprio funcionamento. Os mesmos *media* tinham difundido uma informação sobre o facto de alguns ambulâncias estarem inoperacionais, situação esta que colocaria em risco o socorro à população. Utilizando o mesmo veículo de difusão de informação, o INEM apressou-se a emitir, diariamente, comunicados à comunicação social, desmentindo esta situação e assegurando o socorro.

Este exemplo segue o sentido contrário ao normal. Não foram os organismos e entidades de proteção civil que recorreram aos *media* para fazerem alertas ou enviarem mensagens de prevenção. Os *media* produziram antes uma notícia, com base nas suas fontes, e que alertavam para uma situação de risco causada pela alegada inoperacionalidade de uma das entidades de proteção civil. Ainda assim, e mais uma vez, os *media* aparecem como indispensáveis na comunicação com o cidadão (Anexos 7 e 8)

3.2.4 DGS

A Direção Geral de Saúde (DGS) utiliza os espaços dos Centros de Saúde para chegar ao cidadão, afixando folhetos informativos, numa perspetiva de prevenção em relação a qualquer risco: foi assim no caso da Gripe A e, mais recentemente, no caso do Ébola, do surto de Legionella e do surto de gripe sazonal. O alerta em relação a estes casos foi dado na generalidade pelos *media* através da convocação de conferências de imprensa dadas pelos organismos de saúde responsáveis.

Na impossibilidade de acionar um sistema com alertas para cada cidadão (o que, no caso da Legionella, se justificaria, uma vez que o surto estava circunscrito ao concelho de Vila Franca

de Xira), foram os *media* que assumiram a responsabilidade de passar a informação ao cidadão.

Também no caso do pico de gripe sazonal, que em janeiro de 2015 assumiu proporções inesperadas, a urgência de passar a informação do risco à população, levou a DGS a convocar uma conferência de imprensa no dia 20 desse mês reagindo às informações que davam conta de bloqueio nas urgências dos hospitais devido ao surto de gripe. Mais uma vez, o tempo de antena conseguido (a conferência de imprensa começou às 16h30) foi aproveitado para informar sobre medidas de prevenção para evitar um aumento do número de vítimas. (Anexo 9)

Qualquer um destes organismos desenvolve ações de formação e de sensibilização dos cidadãos relativamente aos riscos que os rodeiam. Exemplo disso são os simulacros feitos em vários edifícios e empresas das cidades ou exercícios como a “Terra Treme”¹, que pretende ensinar à população mecanismos de defesa em relação a um sismo.

Mas será esta forma de comunicar suficiente para passar a informação ao cidadão numa situação de risco iminente? A experiência parece demonstrar que, regra geral, quando acede a esta informação, o cidadão comum não prevê que um evento de grande risco venha a acontecer; toma-o mais como uma informação da qual pouco se lembrará daqui a alguns dias. A este respeito, segundo Serra (2006 pp. 10) destaca o papel dos *media* em situações de crise afirmando que *«a comunicação de risco, nas situações de crise, tem nos media um protagonista essencial, quer servindo de veículo a informações (alertas, relatórios, recomendações) das entidades encarregues da segurança pública, quer produzindo as suas próprias informações - os media, como máquinas de produção de notícias, não podem ser ignorados nem enganados»*.

As relações estabelecidas entre entidades de proteção civil e o cidadão, entre as entidades de proteção civil e os órgãos de comunicação social e a relação entre estes últimos e o cidadão vão estar aqui em análise, partindo de algumas situações que não pretendem ser *case studies*, mas exemplos de como a comunicação de risco é transmitida ao cidadão quer dentro, quer fora de portas.

¹ «Terra Treme» é um exercício de preparação e autoproteção para o risco sísmico, com a duração de um minuto, em que qualquer cidadão pode participar, individualmente e em grupo. Obedece a três princípios: «baixar», «proteger» e «aguardar».

4. A compreensão da comunicação de risco por parte dos cidadãos

4.1. Exemplo internacional- o tsunami de Tohoku (Japão) de 2011

A 11 de Março de 2011 o Nordeste do Japão foi atingido por um forte sismo de magnitude 9.0 na escala de *Richter*, seguido de um forte tsunami, com ondas de 37, 9 metros. Segundo Santos (2011), o sistema de alerta não funcionou a 100%, apesar da evolução do Japão em relação à mitigação do risco e prevenção de tsunamis. O problema ficou a dever-se à falha de eletricidade, com o *shutdown* da central nuclear de Fukushima. Como resultado imediato desta falha, e segundo a autora desta análise, muitas pessoas não saíram a tempo de escapar do tsunami, ou fizeram-no pondo em risco a sua vida e a dos seus dependentes (Santos, 2011). No entanto, Santos (2011) verificou ainda que apesar da falha em alertar atempadamente os residentes japoneses das zonas afetadas, a televisão japonesa NHK continuou a difundir as notícias sobre o desastre no Japão, o que terá permitido um acompanhamento em tempo quase real, permitindo que um elevado número de pessoas tivesse acesso rápido relativamente ao desastre.

No relatório sobre as catástrofes no Mundo (2005), da Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, é reconhecido que as pessoas atingidas por catástrofes têm tanta necessidade de informação como de água, alimento, medicamentos ou abrigos. A informação pode salvar vidas, meios de subsistência e recursos. Por vezes, ela é a única forma de preparação para as catástrofes acessíveis aos mais vulneráveis».

Num seminário sobre o papel da comunicação social e dos jornalistas num cenário de catástrofe (organizado pela Associação Nacional de Bombeiros Profissionais, em 2013) um jornalista de SIC, enviado para o Japão para fazer reportagem, contava que os pivôs de um noticiário de uma estação de televisão usavam capacetes durante a emissão, numa perspetiva de sensibilizar a audiência para se protegerem do que se seguiu.

Logo após o terramoto e o tsunami, sucederam-se as réplicas, das quais era dado conhecimento à população através de avisos enviados por telemóvel. Uma situação contada pelo jornalista, que mostrou a sua perplexidade com a naturalidade com que o taxista que o conduzia pela cidade encarou a receção dos avisos de alerta de mais réplicas. Estes alertas mantinham a população mais informada e, conseqüentemente, menos vulnerável às muitas réplicas - muitas delas de forte intensidade - que se fizeram sentir nos dias que se seguiram à tragédia.

Beck (2008) considera que a sociedade moderna tornou-se numa sociedade de risco a partir do momento em que começou a debater, prevenir e administrar os riscos que ela mesma produziu.

4.2. Desastres em Portugal

Da história de Portugal faz parte o terramoto, seguido de *tsunami*, que quase engoliu a cidade de Lisboa, em 1755. Desde então, não houve registo de outros desastres com estas dimensões em território nacional. Mas as cheias de 1967 na região de Lisboa que vitimaram 462 pessoas; um terramoto em Lisboa em 1969 e outro em Angra do Heroísmo (Açores), em 1980, assumiram dimensões de catástrofes pelo número de vítimas que fizeram e pelo rasto de destruição que deixaram.

Nestes três últimos acontecimentos, os relatos da altura falam de pouca preparação para prestar assistência às pessoas afectadas e da dificuldade na reposição da ordem, sobretudo no terramoto de 1967, ainda no tempo da ditadura.

Nos dias de hoje, a capacidade de previsão destes fenómenos aumentou; a prevenção para lhes fazer frente também; ainda assim, continuam a haver falhas de comunicação entre os organismos de protecção civil entre si, e entre eles e os cidadãos. Continuam a ser cometidos erros na comunicação de risco.

Em Portugal, o tipo de desastres mais frequentes são os geofísicos (sismos) que ocorrem quase todos os dias, embora não causando danos na sua grande maioria; os meteorológicos (tempestades, ciclones e furacões), cada vez mais frequentes e mais destrutivos; hidrológicos (cheias); e os climatológicos, como sendo temperaturas extremas, secas e incêndios florestais.

Da história recente de Portugal fazem parte vários fenómenos dos quais importa referir quatro: tornado na zona Oeste (2009), o aluvião na Madeira (2010), incêndios florestais no ano de 2013 e as cheias na cidade de Lisboa (2014). A um outro nível, refira-se, ainda, a crise gerada pelo aparecimento do Ébola e pelo surto de Legionella (2014), que também deverão ser analisados.

4.2.1 Tornado do Oeste (2009)

O posteriormente designado «Tornado do Oeste» foi registado a 23 de dezembro de 2009. Não foi detetado na rede de estações do então Instituto de Meteorologia, hoje integrado no Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA). O aviso de mau tempo que vigorava não

fazia prever este acontecimento, pelo que não foram emitidos alertas. A população afetada foi apanhada desprevenida e os prejuízos foram avultados.

O papel desempenhado pelos *media* neste acontecimento verificou-se após a ocorrência. Foram tentadas várias explicações para o fenómeno, enunciados os estragos e as previsões meteorológicas para as horas seguintes. Foram ouvidos especialistas sobre a matéria, cuja linguagem técnica foi traduzida pelos jornalistas e que elencaram medidas de prevenção que poderiam ajudar a perceber a aproximação do fenómeno e por outro lado tomar medidas para que a sua ocorrência afetasse o menos possível a população.

Pouco depois da ocorrência do fenómeno, a versão *online* do jornal *Diário de Notícias* escrevia as explicações de um meteorologista e alertava para a previsão de ventos fortes, através de recomendações do IPMA.

4.2.2 Aluvião na Madeira (2010)

Foi uma consequência de acontecimentos iniciados por uma forte precipitação durante a madrugada do dia 20 de Fevereiro, seguida da subida do nível de água do mar. A conjugação destes factores provocou inundações e derrocadas ao longo das encostas da ilha, em especial na zona sul.

Ouvidos depois do desastre que provocou a morte de 42 pessoas (entre as quais a de um bombeiro dos Bombeiros Municipais do Funchal), vários peritos falavam da necessidade da Madeira ter sistemas de alerta precoce, que fizessem prever o volume de precipitação e permitisse monitorizar as zonas mais perigosas. Entre eles, o Professor Universitário Domingos Rodrigues, especialista na observação destes fenómenos, ouvido pela RTP. Mais uma vez, não houve qualquer informação prestada à população sobre a possibilidade de ocorrência desta situação naquele dia.

Coube depois aos *media* explicar a origem e desenvolvimento do fenómeno e avançar com o número de vítimas mortais resultantes da catástrofe, de acordo com as informações que as autoridades responsáveis iam disponibilizando através das antenas da televisão ou da rádio, ou através das edições *online* dos jornais.

4.2.3 Incêndios Florestais de 2013

Os incêndios de 2013 provocaram nove mortes, entre as quais as de oito bombeiros que combatiam as chamas. Alguns deles ocorreram no maior incêndio desse ano, registado na Serra do Caramulo. Cerca de 140 mil hectares de floresta ficaram destruídos.

