

Versão Final

Da operação à notícia: o enquadramento mediático e a dinâmica comunicacional entre os Agentes de Proteção Civil e os Media nas coberturas Jornalísticas.

Do *status quo* ao modelo ideal nas conferências de imprensa

Fausto José dos Santos Pires

ISEC LISBOA | INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

Escola de Gestão, Engenharia e Aeronáutica

Provas para a obtenção do grau de Mestre em Riscos e Proteção Civil

Da operação à Notícia: o enquadramento mediático e a dinâmica comunicacional entre os agentes de Proteção Civil e os Media nas coberturas Jornalísticas.

Do *status quo* ao modelo ideal nas conferências de imprensa

Autor: Fausto José dos Santos Pires

Orientador: Professor Coronel Carlos Morgado

Coorientadora: Professora Lígia Simas

setembro de 2025

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer às pessoas que, de alguma forma, contribuíram para a realização desta dissertação de mestrado, ao longo destes meses, assumindo desde logo, à partida, como de minha inteira responsabilidade quaisquer falhas ou omissões. Foram dois anos intensos de grandes vitórias e grandes desafios, com os melhores dos melhores ao meu lado.

Agradeço em primeiro lugar ao meu orientador da GNR, Coronel Carlos Morgado, por toda a exigência e palavras de orientação, incentivo e desafio. Obrigado pelo seu profissionalismo e pelos contactos que me facultou, nomeadamente da GNR.

Um agradecimento especial à professora Lígia Simas, como coorientadora, pelo tempo que lhe subtraí, nomeadamente o acompanhamento dedicado, sugestões e disponibilidade permanente, que foram fundamentais.

Uma palavra de apreço a todos os Comandantes de bombeiros que entrevistei e aos Comandantes Sub-regionais de Emergência Proteção Civil, como também, à Direção de Serviços de Segurança da DGRSP, em nome do Exmo. Sr. Subintendente Carlos Lourenço.

Uma palavra de apreço ao Comandante da GNR, Capitão Orlando Mendes pela partilha do seu enorme saber, na área que aborda este trabalho académico.

Um agradecimento especial ao Capitão-de-mar-e-guerra Rui da Silva Lampreia, pela sua generosidade e pela partilha dos seus amplos conhecimentos. A sua ajuda e apoio foi, sem dúvida, uma mais-valia para o desenvolvimento desta investigação.

Agradeço também ao Excelentíssimo Ex-Comandante Nacional da ANEPC, André Fernandes pela disponibilidade e simpatia manifestadas durante toda a prossecução da dissertação.

Igualmente uma palavra de apreço ao antigo presidente da Liga de Bombeiros, Doutor Duarte Caldeira, pelo apoio, o entusiasmo e a amizade manifestados durante a execução deste trabalho.

Os meus singelos agradecimentos aos vários Jornalistas da RTP, da SIC e de outros Órgãos de Comunicação Social, que partilharam comigo as suas perspetivas sobre o tema desta dissertação. Neste sentido, gostava de agradecer em especial ao jornalista Paulo Jerónimo da RTP, quando, a uma dada altura da entrevista, interroguei-me se não estava engando no profissional que estava à minha frente, isto porque da forma como explanava as suas ideias e devido à sua vasta experiência em Portugal e na guerra da Ucrânia, levou-me a pensar que estava perante um ótimo gestor de crises.

Ainda falando na área do jornalismo, gostava de reconhecer e valorizar o apoio prestado pela jornalista da SIC, Márcia Gonçalves, pela sua humildade, mas claramente pela sua pronta disponibilidade e pelo vasto conhecimento na área do jornalismo em incêndios florestais.

Uma palavra de apreço aos municípios que contribuíram para prossecução deste estudo, nomeadamente um especial agradecimento ao executivo do município de Sintra e de Cascais que me receberam de forma aberta e com vontade de partilhar o seu saber, mas também um grande agradecimento ao Serviço Municipal de Proteção Civil de Santo Tirso.

Um agradecimento à Técnica Superior da Escola Nacional de Bombeiros, Gisela Oliveira, pelo seu profundo conhecimento na área da comunicação, nomeadamente entre os media e os operacionais do socorro.