Os vários dias em decorreu o incêndio do Caramulo foram acompanhados a par e passo pelos *media*. Foram feitas emissões em direto para os telejornais, que mostravam as operações no terreno e alertavam o espetador para a proximidade das chamas de algumas localidades. Foram também os *media* que informavam sobre o desaparecimento de bombeiros no terreno, e que depois confirmavam a sua morte junto das entidades oficiais.

Na página oficial da ANPC era possível acompanhar a evolução dos incêndios em Portugal e o número de meios envolvidos. No entanto, a maior parte da informação foi passada aos cidadãos, naquele momento, pelos *media*, utilizados pelos organismos e entidades de proteção civil para alertar as povoações situadas junto aos locais dos incêndios sobre os cuidados a ter. Nesta passagem da informação, em que os *media* servem, tal como consta do seu étimo, de mediador, importa referir que a proteção civil nomeia um mensageiro para transmitir aos *media* a informação considerada relevante. Ao jornalista cabe depois tratar os dados que lhe são transmitidos. À população chegará, no limite, a descrição dos factos, aliada à interpretação que o jornalista faz das informações que lhe foram proporcionadas. É certo que a informação chega à população através das notícias, mas deveria chegar muito antes, através de sistemas oficiais de alerta.

4.2.4 Cheias em Lisboa

A 22 de Setembro de 2014 a cidade de Lisboa foi afetada pela queda de chuva intensa, entre as 14h00 e as 15h00; lojas e habitações ficaram inundadas e o Regimento Sapadores Bombeiros de Lisboa (RSB) não tiveram mãos a medir. Desta feita, não foram só os cidadãos que foram apanhados desprevenidos - também o RSB não estava em alerta para este tipo de ocorrência.

Enquanto os organismos de proteção civil responsáveis pela antecipação deste tipo de fenómenos empurravam responsabilidades entre si, os *media* informavam sobre os locais da cidade de Lisboa que tinham sido mais afetados e que deveriam ser evitados. Foram feitos diretos nas rádios e televisões, enquanto as versões *online* dos jornais desafiavam o próprio leitor a tirar fotografias dos locais mais afetados.

O Instituto Português do Mar e da Atmosfera teria alertado a Autoridade Nacional de Protecção Civil para o agravamento do aviso. A Câmara Municipal de Lisboa acusou o IPMA de não ter informado a tempo de tomarem precauções. No limite, a população não foi devidamente informada e não soube, mais uma vez, como reagir perante a situação, a não ser chamar os bombeiros devido às inundações.

Como defendem Batista *et al.* (2005), é possível determinar a ocorrência de determinados desastres naturais, mas não é possível evitar que aconteçam. E é perante esta impossibilidade que se torna fundamental informar a população para estar preparada para fazer frente aos desastres naturais.

4.2.5 Ébola e Legionella (2014)

Mediante o surgimento de Ébola na Europa, a primeira informação recebida pelo cidadão foi transmitida pelos *media*. Só mais tarde vieram as explicações da Direção Geral de Saúde acerca da identificação de casos de Ébola na Europa e as respectivas recomendações.

Foi também a partir de infografias elaboradas e divulgadas nos espaços informativos da televisão que o cidadão foi esclarecido, no imediato, sobre as formas de transmissão da doença.

O mesmo aconteceu com o surto de Legionella. O cidadão acedeu à informação de risco primeiro através dos *media*. Só depois houve a intervenção da Direção Geral de Saúde. A DGS, por sua vez, recorreu aos *media* para difundir mais rapidamente as medidas de precaução, numa primeira fase. Foram também os *media* o veículo escolhido para avançar com a informação sobre a origem do surto.

Segundo Almeida (2007, pp.97), «*a finalidade da comunicação de risco é a capacitação do público-alvo. Ao incluir conselhos sobre comportamentos redutores do risco [...] a comunicação do risco assume-se como um instrumento fundamental de gestão do risco em saúde pública*».

5. O papel dos *media* na informação do cidadão

5.1 *Sociedade de Risco vs Sociedade Mediática*

Vivemos numa sociedade de risco e numa sociedade «mediatizada»(Silveirinha, 2007). Também Serra (2006), docente da Universidade da Beira Interior, defende que a sociedade de risco tem vindo a ser qualificada como sociedade de risco e como sociedade de informação ou comunicação, em simultâneo.

Já Beck (1992), considera que a sociedade de risco tem riscos ilimitados ou indefinidos no espaço e no tempo e que não são compreensíveis pelos indivíduos sem a explicação quer de peritos, quer de jornalistas. Ou seja, a forma como a sociedade entende os riscos a que está sujeita é influenciada pela forma como os *media* os transmitem e explicam. Torna-se, assim, relevante o papel dos *media* nas várias fases da ocorrência do desastre, sendo importantes antes, durante e depois da situação causadora de crise.

Luhman (2000) sugere que o que sabemos sobre a sociedade em que vivemos, sabemos-lo através dos meios de comunicação social de massa. Em consequência, a função dos *media* torna-se ainda mais importante quando os organismos de proteção civil não conseguem informar os cidadãos a tempo da previsão de desastres, uma vez que não dispõem de sistemas de alerta diretos para cada grupo de indivíduos ou para cada indivíduo.

A Lei de Bases da Proteção Civil (2006, pp.4698) refere que a «*declaração de uma situação de alerta determina uma obrigação especial de colaboração dos meios de comunicação social, em particular das rádios e das televisões*». Estes dois meios, aliados à poderosa Internet, tornam rápido a chegada de alerta às populações.

No decorrer das crises geradas pelos desastres supra mencionados - (tornado na zona Oeste (2009), aluvião na Madeira (2010), incêndios florestais no ano de 2013, cheias na cidade de Lisboa (2014), Ébola e Legionella (2014)) -, os *media* tiveram um papel fundamental durante e depois dos acontecimentos no que diz respeito à informação da população sobre os acontecimentos, sobre as suas consequências e sobre a sua possibilidade de reincidência. Foi assim que aconteceu, por exemplo, no caso das cheias em Lisboa, acompanhadas desde os primeiros momentos pelas televisões e pela rádio, dando informações sobre as zonas mais afectadas e onde era impossível circular; foram também eles que foram dando nota do que poderia ocorrer nos momentos que se sucederam àquele desastre.

Já antes, aquando do aluvião da Madeira, os *media* assumiram um papel relevante, na medida em que auscultaram peritos que explicaram a quem viveu e assistiu àquele desastre o que esteve na origem da tragédia e as suas consequências.

Em qualquer destes casos, foi impossível aos organismos de proteção civil estabelecerem autonomamente o contacto com os cidadãos afectados, de forma imediata. As equipas de proteção civil, nos locais, contactaram diretamente no terreno com as pessoas afetadas, mas não «falaram» com o país, de forma imediata, para explicar o que acontecera, utilizando os seus próprios veículos. Tiveram, sim, que recorrer aos *media*, que nunca deverão ser ignorados nem enganados, sob pena de irem procurar informação noutras fontes menos fidedignas e de transmitirem informações que não correspondem à verdade.

O reconhecimento da importância dos *media* levou mesmo à criação de um oficial de ligação no Teatro das Operações para dar informação no local sobre o que se está a passar. É uma forma de garantir que o jornalista é bem informado, com base numa fonte fidedigna.

6. Metodologia

6.1. Análise Qualitativa

O estudo que aqui se apresenta baseia-se numa análise qualitativa, tendo em conta que na base do seu desenvolvimento está a perceção da informação que a população tem com a comunicação que é feita pelos organismos relacionados com a proteção civil. A análise qualitativa procura a compreensão dos fenómenos, partindo da perspetiva subjetiva do participante.

Minayo (2012) defende que a análise qualitativa tem como matéria-prima a experiência, a vivência, senso comum e ação. Segundo a autora, o verbo principal da análise qualitativa é «compreender», que mais não é senão «colocar-se no lugar do outro» (pp.623).

A análise qualitativa permite conhecer com maior profundidade o que pensam e como se comportam os inquiridos *mediante* determinada situação, permitindo a exploração de considerações e ajustes de raciocínios, não obedecendo à singularidade dos números. Nesta medida, o estudo que aqui se apresenta procura analisar o conhecimento e opiniões dos intervenientes sobre a comunicação de risco e a relação que se estabelece entre os organismos e entidades de proteção civil e os cidadãos, relação esta a que não são alheios os *media*. Para esta análise, a escolha recaiu sobre seis entrevistados pela experiência sobre a matéria e com conhecimento comprovado pelos cargos que ocupam ou ocuparam.

6.2. Amostra

Para a realização deste estudo qualitativo foi escolhido, aleatoriamente, um grupo de 20 indivíduos do sexo masculino e feminino, na região de Lisboa, com atividades profissionais diferentes, num total de onze mulheres e nove homens. Entre eles, estudantes universitários, auxiliares de ação médica, professores, gestores, comerciantes, motoristas, engenheiros, mecânico e desempregados, entre os 20 e os 60 anos. O objetivo foi perceber se estão ou não informados dos riscos inerentes à sociedade de risco em que vivemos, saber como acedem a essa informação, a sua relação com as entidades ligadas à proteção civil e compreender que papel atribuem aos *media* no acesso à informação e comunicação de risco. Esta amostra pretende apenas ser uma representação heterogénea da sociedade portuguesa, da região de Lisboa, que permita fazer uma generalização, ainda que falível, sobre a forma como entidades com responsabilidades na proteção civil e cidadão se relacionam em momentos tão importantes como na passagem da informação e comunicação de risco, com vista à prevenção contra os riscos e controlo de pânico face a ocorrências limite.

Por outro lado, foram realizadas entrevistas a cinco pessoas que, no passado ou actualmente, tiveram ou têm responsabilidades na área da proteção civil. Entre elas, a chefe de Divisão da Comunicação e Sensibilização da Autoridade Nacional de Proteção Civil, Doutora Anabela Saúde, o atual diretor nacional de bombeiros, o Engenheiro José Pedro Lopes, o antigo Ministro da Administração Interna, Professo Doutor Rui Pereira, o diretor da Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança, Doutor Luciano Lourenço e o investigador da Universidade de Coimbra e técnico de proteção civil na Câmara Municipal da Lourinhã, Doutor Daniel Neves.

A perspetiva dos *media* também não foi descurada, tendo recorrido ao testemunho do jornalista do semanário Expresso Hugo Franco, que frequentemente acompanha e escreve sobre temas relacionados com bombeiros e proteção civil. Entre os inúmeros trabalhos que assinou, destaca-se o que realizou na ilha da Madeira, sobre o aluvião de 2010 e suas consequências.

6.3. *Recolha de dados e instrumentos de trabalho*

A primeira fase do presente estudo (e que decorreu entre outubro de 2014 e janeiro de 2015) consistiu na consulta de textos, artigos científicos, teses de mestrado e livros cujos autores se tivessem debruçado sobre a problemática da proteção civil, em geral, e sobre a comunicação de risco nesta área, e particular. Foram consultados textos de autores nacionais e internacionais, alguns dos quais com obra conceituada sobre o assunto. Foram ainda consultadas exposições feitas em conferências e palestras da responsabilidade de docentes universitários relacionados com a área da comunicação.

Sendo o objeto de estudo a forma como os organismos e entidades da proteção civil informam os cidadãos sobre os riscos, foram analisados os conteúdos dos sites da Autoridade Nacional de Proteção Civil, Instituto Nacional de Emergência Médica, Direção Geral de Saúde, Instituto Português do Mar e da Atmosfera e Câmara Municipal da Lourinhã. O objetivo foi verificar como é que a informação que é veiculada nas páginas oficiais e como chega aos cidadãos.

Por outro lado, tratando-se de organismos que recorrem aos *media* para conseguirem transmitir a informação pretendida, foram analisados os *press release* ou comunicados de imprensa emitidos aquando da possibilidade de ocorrência de situações de crise, mediante o risco iminente. Foi assim que a Autoridade Nacional de Proteção Civil procedeu quando havia

previsão de precipitação e chuva forte para o território nacional, apelando naquele comunicado aos órgãos de comunicação social que fosse divulgado o seu conteúdo.

A mesma análise foi feita aos comunicados emitidos pela Direção Geral de Saúde, aquando da crise gerada pelo surto de gripe durante o inverno 2014/2015. O elevado número de mortes gerou o pânico geral e os comunicados de imprensa entretanto emitidos serviram, simultaneamente, para informar e para tranquilizar a população. Seguindo a mesma lógica da ANPC, foi feito um apelo aos *media* para que divulgassem a informação pretendida.

Um dos sites mais informativos e diretos para com o cidadão que o consulte é, sem dúvida, o do INEM. Assim que se acede ao endereço eletrónico, a procura da informação é facilitada e os conteúdos mais recentes estão, normalmente, na primeira linha. Existem informações com lugar cativo, como acontece a que diz respeito às manobras de suporte básico de vida.

Numa primeira análise, foram detectadas algumas falhas que podem condicionar o objectivo de comunicação do risco aos cidadãos. Esta verificação levou à necessidade de contactar os responsáveis pelos departamentos de comunicação dos diferentes organismos para aferir se a comunicação de risco apenas se faz através da suas páginas oficiais ou se existem outros métodos de comunicação para chegar ao cidadão.

Depois de confirmada a comunicação feita pelas fontes de informação, quer através dos seus sites oficiais, quer através dos comunicados enviados aos *media*, foi necessário analisar as notícias veiculadas por estes: notícias sobre o durante e o depois de acidentes como tornados, cheias, incêndios e situações de crise como o surgimento do Ébola na Europa e o surto da Legionella e o aparecimento da gripe. Foi feita uma abordagem a jornais, sites de jornais, rádios e televisões para a transmissão da comunicação de risco quando utilizadas pelos organismos de protecção civil para o efeito. O objetivo passou por confirmar se a mensagem passagem pelos *media*, por um lado, correspondia à informação da fonte e por outro se era compreensível para o cidadão. Em alguns casos, a compreensão do cidadão acerca da informação que lhe foi transmitida tornou-se compreensível, por exemplo, pelos comentários que alguns sites permitem ao leitor fazer.

6.3.1 Entrevistas

Numa segunda fase deste processo de investigação, foram utilizados dois métodos/instrumentos de pesquisa: as entrevistas semiestruturadas e *focus group*.

A opção pela entrevista semiestruturada justificou-se pela necessidade de comparar e analisar as respostas de cada um dos entrevistados, estabelecendo pontes entre as informações recolhidas. A entrevista semiestruturada pressupõe uma conversa entre entrevistador e entrevistado que segue uma linha de raciocínio que se enquadra nos objetivos de investigação que se pretendem alcançar.

Para esse efeito, foi elaborado um guião que funcionou como “coluna vertebral” de cada entrevista, não invalidando, no entanto, que em cada entrevista fossem surgindo questões que não constavam da matriz mas que subitamente se tinham apresentando como sendo de grande pertinência. Foi assim que aconteceu na entrevista presencial feita ao antigo Ministro da Administração Interna, Professor Doutor Rui Pereira e ao atual director nacional de bombeiros, Engenheiro Pedro Lopes. As duas entrevistas, realizadas com quatro dias de intervalo, durante o mês de maio, tinham como objetivo principal compreender os mecanismos utilizados para fazer chegar a informação aos cidadãos, a estratégia utilizada na comunicação para sensibilização para o risco e a que é utilizada em caso de urgência; as falhas que cada organismo na sua função de transmissão da informação aos cidadãos e caminhos para limar os problemas comunicacionais existentes entre as fontes de informação (proteção civil) e os cidadãos. Pelo meio, foi pedido a cada um dos entrevistados que manifestasse a sua opinião técnica e pessoal sobre o papel desempenhado pelos *media* nesta relação nem sempre fácil.

Em cada uma das entrevistas surgiram questões diferentes, que se prendiam com a experiência vivida por cada um dos entrevistados, o que adicionou pontos de vista e em algumas situações motivou uma consolidação da pesquisa em relação a algumas temáticas.

A entrevista realizada à chefe de Divisão de Comunicação e Sensibilização da Autoridade Nacional de Proteção Civil, realizada via e-mail no início do mês de maio de 2015, seguiu a mesma linha de objetivos, ainda que adequada à responsabilidade que lhe é inerente e à experiência que já acumula. Assumindo, de certa forma, a responsabilidade do que é transmitido pela ANPC, a entrevista inclui, necessariamente, a perspectiva de quem tem a função de transmitir a informação aos cidadãos, as razões pelas quais utiliza os *media* e as dificuldades que sente na comunicação de risco à população.

Na realização destas três entrevistas a principal preocupação foi perceber as fragilidades de comunicação existentes e a exequibilidade de alguns exemplos internacionais em território nacional. Ao mesmo tempo, procurou-se «sentir o pulso» à capacidade de alerta dos organismos e entidades de proteção civil, no sentido de provocar uma reacção rápida e imediata do cidadão face ao perigo que se afigura.

Numa outra perspectiva, diferente da anterior que visava sobretudo ver a que nível estava a possibilidade de comunicação «ao segundo» dos riscos que corremos em situações de crise, foram realizadas duas entrevistas que abordam a perspectiva da prevenção a montante de qualquer cenário de risco. Nesse sentido, foi abordado com recurso à entrevista semiestruturada, o Professor Doutor Luciano Lourenço da Associação Riscos, para quem muito há a fazer em matéria de sensibilização da população. Por outro lado, a sensibilização dos utilizadores das praias da Lourinhã tem sido uma aposta ganha pela autarquia. A prova está num projeto sobre o qual Daniel Neves, investigador da Universidade de Coimbra e técnico de proteção civil no concelho da Lourinhã, tem vindo a desenvolver e que apresentou no IX Encontro Nacional de Riscos, ocorrido em Aveiro no mês de maio e cujos debates contribuíram em muito para algumas considerações deste trabalho de investigação.

Por último, a sexta entrevista realizada versou apurar a perceção que um jornalista tem do papel dos *media* na comunicação de risco. Através desta entrevista ao jornalista do semanário Expresso Hugo Franco procurou-se apurar as dificuldades de transformar as informações transmitidas pelos organismos e entidades de proteção civil em «jornalês», de forma a tornar-se compreensível para o cidadão comum. Ao mesmo tempo, tentou perceber-se até que ponto estamos ou não na presença de uma instrumentalização dos *media* para estas funções, sendo também relevante perceber a perspectiva de um jornalista em campo, para saber como reagem e o que procuram.

A seleção das pessoas entrevistadas que compõem o universo de investigação foi criteriosa e cirúrgica, não obstante a sua heterogeneidade. Cada entrevistado foi escolhido de acordo com critérios que compreendiam a experiência na área e trabalho desenvolvido sobre essa matéria, tendo em conta que a qualidade da informação por eles transmitida iria influenciar de forma inegável o resultado da investigação.

6.3.2 Focus Group

Foram realizados quatro *focus groups*, com a participação de cinco pessoas cada, entre os meses de janeiro e maio de 2015. Ao todo, foram entrevistadas 20 pessoas, com idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos, com habilitações literárias e profissões distintas, na região de Lisboa.

Os participantes estabeleceram com o entrevistador uma troca de ideias sobre a informação e comunicação de risco, com guião pouco rígido, sendo o fio condutor da conversa o objetivo de verificar a forma como a informação chega à população, da qual os entrevistados em causa

representavam uma amostra. A informação recolhida foi analisada e organizada de acordo com o conhecimento ou não conhecimento dos organismos de proteção civil e com a comunicação de risco que lhes é feita pelos mesmos.

O recurso a este instrumento de análise qualitativa justificou-se pela possibilidade de obter de forma espontânea e não calculada respostas subjectivas e influenciadas pela experiência de cada pessoa nesta relação com organismos e entidades da proteção civil. Foi ainda interessante abordar a forma como os entrevistados se relacionam com os *media*, na tentativa de encontrarem mais informação sobre situações de risco.

7. Análise e discussão de dados

Para alcançar os resultados a que se propõe, neste estudo foi feita uma análise de conteúdos dos diversos intervenientes nas entrevistas estruturadas e semiestruturadas, bem como dos testemunhos recolhidos na realização de *focus groups*. Uma análise feita tendo como ponto de partida os objetivos que se pretendiam alcançar com esta investigação, ou seja, perceber a forma como a comunicação de risco é feita pelos organismos e entidades de proteção civil e compreender como é que a informação é recebida pelo cidadão.

Foram ainda analisados os conteúdos dos jornais e das informações veiculadas pelos gabinetes de comunicação da ANBP e do INEM, num apelo claro à divulgação de informação, bem como os comunicados emitidos pela DGS.

A informação recolhida foi organizada seguindo a lógica das três *Research Questions* enunciada logo no início deste estudo e que nortearam todo o trabalho de investigação:

RQ1- A comunicação de risco feita pelos organismos de proteção civil transmite (eficazmente) a informação aos cidadãos?

RQ2- Terão os *media* um papel preponderante na transmissão de informação sobre comunicação de risco ao cidadão?

RQ3- Os *media* substituem as fontes oficiais na transmissão da informação?

Quando falamos da informação que os organismos e entidades de proteção civil transmitem ao cidadão devemos analisar em duas vertentes: na perspectiva da prevenção e sensibilização para situações a longo prazo e na perspectiva da reação a uma situação imediata. E nesta matéria, entre as questões que serviram de fio condutor para a realização dos *focus groups* (dos quais participaram 20 pessoas) é relevante salientar que 98% dos participantes sabia o que era a proteção civil, mas associava-as sobretudo ao trabalho desempenhado por bombeiros e serviços de emergência médica, tendo sido residual o número de menções à DGS ou a demais agentes de proteção civil. Ainda assim, 60% tinham já participado em simulacros e 70% sabiam o que fazer em caso de ocorrência de sismos ou de cheias.

Partindo destes considerandos, ao longo do estudo foi possível perceber que quer ao nível das entidades como competências nacionais (Autoridade Nacional de Proteção Civil) quer ao nível dos organismo e entidades regionais (Serviços Municipais de Proteção Civil) o trabalho de sensibilização para a prevenção tem sido feito com alguma frequência. A Autoridade Nacional de Proteção Civil tem promovido todos os anos simulacros como a “Terra Treme”

em que convida a população portuguesa a tirar uns momentos da sua vida para exercitar três procedimentos. Estas iniciativas associadas à emissão de folhetos informativos quanto às medidas de prevenção a tomar em caso de incêndios, cheias ou incêndios florestais, destinados quer a adultos quer às crianças, resolvem algumas preocupações existentes em matéria de prevenção da segurança de todos.

O mesmo acontece ao nível municipal. A projeto do concelho da Lourinhã, já referido durante este estudo, remete para a autarquia o estabelecimento de uma relação de proximidade para com a população, visando sempre a prevenção para evitar situações de risco. E a este nível, o trabalho de alertar as pessoas para possíveis perigos tem sido feito, embora não tão regularmente como seria desejado. O facto de não terem necessidade de realizar regularmente estes procedimentos faz com que a maioria se esqueça do esquema a seguir.

A este respeito, o professor doutor Rui Pereira, antigo ministro da administração interna, considera que *«é preciso fazer um grande trabalho pedagógico para sensibilizar as pessoas»*, porque *«as pessoas só têm interesse quando há situações de crise ou de emergência»*.

O professor universitário considera, por isso, que *«existe uma ignorância sobre segurança no sentido estrito e também sobre proteção civil»*.

Também o Engenheiro Pedro Lopes, atualmente Diretor Nacional de Bombeiros, e com ampla experiência no sector da proteção civil considera que *«falta-nos muita cultura de segurança»*. Já o Professor Doutor Luciano Lourenço, presidente da Associação Portuguesa de riscos, prevenção e segurança considera que a população está pouco sensibilizada para as questões do risco.

Um dos problemas encontrados ao longo deste estudo prende-se com a falta de proximidade que, na generalidade dos casos, se verifica entre a proteção civil e os cidadãos. Entre os inquiridos, 92% considera-se razoavelmente informado em relação a questões da proteção civil, e 98% classificou de razoável a forma como os organismos ligados à proteção civil transmitem a informação ao cidadão.

A falta de identificação da população com os organismos que garantem a sua segurança leva a que muitos nem reconheçam o seu papel. A maior parte dos inquiridos quando questionados sobre a forma como acedem a informações como a possível ocorrência de cheias ou sobre níveis de humidade e temperatura favoráveis à ocorrência de grandes incêndios sabem-no através da comunicação social, e não através dos meios disponibilizados pela proteção civil como é o caso dos sites da Internet.

Rui Pereira lembra, neste contexto, o trabalho realizado por associações ligadas à segurança e proteção civil, criadas na sociedade civil, *«que aproximam os cidadãos dessas matérias»*. No

entanto, considera que «há um longo caminho a percorrer e que pode ser percorrido através da criação de gabinetes de comunicação que de forma leal contactem com a comunicação social para prestarem esclarecimentos ao público». Nesta matéria, também Pedro Lopes considera ser «indispensável conseguirmos passar a informação à população em geral e a melhor forma é através dos órgãos de comunicação social em geral».

A incapacidade que a proteção civil tem de comunicar directamente com a população sobre os riscos imediatos, uma vez que não dispõe de nenhum sistema de alerta que atue rapidamente, faz com que recorra aos *media* com quem estabelecem uma relação de confiança para transmitirem as informações. Por outro lado, os organismos de proteção civil, em relação aos quais a população em geral sente um certo distanciamento, aproveita-se da credibilidade conquistada pelos *media* para criarem relações de confiança com os cidadãos.

A relação entre estes gabinetes de comunicação “governamentais” e os jornalistas, apesar de frequentemente eficaz, exige também ela relações de confiança nem sempre fáceis. Hugo Franco, jornalista do semanário Expresso, considera que estes gabinetes deveriam ser «mais maleáveis em casos mais pontuais e urgente», colocando de parte alguma «formalidade» existente. Em relação à comunicação de risco, o jornalista considera que «nem sempre os jornalistas acertam quando divulgam este tipo de informação» pelo que para diminuir a margem de erro «os gabinetes poderiam ser mais maleáveis».

Os *media* assumem um papel preponderante na transmissão da informação e da comunicação de risco. Desprovidos de uma linha de comunicação própria para contactar no imediato com os cidadãos, a proteção civil utiliza os *media* para o fazer. É isto que acontece, por exemplo, nos *briefings* feitos quando está a decorrer um incêndio em território nacional, ou quando se contactam os *media* para fazer um aviso à população.

A este respeito, Rui Pereira considera que «a comunicação social tem um papel central para chegar às pessoas. Imagine-se que se prevê um tsunami daqui a umas horas. Como prevenir as pessoas sem ser com a comunicação social?», questiona. «Só é possível o contacto directo com as pessoas através da comunicação social», remata.

Também Pedro Lopes considera os *media* como «o melhor caminho para chegar à população». No entanto, adverte para os perigos decorrentes da forma como a comunicação de risco é feita pelos *media*, considerando que esta deve ser ajustada e adequada ao tipo de destinatário. «Fala-se de forma diferente para um jovem do que se fala para as pessoas de meia-idade e por isso temos que reagir de acordo com as faixas etárias e interesses».

A dependência dos *media* para transmitir a informação aos cidadãos parece, assim, por demais evidente. De tal forma que Pedro Lopes considera que deveriam ser considerados com

«agentes de proteção civil», e como tal, mencionados na Lei com as competências e obrigações inerentes, à semelhança do que acontece com outros agentes de proteção civil. «Se fossem agentes de proteção civil passariam a ter (obrigação) e isso vinculava-os a ajudarem o sistema».

A ideia (embora controversa, porque pode colocar em causa a liberdade de imprensa), pretende contornar as dificuldades decorrentes desta «dependência» dos *media*. Munidos de agenda própria e balizados pelo princípio do valor-notícia que delimita a linha editorial, os *media* podem não dar a relevância necessária a uma informação que os gabinetes de proteção civil pretendem passar de forma imediata. Os *media* nem sempre são céleres, porque em inúmeras vezes têm outras prioridades. Uma situação que faz com que, muitas vezes, a informação passe fora de horas.

Outro constrangimento está relacionado com as pessoas envolvidas nesta relação de comunicação. Por outro lado, nem sempre o jornalista que passa a informação o faz da maneira mais adequada, uma vez que nem sempre dispõe de conhecimento e experiência para o fazer. Por outro, nem sempre os elementos da proteção civil que falam aos *media* estão preparados.

Rui Pereira considera que a comunicação social tem um «*papel fundamental*». No entanto, a sua omnipresença «*tem de ser devidamente temperada*». Pedro Lopes considera que o seu papel deve ser complementado com sistemas autónomos. Ou seja, o sistema de comunicação de risco não deverá ficar dependente dos *media* e estes não deverão substituir os organismos de proteção civil; antes complementá-los na sua função de informação.

Se observarmos o exemplo do Japão, o sistema de alerta ao cidadão compreende, entre outros mecanismos, o envio de SMS. Este sistema já tem aplicação em Portugal ao nível da Segurança Rodoviária ou quando decorrem as eleições, nas nunca teve espaço na proteção civil. A ideia já terá sido equacionada há dez anos, ainda no início da era dos telemóveis, mas revelou-se demasiado dispendiosa.

Actualmente, em plena era da comunicação e da informação, o problema da comunicação direta com os cidadãos poderia ser colmatado com a montagem de sistemas baseados em parcerias com as operadoras para avisos SMS para os telemóveis, utilizando uma base de dados construída a nível nacional.

Ainda que este sistema tornasse os organismos e entidades de proteção civil mais autónomos e independentes em relação aos *media*, necessitariam sempre destes para a divulgação e explicação dos fenómenos, numa atitude de complementaridade e não de dependência. Ao mesmo tempo, uma maior educação e sensibilização da população para a proteção civil

tornaria também o cidadão mais autónomo e informado, capaz de contrariar dados com alguns dos que foram trabalhados neste estudo. Entre os quais, o facto de nenhum dos entrevistados saber o número de telefone dos bombeiros do seu local de residência.

8. Conclusões e implicações

A comunicação de risco pelos organismos e entidades de proteção civil deve ser analisada sob duas vertentes: a que se produz numa perspectiva de prevenção a longo prazo, dotando a população de informação sobre conceitos a colocar em prática em caso de crise, abrangendo essa comunicação todas as faixas etárias; por outro lado, a informação que produz em plena situação de crise, dando nota do risco que as populações correm naquele momento ou nas horas sucedâneas. Durante este estudo procurou-se analisar, mediante estas duas perspectivas, a forma como a comunicação de risco é feita às populações pela proteção civil e qual o papel dos *media* na transmissão dessa comunicação de risco.

Posto isto, e começando por esta consideração final, uma das conclusões a que rapidamente chegamos é a de que os *media* tratam a comunicação de risco como qualquer outro tipo de comunicação, já que se mantém o domínio do chamado “valor notícia”. Assim sendo, só são noticiados acontecimentos insólitos, novos, surpreendentes. Tal como acontece com qualquer outra comunicação, o que se impõe na comunicação de risco é a máximo do «homem que mordeu o cão», ou seja, quanto menor a probabilidade de acontecer, maior o valor-notícia.

É aqui que reside a perversidade da dependência dos organismos e entidades de proteção civil em relação aos *media* no que diz respeito à transmissão de informação e à comunicação de risco: nem sempre é do interesse dos *media* transmitir uma determinada informação no *timing* necessário. Isso mesmo foi referenciado por dois dos entrevistados durante este trabalho de investigação, que contaram episódios em que a informação que deveria ter sido transmitida em *prime-time* foi transmitida perto da meia-noite em canal aberto.

Remontando-se a 2003, entre as informações, contam-se as medidas de prevenção a adotar urgentemente para evitar os incêndios florestais e que foi solicitada pela Autoridade Nacional de Proteção Civil, num ano particularmente difícil para a floresta portuguesa, que foi dizimada pelas chamas. A falta de «ajuda» dos *media* para alguns destes assuntos, no limite, coloca em causa a comunicação de risco e a informação prestada ao cidadão. Uma situação que leva a equacionar dois cenários para a sua resolução: por um lado, a criação de uma obrigatoriedade por parte dos *media* para a transmissão da informação; por outro, criar um sistema autónomo de comunicação para que os organismos e entidades de proteção civil pudessem comunicar directamente com o cidadão, informando de forma clara e *imediate* sobre os riscos iminentes e/ou sobre formas de prevenção *imediate* face a um cenário de crise. A criação de uma base de dados nacional, sob tutela da Autoridade Nacional de Proteção Civil, poderá ser um dos caminhos para a resolução deste hiato de comunicação. E neste ponto, o crescente uso dos telemóveis e demais congéneres com acesso à Internet, assumem

um papel fundamental. Hoje em dia, qualquer cidadão tem acesso a um telemóvel, seja por via própria, seja porque um vizinho ou familiar que esteja por perto tem. Esta é, aliás, uma realidade em constante crescimento.

Um estudo da *Cisco Visual Networking Index* sobre Tráfego Global de dados móveis 2014-2019, aponta para que nos próximos cinco anos o tráfego global de dados móveis se multiplique por 10. Uma situação que vem reflectir-se no facto de mais de 69% da população mundial estar a utilizar dispositivos móveis. Os telemóveis podem assumir-se, assim, como um aliado na transmissão de informação aos cidadãos por parte da proteção civil, uma vez que a maior parte dos cidadãos possui um ou está perto de alguém que tem.

Através dos serviços municipais de proteção civil poderiam ser recolhidos os contactos telefónicos dos cidadãos de cada concelho, e que fariam parte de uma base de dados nacional, a partir da qual se informavam as pessoas sobre uma situação de risco, cuja ocorrência pudesse verificar-se em todo o país ou apenas numa localidade específica. Seria também o veículo que faria recomendações acerca das medidas de autoproteção imediata a adotar.

A utilização de telemóveis em caso de catástrofe e de prevenção para o risco já foi democratizada em países como o Japão. No terramoto ocorrido em 2011, em Tohoku, os telemóveis desempenharam um papel preponderante para avisar os japoneses sobre a ocorrência de réplicas do sismo ocorrido dias antes. E se a realidade transposta para Portugal teria custos inoportáveis a nível financeiro há 10 anos atrás, para o Estado e dependes organismos e entidades de proteção civil, a proliferação actual das redes móveis, a existência de 3G e 4G, bem como a multiplicidade de equipamentos existentes tornariam mais fácil o acesso a estes serviços.

A adoção de um sistema semelhante ao que aqui se propõe ajudaria a ultrapassar as fragilidades de comunicação do cidadão, ao nível da comunicação de risco. Este sistema não invalida, no entanto, a ajuda dos *media*, que assumem um papel de extrema importância na passagem da informação.

Apesar dos constrangimentos existentes para que um acontecimento ao nível da segurança e proteção civil se torne noticiável, os *media* são e serão sempre importantes na divulgação da informação. Uma importância assumida pelos intervenientes neste estudo, para quem a sua relevância deveria vinculá-los ao papel desempenhado por um agente de proteção civil. Ou seja, transformar os *media* (rádio, televisão, imprensa, *media* digitais) em agentes de proteção civil, previstos na Lei de Bases de Proteção Civil, com competências atribuídas como aos demais agentes- agentes de segurança e saúde, por exemplo.

As vantagens, os constrangimentos e as consequências que esta alteração implicaria na informação que é transmitida ao cidadão, influenciando a sua gestão e responsabilidade na sua transmissão, confirma-se como um importante objeto de estudo, pela possibilidade de ser criado um novo paradigma de comunicação.

9. Limitações do Estudo

Um das dificuldades inerentes à realização deste estudo prendeu-se com a escolha da amostra. Ainda que esta possa ter uma constituição próxima da população portuguesa, dada a faixa etária abrangente e a heterogeneidade do nível académico e das profissões exercidas, a amostra apenas contempla a Região de Lisboa. De fora, ficou a perspetiva da comunicação de risco no interior do país, onde os organismos e entidades de proteção civil municipais e distritais estão perto da população, podendo informá-la de um ponto de vista diferente do que se verifica no Litoral, em geral, e na Região de Lisboa, em particular.

Mediante a proposta que é deixada na conclusão deste estudo, importa referir que a utilização dos telemóveis para colocar a população alerta mediante situações de risco revelar-se-ia providencial no interior do país. Isto porque, apesar de muitos cidadãos não terem televisão (muitos em resultado da transição para a Televisão Digital Terrestre), quase todos têm telemóvel ou acesso a um, pelo que a análise de como a comunicação de risco alcança a população do interior do país seria uma perspectiva interessante de ser abordada.

Importa ainda referir que, não obstante o facto de os entrevistados supra mencionados terem um valor inestimável a nível da experiência, foram contactadas outras pessoas cuja actividade profissional e académica teriam dado um contributo igualmente importante para a realização deste estudo. No entanto, a indisponibilidade de agenda constituiu um impedimento para que o seu nome, o seu testemunho e sobretudo a sua experiência valiosa constassem deste trabalho.

Outro dos obstáculos encontrados na realização deste estudo foi a falta de informação sobre o tema. Ao longo dos últimos anos, a problemática da proteção civil tem vindo a ganhar adeptos, ao ponto de terem sido criadas licenciaturas na área, em Portugal. No entanto, existe ainda pouco trabalho científico desenvolvido, sobre o tema em geral, e sobre a comunicação na proteção civil, em particular. Já quando falamos da relação entre comunicação e proteção civil, os estudos de carácter científico são praticamente inexistentes.

A criação dos gabinetes de comunicação da Autoridade Nacional de Proteção Civil ou dos Serviços Municipais de Proteção Civil (sendo certo que nem todos têm) são o reconhecimento da importância que esta relação entre proteção civil e comunicação assume. A prática de uma eficiente comunicação de risco continua, no entanto, a ser negligenciada, os erros existentes continuam a ser ignorados, pelo que este estudo poderá ser uma mais-valia quer para o reconhecimento das fragilidades, quer para sugerir caminhos a seguir.

10. Pistas para investigação futura

O crescente interesse sobre o tema da proteção civil e a consciência de que a comunicação, em geral, e a que é produzida pelos *media*, em particular, assume uma importância transversal a vários sectores da sociedade, abrem várias possibilidades de investigação.

As conclusões tiradas deste estudo apontam caminhos, como o que se refere à criação de uma base de dados a partir da qual se possa informar, em tempo útil, a população sobre os riscos inerentes, por exemplo, à previsão de chuvas fortes, ou ao movimento irregular das placas tectónicas e que evidenciam probabilidade de atividade sísmica. Trata-se de uma nova perspectiva relacional entre os organismos e entidades de proteção civil e a população, tendo por base a alteração da comunicação existente.

A exequibilidade desta proposta e os resultados desta relação constituem desafios que deverão ser objeto de investigação, em virtude da alteração que instituem e pela importância que podem assumir na perceção que a população tem da proteção civil. A comunicação, quando produzida numa perspectiva de proximidade, poderá limar as deficiências apontadas pelos intervenientes neste estudo e alterar os resultados obtidos.

Mas a melhoria da comunicação entre os organismos e entidades de proteção civil e o cidadão também poderá ser analisada, cumulativamente, sob outra perspectiva: ao mesmo tempo que assistíamos a uma proximidade entre os intervenientes deste processo, presenciávamos uma nova abordagem dos *media* a estas questões da proteção civil. A possibilidade levantada neste estudo dos *media* passarem a ser, também eles, “agentes de proteção civil” merece ser valorizada pelas consequências que daí podem advir. Ao consagrarem-se legalmente como tal, os *media* assumiriam uma obrigatoriedade de informarem e analisarem assuntos cuja divulgação, até agora, dependeria apenas das agendas próprias e do valor notícia dos acontecimentos. A sua nomeação como “agentes de proteção civil” levaria a colocar várias questões de investigação como:

- Quais as obrigações que se impõem aos *media*, enquanto agentes de proteção civil?
- Até que ponto esta obrigatoriedade de informação e divulgação seria condicionante e restritiva da liberdade de imprensa?
- Que repercussões esta alteração teria ao nível da informação da população e da comunicação de risco?

Esta última questão remete-nos, por outro lado, para um outro caminho. O aumento da sensibilização e a preparação da população para as questões da proteção civil (implementado por uma nova dinâmica dos organismos da proteção civil e dos próprios *media*), deveria ser analisado em conjunto com outro factor a que se alude de seguida.

Recentemente, o Ministério da Administração Interna (que tutela a proteção civil) vaticinava a implementação da proteção civil nos programas escolares, à semelhança do que aconteceu com a educação para a cidadania. A implementação desta medida tornaria a população escolar mais atenta e mais exigente e iria alterar, sem dúvida, a sua percepção da comunicação de risco e a forma como lhe chega a informação sobre o risco.

E este seria, pois, um outro caminho a investigar, já que pressupõe uma alteração do paradigma que até agora conhecíamos: não seriam já os organismos e entidades de proteção civil a querer informar; seria, antes, a população a exigir ser informada o mais célere e eficazmente possível.

11. Bibliografia

1. Alexander, David (2002). From Civil defense protection and back again. Disaster Prevention and management, volume 11- nº3 pp.209-213 (ISSN 0965-3562)
2. Almeida, Lúcio Meneses (2007). Comunicação do risco em saúde pública. Riscos Públicos e Industriais edições Salamandra, Lisboa), pp.97-114, (ISBN-978-972-689-231-1)
3. Almeida, Lúcio Meneses (2010). Comunicação do Risco e Gestão da Ameaça Pandémica. Territorium 14, pp.89-97
4. Autoridade Nacional de Proteção Civil (2010) “Organização, Sistemas e Instrumentos Internacionais de Proteção Civil”, in Cadernos Técnicos PROCIV
5. Batista, Maria [et al.] (2005). Terramotos e Tsunamis. Livro Aberto, Lisboa.
6. Beck, Ulrich (1992). Risk Society. To Wards a New Modernity. Sage, London.
7. Beck, Ulrich (2008). “Momento Cosmopolita” da Sociedade de Risco (ISSN 1519-7654)
8. Bento, A. (2012, Maio). Como fazer uma revisão da literatura: considerações tóricas e práticas. Revista JÁ (Associação Académica da Universidade da Madeira), nº65, ano VII (pp-42-44) ISSN: 1647-8975
9. Lei de Bases da Protecção Civil nº27/2006, Diário da República
10. Lourenço, Luciano (2015) “Riscos e Crises- Teoria e Pragmatismo”.Riscos Globais e Sociedade de Risco. Pp 15.
11. Luhman, Nikklas (2000). The Reality of the mass *media*, Stantford, Stantfor University Press
12. Mendes, José Manuel & Tavares, Alexandre (2011).Risco, vulnerabilidade social e cidadania. Revista Crítica de Ciências Sociais, 93

13. Minayo, Maria Cecília de Sousa(2012). “Análise Qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.” *Ciência e Saúde Coletiva* (pp.621-626).
14. Neves, Daniel Márcio (2015). Monitorização dos riscos Costeiros e Organização do dispositivo de segurança balnear- “projeto Lourinhã Praias Seguras”, apresentado no IX Encontro Nacional de Riscos e II Fórum sobre Riscos e Segurança
15. Plano Nacional de Ação, Ambiente e Saúde- análise de sistemas de informação, avisos e alertas: recomendação de grupo restrito, junho 2010.
16. Rangel, Maria Lúcia (2006) “Comunicação no controle do Risco à Saúde e Segurança na Sociedade contemporânea- uma abordagem interdisciplinar”
17. Santos, Ângela (2011). Análise Preliminar do Tsunami de Tohoku de 2011”, apresentado no VII Congresso de Geografia Portuguesa.
18. Serra, Paulo (2006). Os riscos da comunicação na comunicação dos riscos. Comunicação apresentada no Painel sobre “Tratamento da informação em situações de risco”, do Colóquio Sociedade, comunicação e risco, promovido pelo Serviço Regional de Protecção Civil e Bombeiros dos Açores e que teve lugar em Ponta Delgada em 2 de Dezembro de 2006.
19. Silveirinha, Maria João (2007). A vida no arame. A *mediatização* do risco. *Territorium* 14, pp.11-19.
20. Quivy, R. & Campenhoudt (1998)), *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2ª edição). Gradiva- Publicações, Lda.

ANEXOS

Anexo1- Informação remetida pela ANPC devido ao mau tempo



Remetemos **Aviso à População n.º 3/2015** (30 JAN 2015 / 12:30) relativo ao mau tempo:

PRECIPITAÇÃO, VENTO FORTE, NEVE e AGITACÃO MARITIMA

No seguimento do contacto com o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) realizado hoje no Comando Nacional de Operações de Socorro (CNOS) da Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC), salienta-se:

Para o período compreendido entre o final da tarde de hoje (30JAN15) e o final de tarde de amanhã (31JAN15) :

Vento – Do quadrante NW com intensidade 40-60km/h no litoral e 50-70km/h nas terras altas, acompanhado de rajadas, que poderão superar os 80km/h no litoral e os 100km/h, nas terras altas;

Precipitação – moderada contínua (10mm/3h) passando a regime de aguaceiros(10mm/h) e que, pontualmente poderão ser de granizo, nas regiões Norte e Centro;

Agitação marítima – na costa ocidental de NW a variar entre os 4-6m, podendo a altura máxima chegar aos 8-10m.

A partir do final do dia 31JAN15:

Gradual diminuição da intensidade do vento e da precipitação, mas com uma diminuição significativa dos valores da temperatura relativamente ao normal para a época.

Expectável queda de neve nas regiões Gerês, Marão, Montesinho, Montemuro e Estrela com cota a variar entre os 800-1000m.

Acompanhe as previsões meteorológicas em www.ipma.pt.

EFEITOS EXPECTÁVEIS

Face à situação acima descrita, poderão ocorrer os seguintes efeitos:

Piso rodoviário escorregadio e eventual formação de lençóis de água ou acumulação de neve ou gelo;

Possibilidade de cheias rápidas em meio urbano, por acumulação de águas pluviais ou insuficiências dos sistemas de drenagem;

Possibilidade de inundação por transbordo de linhas de água nas zonas historicamente mais vulneráveis;

Inundações de estruturas urbanas subterrâneas com deficiências de drenagem;

Danos em estruturas montadas ou suspensas;

Possíveis acidentes na orla costeira;

Danos em estruturas junto à orla costeira;

Possíveis fenómenos de galgamento costeiro;

Intoxicações por inalação de gases, por inadequada ventilação, em habitações onde se utilizem aquecimentos com lareiras e braseiras;

Incêndios resultantes da má utilização de lareiras e braseiras ou avarias em circuitos elétricos;

Fenómenos geomorfológicos causados por instabilização de vertentes associados à saturação dos solos, pela perda da sua consistência.

MEDIDAS PREVENTIVAS

A ANPC recorda que o eventual impacto destes efeitos pode ser minimizado, sobretudo através da adoção de comportamentos adequados, pelo que, e em particular nas zonas historicamente mais vulneráveis, se recomenda a observação e divulgação das principais medidas de autoproteção para estas situações, nomeadamente:

Garantir a desobstrução dos sistemas de escoamento das águas pluviais e retirada de inertes e outros objetos que possam ser arrastados ou criem obstáculos ao livre escoamento das águas;

Adotar uma condução defensiva, reduzindo a velocidade e tendo especial cuidado com a possível acumulação de neve e formação de lençóis de água nas vias;

Não atravessar zonas inundadas, de modo a precaver o arrastamento de pessoas ou viaturas para buracos no pavimento ou caixas de esgoto abertas;

Garantir uma adequada fixação de estruturas soltas, nomeadamente, andaimes, placards e outras estruturas suspensas;

Ter especial cuidado na circulação e permanência junto de áreas arborizadas, estando atento para a possibilidade de queda de ramos e árvores, em virtude de vento mais forte;

Ter especial cuidado na circulação junto da orla costeira e zonas ribeirinhas historicamente mais vulneráveis a galgamentos costeiros, evitando se possível a circulação e permanência nestes locais;

Não praticar atividades relacionadas com o mar, nomeadamente pesca desportiva, desportos náuticos e passeios à beira-mar, evitando ainda o estacionamento de veículos na orla marítima;

Estar atento às informações da meteorologia e às indicações da Proteção Civil e Forças de Segurança.

Anexo 2 - Informação de prevenção prestada pela ANPC

Folhetos utilizados para a prevenção e sensibilização de população e de crianças em idade escolar, sob responsabilidade da Autoridade Nacional de Proteção Civil.

Anexos:

FOLHETOS PARA SENSIBILIZAÇÃO DA POPULAÇÃO JOVEN



Anexo 3- Informação de prevenção prestada pela ANPC

Folhetos utilizados para a prevenção e sensibilização de população e de crianças em idade escolar, sob responsabilidade da Autoridade Nacional de Protecção Civil.

Anexos:

FOLHETOS PARA SENSIBILIZAÇÃO DA POPULAÇÃO JOVEM

Se vives numa zona sísmica ... O QUE FAZER !

- Aprende a desligar a água, o gás e a electricidade.
- Coloca os objectos mais pesados nas prateleiras mais baixas das estantes.
- Não deixes os brinquedos espalhados nos corredores e saídas.
- Cuidado com os vidros! Não coloques a cama junto de janelas.
- Em casa tem sempre à mão rádio e lanterna, com pilhas de reserva, e uma caixinha de primeiros socorros.
- Diz aos teus familiares para terem em casa:
 - um extintor;
 - os medicamentos mais necessários;
 - reservas de água e comida (enlatada e embalada).




Não ocupes o telefone, excepto em caso de emergência.


**SOCORRO
Liga
112**

Para mais informações consulta a internet em: www.procv.pt

PREVENIR → PLANEAR → SOCORRER



Ministério da Administração Interna
Autoridade Nacional de Protecção Civil
Rua do Arco do Caramelo, 166-170 Coimbra
3500-109 Coimbra
Tel: 212 000 100 Fax: 212 000 101
Email: geral@procv.pt geral@procv.pt



sismos
Estás preparado?



sismos
Estás preparado?

Os sismos consistem em abalos da crosta terrestre. São muito frequentes em Portugal mas a maioria não é sentida pelas pessoas. Apesar de não os podermos prevenir ou impedir tu podes proteger-te. Prepara-te desde já. Segue as nossas recomendações e treina-as com os teus familiares e amigos.

COLABORA...a protecção começa em ti e na tua casa.

durante o sismo
Vai para um lugar seguro...RÁPIDO.
Protege-te:

- debaixo de uma mesa pesada ou da cama;
- nos cantos das salas ou vãos de portas;
- ajoelha-te. Cobre a cara e a cabeça com as mãos.



Afasta-te de:

- vidros;
- janelas;
- objectos que possam cair;
- elevadores e escadas;
- centro das salas.



NA RUA
Vai para um local aberto.
Afasta-te de:

- postes de electricidade;
- árvores;
- candeeiros;
- edifícios e muros.

- Caso estejas no rés-do-chão, e se a rua for larga (mais larga do que a altura dos prédios), sai rapidamente e vai para o meio da rua.

LOCAIS COM MUITAS PESSOAS
(ex.: cinema e centro comercial)

- Não corras para a saída. Todos têm tendência a correr, o que está errado porque podem magoar-se.
- Vai para um lugar seguro, rapidamente. Não saias de lá antes do sismo terminar.

Logo após o sismo

- Corta imediatamente o gás, electricidade e água porque pode haver fugas.
- Utiliza a lanterna a pilhas. Não acendas velas, káloros ou isqueiros. Não ligue nem desligues interrupções.
- Fica afastado de fios eléctricos soltos e não toques nos objectos metálicos que estejam em contacto com eles.
- Não andes descalço porque podes magoar-te.
- A seguir ao primeiro abalo sísmico pode haver outros abalos de menor intensidade (réplicas). Fica atento à queda de objectos e:

- protege a cabeça e a cara. Usa um casaco, manta ou capacete;
- afasta-te da praia, margens do rio ou do mar. Pode haver uma onda gigante (tsunami) ou maremoto.

**Nunca uses ELEVADORES
Sai pelas ESCADAS**

Os sismos dão-se sem aviso, por isso tens de agir com grande rapidez. Eles duram poucos segundos, mas podem ser muito assustadores! Aprende a proteger-te e tudo será mais fácil. Cumpre as recomendações transmitidas pela rádio.

Contar até 50 em voz alta ajuda-te a ficar calmo.

[Anexo 4- Notícia publicada na edição do Diário de Notícias \(online\) acerca do Tornado do Oeste](#)

Temporal "poderá ter sido causado por um tornado"

por Lusa23 dezembro 2009 [Comentar](#)



Fotografia © Mário Caldeira - Lusa

O temporal que hoje atingiu a região Oeste de Lisboa pode ter sido causado por um "tornado", mas só a análise posterior dos estragos poderá ajudar a determinar o "fenómeno", disse à Lusa a meteorologista Idália Mendonça.

Em declarações à agência Lusa, Idália Mendonça disse que os meteorologistas ainda não sabem o que se passou naquela região em particular porque a rede de estações do Instituto de Meteorologia (IM) não detectou o "fenómeno".

"Não foi detectada pela nossa rede de estações. Foi um fenómeno de pequena escala, pontual. O valor mais alto que temos na rede é de 140 km/hora em Cabo Carvoeiro, que é próximo, mas estes 140 km/hora não justificam aquele grau de destruição", explicou.

A meteorologista admite a hipótese de se ter tratado de um tornado, mas só um estudo posterior aos estragos pode ajudar a esclarecer a situação.

"Provavelmente pode ter sido um tornado de pequena escala. É importante avaliar-se primeiro os estragos e só depois é que se consegue determinar o que se passou na região, mas ainda é cedo", disse.

De acordo com Idália Mendonça, é "perfeitamente normal a rede de estações não ter detectado o fenómeno".

"Estes fenómenos são pontuais e às vezes podem ocorrer num determinado local e a 10 km haver uma estação e ela não o detectar", disse.

Idália Mendonça adiantou que o mau tempo vai regressar ainda hoje com previsão de chuva e vento forte para todo o país.

"Está previsto a partir da tarde de hoje e até à madrugada de quinta-feira vento e chuva forte. Vai começar pelo Sul e gradualmente estender-se a Norte", salientou.

Segundo a meteorologista, o mau tempo deve-se à passagem de várias depressões pelo território.

"São várias depressões que estão a passar. A depressão que nos afectou de madrugada já se afastou do território, hoje de manhã já é outra e no dia de Natal aproxima-se outra. São sucessivas depressões que vão passando pelo território", explicou.

Idália Mendonça referiu ainda que "as melhorias temporárias do estado do tempo que se vão sentindo ao longo do dia devem-se aos intervalos entre as depressões".

O forte vento da madrugada de hoje deixou um rasto de destruição em vários concelhos da região Oeste, havendo casos de desalojados devido a estragos nas habitações.

O IM prevê a partir do final da tarde de hoje no litoral a sul do Cabo Carvoeiro e nas terras altas das regiões Centro e Sul vento forte a muito forte com rajadas da ordem dos 120 km/hora.

Para quinta-feira, a previsão aponta para céu geralmente muito nublado, com abertas a partir da tarde, períodos de chuva passando a aguaceiros, que serão de neve nos pontos mais altos da Serra da Estrela e vento moderado a forte de sudoeste, tornando-se fraco a moderado de noroeste a partir da tarde.

Nas terras altas, o vento será forte a muito forte de sudoeste com rajadas da ordem dos 100 km/hora, enfraquecendo para o final do dia.

[Anexo 5- Notícia publicada pelo Público online do dia 23 de Setembro de 2014 acerca das inundações em Lisboa](#)

Lisboa terá sempre inundações

ANA FERNANDES

23/09/2014 - 18:42

Sempre houve e sempre haverá cheias numa cidade construída por cima de rios e ribeiras. Neste caso, a palavra-chave é adaptação.



Sempre que Lisboa inunda – o que acontece amiúde – chovem acusações e propõem-se soluções. Mas, a menos que não volte a chover no futuro, partes da capital continuarão, por mais que se faça, a ficar submersas.

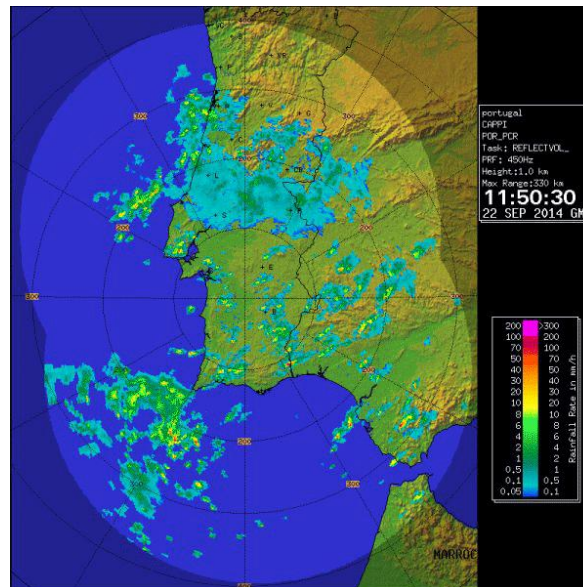
“Habituem-se”, ou antes, “adaptem-se”, sugere o geógrafo José Luís Zêzere, especialista em gestão de risco. Construída sobre rios e ribeiras, a cidade tem de aprender – sobretudo num cenário de alterações climáticas – a conviver ciclicamente com as cheias. O importante é minimizar danos, e isso passa tanto por ter um bom sistema de alerta, como por implementar medidas de mitigação do problema nas zonas inundáveis.

O dia de segunda-feira – em que chuvas fortes e concentradas alagaram vários pontos da cidade – teve o seu quê de espectacularidade e são inúmeras as imagens e vídeos que a ilustram. Mas, no fim do dia, o que ficou? “Uma cidade que voltou a funcionar pouco depois do caos, uma cidade que soube reagir, uma cidade onde não houve pânico nas ruas”, diz, em total contra-corrente, o especialista do Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa.

Podia ter sido de outra forma? A quente, a Câmara Municipal de Lisboa, acossada pelas acusações de falta de limpeza das sarjetas, apontou o dedo ao Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), que não teria avisado a tempo sobre a chuva que viria, **retratando-se entretanto**. Escusando-se a entrar na guerra das acusações, Pedro Viterbo, do IPMA, contrapõe que, no Verão, os modelos são falíveis.

“Sabíamos que havia condições para haver precipitação severa, mas os modelos para esta altura do ano apenas nos dão probabilidades de ocorrência e o fenómeno foi muito localizado no espaço e no tempo, pelo que só conseguimos acompanhar a situação pelo radar meteorológico. Assim que os colegas verificaram que a chuva iria ser forte, foi emitido um alerta para a Protecção Civil às 13h22”, explica o meteorologista. No Inverno, os modelos já permitem previsões fiáveis a sete dias.

O certo é que a chuva apenas atingiu partes da cidade e com diferentes intensidades. “Não havia condições de drenagem suficientes num mês em que já choveu muito”, acrescentou Viterbo.



Imagens de radar do IPMA das chuvas de segunda-feira

Coincidindo com a subida da maré do Tejo, a chuva não encontrou escoamento a caminho do rio e submergiu a Baixa, a Praça de Espanha e Sete Rios. Culpa da falta de manutenção dos sistemas de drenagem? Da ausência de sistemas modernos que escoem ou retenham as águas?

Há quem tenha vindo dizer que sim. Tanto mais que existe um Plano de Drenagem de Lisboa, aprovado em 2008, que prevê a construção de sete reservatórios e uma bacia de retenção a céu aberto, no sopé de Monsanto, como solução para evitar inundações na capital. Do valor total do plano, as maiores fatias vão para estruturas de armazenamento de água (22,5 milhões de euros) e reforço da rede (21 milhões). Outros 19,3 milhões destinam-se à separação de redes, 13 milhões vão para desvio de caudal entre bacias e 2,1 milhões de euros servirão para beneficiação das descargas no rio Tejo. O PÚBLICO tentou falar com o autor deste plano mas tal não foi possível.

O certo é que o plano ainda não saiu do papel e as opiniões dividem-se. Face a uma proposta como esta, que obriga a importantes investimentos e a espaço para a construção de infra-estruturas numa cidade que está consolidada, há quem defenda, em contrapartida, intervenções pontuais mais leves e medidas de mitigação ao nível da gestão do território.

Criar descontinuidades nos pisos, evitando que tudo fique impermeabilizado – deixar os logradouros com terra, por exemplo, usar calçada ou paralelepípedos que permitem uma maior infiltração, criar espaços verdes em zonas inundáveis – são algumas hipóteses.

Mas nada, desde as obras pesadas às mais leves, garantirá que os lisboetas nunca mais terão água pelos joelhos: “Tem é de se ter um bom sistema de alerta e aplicar medidas de gestão territorial nas zonas inundáveis”, diz José Luís Zêzere. Por exemplo? “Quando se faz reabilitação nessas zonas, deve-se evitar a ocupação das caves e dos pisos térreos, é uma questão de evitar problemas”, adianta.



INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Condições das equipas de cooperantes do INEM na Guiné-Bissau

O INEM, Instituto Nacional de Emergência Médica, face a algumas afirmações feitas à Comunicação Social por um dos membros do STAE - Sindicato de Técnicos de Ambulância de Emergência, afirmações essas sem qualquer confirmação oficial, como o próprio afirmou, mas que vêm pôr em causa o bom nome e a reputação deste Instituto Nacional de Emergência Médica, vê-se forçado a esclarecer, mais uma vez, o seguinte:

1. Em março de 2015 o INEM, em parceria com outras entidades da área da Saúde, nomeadamente o INSA e a DGS, deu corpo à Missão Portuguesa de Cooperação de Combate a Doença de Vírus Ébola, iniciando a missão internacional de apoio à República da Guiné-Bissau.
2. Os elementos do INEM que integram as equipas pluridisciplinares são em número de quatro; estas equipas são compostas por um médico do INEM, um enfermeiro do INEM, dois técnicos de emergência do INEM, dois técnicos de laboratório do INSA, e um elemento da DGS (a alocar dependendo do risco). As equipas rodam em cerca de cinco semanas, havendo sempre, para além da preparação em Portugal, tempo de sobreposição entre equipas para que todos os novos elementos sejam integrados e fiquem conhecedores de todas as situações e contactos.

Todos os elementos que integraram e integram as equipas da missão fazem-no de forma voluntária, propondo-se para o efeito.

3. Os vencimentos que auferem no exterior são, como exige a legislação vigente em Portugal, os vencimentos que auferem em Portugal acrescidos de ajudas de custo, também determinadas por legislação em vigor (Consultar: Decreto-Lei 192/95 de 28 de julho http://www.dgaep.gov.pt/stap/infoPage.cfm?objid=cd556bf0-be5c-46c4-9109-dcfd63c04f59&KeepThis=true&TB_iframe=true&height=580&width=520). Esclarecendo adicionalmente o caso em concreto, recebem os profissionais em Missão o seu vencimento base acrescidos de ajudas de custo a 70%, no caso 89.35 euros/dia, e alojamento no Hotel Coimbra.

Informamos que todos os elementos da equipa do INEM estão instalados no Hotel Coimbra em Bissau, em quartos individuais, com casa de banho, ar condicionado e frigorífico em todos os quartos e que têm à sua disposição, por exemplo, refeições que constam de sopa, três pratos quentes: peixe, carne e vegetariano e ainda um buffet variado, fruta e doces à escolha e sem qualquer limite de consumo.

Quanto à afirmação de que os cooperantes têm que lavar os seus fatos em bidés, naturalmente que na Guiné, tal como em Portugal, os profissionais do INEM são responsáveis pelo seu fardamento e pelas suas condições de higiene. Com mais ou menos dificuldades, lá, tal como cá, consoante as condições existentes. Acresce que se trata de uma missão humanitária, num país difícil, e nenhum dos profissionais estava à espera de encontrar outro cenário.

4. A afirmação de que os fatos não são iguais aos que existem em Portugal não é verdadeira. Existem vários fornecedores para os mesmos tipos de fatos. Os fatos que foram adquiridos em Portugal pelo INEM têm obrigatoriamente uso único, são impermeáveis, com costuras rematadas e cobertas, proteção biológica de categoria III tipo 3B cumprindo as exigências da EN 14126:2003 e proteção contra líquidos químicos de acordo com a EN 14605:2005+A1:2009. Foram comprados após verificação de certificado de qualidade e abaixo pode ser vista a etiqueta que está incorporada em todos os fatos enviados para a Guiné-Bissau. São completamente visíveis as características que correspondem ao que é exigido para este fim. O INEM não pode, nem nunca o fez, adquirir equipamentos que não estejam em conformidade com a lei vigente para este tipo de ações.

5. Apesar destas explicações, para evitar qualquer outra “informação oral” de pessoas que não queremos reputar “de má-fé” mas que, através de algumas afirmações conseguem que sejam construídas e divulgadas notícias que podem pôr em causa o bom nome do INEM, de Portugal, e a estabilidade física e emocional dos elementos das equipas, foi hoje mesmo enviado para a Guiné-Bissau, por via aérea, mais um lote de fatos com todas as características exigidas para a total segurança dos nossos profissionais.

O INEM vai solicitar a todos os profissionais que eventualmente tenham tido problemas com os fatos que usaram (rasgos ou outros) que possam devolvê-los de imediato, para se proceder à reclamação junto do fornecedor se for esse o caso. O INEM não foi informado de qualquer caso de anomalia a este respeito, para além dos riscos inerentes ao seu uso.

6. Quanto aos problemas mencionados por alguns órgãos de comunicação social sobre os “pagamentos de comissões extras, que seriam de 80 euros/dia, mas que agora não se sabe se receberão estes valores”, o INEM desconhece a possibilidade de pagamento de valores para além do que a lei portuguesa permite, conforme atrás referido.

No entanto, e para que não restem quaisquer dúvidas, o INEM já pediu orientações adicionais sobre este assunto, e sobre tudo o que pode, legalmente, ser pago a esses profissionais, nas condições em que se encontram, quer à Secretaria Geral do Ministério da Saúde, quer à própria DGAEP, Direção Geral da Administração e do Emprego Público, aguardando as respostas, podendo depois proceder aos ajustamentos em conformidade com a Lei.

7. O INEM não quer deixar de esclarecer ainda o assunto “vacinas”, informando que toda a preparação sanitária é feita de acordo com as regras clínicas e estado-da-arte, após consulta de especialidade, e que a vacina contra a raiva não é considerada necessária pelos especialistas de medicina tropical para este país. Acresce que os elementos da missão, e fora de atividade viral na Guiné-Bissau como é o caso atual, centram a sua atividade na cidade de Bissau. No entanto, e no contexto de proteção da própria equipa, foram enviadas algumas vacinas para *stock* de emergência, só sendo administradas em condições especiais bem documentadas.

Não acreditamos que tenha sido intenção deste elemento da direção do Sindicato de Técnicos de Ambulância de Emergência, questionar ou duvidar da atuação clínica de médicos

especialistas em medicina tropical, e de um Instituto reconhecido internacionalmente nesta área, pondo em causa a decisão clinica da preparação sanitária dos elementos desta Missão.

Finalmente, e apesar de afirmações que não gostaríamos de classificar de levianas por não terem sido alvo de uma investigação mais pormenorizada, mas que podem levar a que, como já se afirmou, possam por em causa o respeito que a designação INEM tem e quer manter junto de toda a população portuguesa e junto da população da Guiné-Bissau, este Instituto quer salientar que, embora trabalhando em condições difíceis e num país que vem de 40 anos de guerra, é de enaltecer o esforço, a grande dedicação e empenho de todos os profissionais da Missão, do INEM, do INSA e da DGS, sem exceção, que assumiram dar o seu esforço em prol de um povo que vive diariamente situações muito difíceis.

O INEM gostaria que os Srs. Jornalistas fizessem uma visita ao local onde decorre a Missão de Cooperação, para poderem *in loco* verificarem o ótimo trabalho e motivação de todos os profissionais e lamenta que informações não confirmadas por nenhuma fonte, a começar pelo elemento que as faz chegar a alguns jornalistas de órgãos de comunicação social que, apesar disto, continuamos a respeitar, possam ter sido suficientes para a elaboração de notícias como as que foram divulgadas, pondo em causa, repetimos, o bom nome do INEM e de Portugal.



INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

INEM - População com emergência médica assegurada – Comunicado N° 3

O INEM, Instituto Nacional de Emergência Médica, terá, amanhã, 2ª feira, das 8h00m às 24h00m, todos os seus meios de emergência médica operacionais em Lisboa.

Lisboa, 7 de junho de 2015

A Coordenação do Serviço de Ambulâncias de Emergência da Delegação Regional Sul garante o preenchimento de todas as escalas dos meios do INEM afetos à prestação de socorro e emergência médica para o dia de amanhã entre as 8 e as 24horas.

O INEM tem envidado todos os esforços no sentido de manter a qualidade, eficiência e rapidez de atendimento no serviço público que presta às populações apesar de se confrontar com alguns constrangimentos ao nível dos recursos humanos agravados pela orientação do Sindicato dos Técnicos de Ambulância de Emergência para que os seus associados não mostrassem disponibilidade para fazer horas extraordinárias pagas conforme legislação em vigor.

O INEM sabe que existem mesmo SMS's que incentivam ao absentismo e ao abandono do serviço, depois de iniciado, através de mecanismos diversos e abundantemente sugeridos.

O INEM lembra que esses comportamentos não podem ser tolerados na Administração Pública pois revelam falta de profissionalismo e, eles sim, poderão colocar em risco o atendimento emergente das pessoas.

O INEM, parte integrante do Ministério da Saúde, terá que participar ao Ministério Público de todos aqueles que possam colocar em risco o socorro urgente a pessoas.

Apesar da situação agora criada, o INEM consegue separar a maioria dos profissionais da Instituição de um grupo que insiste em tentar perturbar a confiança que os Portugueses podem e devem manter no sistema de emergência médica do nosso País.

O INEM é o organismo do Ministério da Saúde responsável por coordenar o funcionamento, no território de Portugal Continental, de um Sistema Integrado de Emergência Médica, de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correta prestação de cuidados de saúde.

A prestação de socorros no local da ocorrência, o transporte assistido das vítimas para o hospital adequado e a articulação entre os vários intervenientes do Sistema, são as principais tarefas do INEM. Através do Número Europeu de Emergência – 112, este Instituto dispõe de múltiplos meios para responder a situações de emergência médica.



INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

INEM: População com emergência médica assegurada– Comunicado Nº 4

O INEM, Instituto Nacional de Emergência Médica, reafirma o seu total empenhamento em manter o socorro e a emergência médica da população de Lisboa com qualidade, rapidez e eficiência.

Lisboa, 8 de junho de 2015

A indisponibilidade dos Técnicos de Emergência do INEM em fazer horas extraordinárias, e as faltas de presença, sem aviso prévio, nas bases e meios operacionais para que alguns desses Técnicos estavam escalados, durante o dia de hoje, levaram a que o Instituto Nacional de Emergência Médica procurasse, dentro do SIEM, Sistema Integrado de Emergência Médica, as soluções mais adequadas ao cumprimento da sua missão: garantir a prestação de cuidados de emergência médica.

Assim, e dentro deste quadro, solicitou o apoio de vários corpos de Bombeiros que disponibilizaram 75 meios de socorro e emergência médica que estão operacionais e prontos a serem acionados sempre que necessários, em acréscimos às 14 ambulâncias do INEM disponíveis e 8 VMER da área metropolitana de Lisboa e Margem Sul.

Esclarece-se que no nosso país existem um total de 42 VMER, 39 SIV, 56 AEM, 8 MEM, 275 postos PEM, 180 postos de reserva, 6 Helicópteros, 4 TIP e 39 Ambulâncias Não INEM, totalizando 649 meios de emergência médica num sistema redundante de apoio ao cidadão.

O INEM está a gerir todo o seu dispositivo no sentido de suprir faltas de recursos humanos, muitas delas imprevisíveis, na área dos Técnicos de Emergência.

O INEM pede à população de Lisboa que continue a confiar na Instituição, como sempre o fez, na certeza de que se procurará manter o socorro e a emergência médica no patamar, habitual, de grande qualidade.

Apesar da situação agora criada, o INEM consegue separar a maioria dos profissionais da Instituição de um grupo que insiste em tentar perturbar a confiança que os Portugueses podem e devem manter no sistema de emergência médica do nosso País.

O INEM informa ainda que, totalmente disponível para o diálogo, a tutela prevê reunir com o Sindicato dos Técnicos de Ambulância de Emergência, até à próxima sexta-feira.

O INEM é o organismo do Ministério da Saúde responsável por coordenar o funcionamento, no território de Portugal Continental, de um Sistema Integrado de Emergência Médica, de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correta prestação de cuidados de saúde.

A prestação de socorros no local da ocorrência, o transporte assistido das vítimas para o hospital adequado e a articulação entre os vários intervenientes do Sistema, são as principais tarefas do INEM. Através do Número Europeu de Emergência – 112, este Instituto dispõe de múltiplos meios para responder a situações de emergência médica.

Anexo 9– Comunicado emitido pela Direção Geral de Saúde sobre a Gripe Sazonal

COMUNICADO CONJUNTO

**Direção-Geral da Saúde Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge
Epidemia de gripe 2014-2015**

A taxa de incidência de síndrome gripal apresenta, agora, tendência decrescente. Encontra-se já abaixo da zona basal de atividade gripal, pela segunda semana consecutiva, indicando que o período epidémico da gripe já terminou.

Na semana 10 do ano, isto é, de 2 a 8 de março, o número de óbitos registado por “todas as causas” situa-se já nos valores considerados normais de mortalidade para época.

Tudo indica que esta situação se venha a manter, terminando, desta forma, o período de excesso de mortalidade verificado até à semana 9.

Tal como foi divulgado, o excesso de mortalidade esteve associado, em Portugal e em outros países da Europa (como Inglaterra e Holanda, por exemplo) ao frio extremo, ao aumento da incidência de infeções respiratórias agudas e à atividade gripal.

Sublinha-se que o conceito de excesso de mortalidade se baseia em modelos matemáticos que permitem obter curvas de mortalidade esperada, obtidas a partir de dados de mortalidade de anos anteriores, dos quais são retirados os valores correspondentes a eventos associados a excesso de mortalidade (como epidemias, ondas de calor ou frio).

Estes cálculos são um instrumento de planeamento que permite orientar as respostas de saúde pública.

Lisboa, 12/03/2015 Francisco George (DGS), Fernando Almeida (INSA)

Anexo10- Guião Orientador Focus Group

A realização de Focus Group visou compreender a relação que existe entre a comunicação de risco por parte dos organismos de proteção civil e a informação que chega ao cidadão sobre estes mesmos riscos. Será eficaz esta relação?

1-Defina o que entende por proteção civil?

2-De que forma é que tem conhecimento das alterações do estado do tempo? E da proximidade de um incêndio do local onde reside? Beneficia de algum sistema de alerta para estas situações?

3-Sabe como proceder em caso de sismo? E de cheias?

4-Já participou em algum simulacro? De que outras ações de sensibilização já beneficiou?

5-Conhece o número nacional de emergência? E o número de telefone dos bombeiros da sua área de residência?

6-Como classificaria o seu nível de informação em relação a questões de proteção civil?

Considera-se (riscar o que não interessa):

- a) Informado b)pouco informado c) nada informado

7-Como avalia a forma como os organismos ligados à proteção civil transmitem a informação aos cidadão, numa escala de 1 (muito mau) a 10 (muito bom)?