Da mesma forma, agradeço aos docentes que lecionam na área da Proteção Civil, nas mais variadas universidades do território português, pois pode contar com quem difunde a doutrina da Proteção Civil, nomeadamente o antigo Comandante da ANEPC, agora docente no ISEC, Comandante Gil Martins.

No sentido de obter uma informação mais ampla nesta temática, abordei profissionais de outros países, nomeadamente o Diretor de Comunicação da Defesa Civil, da Defesa Civil de São Paulo, Tenente PM Maxwell de Souza e o Brigadeiro Edward Jair Palacios Torres dos Bombeiros do Perú.

Agradeço, igualmente, aos 70 inquiridos pelo tempo que se disponibilizaram a responder ao inquérito, dando um testemunho muito importante para a resolução

deste trabalho. Também um enorme agradecimento à Manuela Cunha, pela forma como me motivou e pela partilha dos seus conhecimentos.

Mais importante e fundamental, à minha família. Agradeço à minha mãe e às minhas irmãs pelo apoio. À minha esposa Carla Oliveira, que acreditou em mim, que me apoiou de forma incondicional, pelo tempo que lhe roubei, “foste” uma guerreira este tempo todo. E à minha filha Filipa Pires, que é o meu orgulho e ao meu filho Lourenço Pires que, por vezes, querias o meu ombro, mas nem sempre te dei a máxima atenção. Obrigado ao homem que me colocou neste mundo, devido à infelicidade do destino não te que posso mostrar esta nova etapa.

Por último, fico grato aos meus amigos, que mesmo depois de uma ausência de dois anos nunca deixaram de me apoiar quando mais precisava. Espero um dia poder recompensar-vos!

À Carla, à Filipa e ao Lourenço
por serem as minhas âncoras e nunca me permitirem desistir.

Resumo

Este estudo tem como propósito analisar as práticas e os planos de comunicação existentes no âmbito da Proteção Civil, com especial atenção aos procedimentos adotados por diferentes instituições e agentes envolvidos em contextos de emergência. A investigação procurará compreender como a comunicação é planeada e executada, tanto a nível interno como externo, e que impacto essa comunicação tem na perceção e resposta do público.

Através da análise documental de planos de comunicação, bem como da recolha de testemunhos de agentes da proteção civil e de profissionais da comunicação social com experiência em teatro de operações, pretende-se reunir contributos que permitam identificar boas práticas, lacunas e desafios. Com base nesta análise crítica e nos dados recolhidos, será elaborada uma proposta de plano de comunicação externa, aplicável a diferentes cenários de intervenção da Proteção Civil. Este plano procurará ser adaptável, eficaz e centrado na clareza da mensagem, na articulação entre entidades e na credibilidade da informação transmitida ao público.

Um plano de comunicação externo no contexto da proteção civil é um documento estratégico que orienta as entidades de proteção civil na forma como comunicam com o público ou com outras instituições, como por exemplo a comunicação social e organizações governamentais. Esta comunicação é feita normalmente num contexto de emergência ou num contexto de risco e, por isso, existem muitas variáveis a considerar. Desde logo, o contexto em que o agente se encontra; o tipo de crise ou emergência; a necessidade de comunicar (imediata ou não urgente) considerada numa resposta para salvar vidas ou mitigar danos; as condições tecnológicas e acessibilidade e a desinformação que pode contaminar a mensagem final.

Palavras-chave: proteção civil, comunicação de emergência, gestão de crise, articulação, informação

Abstract

This study aims to analyse existing communication practices and plans in the field of Civil Protection, with special attention to the procedures adopted by different institutions and agents involved in emergency contexts. The research will seek to understand how communication is planned and executed, both internally and externally, and the impact this communication has on public perception and response.

Through documentary analysis of communication plans, and the collection of testimonies from civil protection agents and media professionals with experience in the theatre of operations, the purpose is to gather contributions that will allow good practices, gaps and challenges to be identified. This critical analysis and the data collected will be the basis for a proposal to be drawn up for an external communication plan, applicable to different Civil Protection intervention scenarios. This plan will aim to be adaptable, effective and centred on the clarity of the message, coordination between entities and the credibility of the information transmitted to the public.

An external communication plan in the civil protection context is a strategic document that guides civil protection entities to communicate with the public or other institutions, such as the media and government organisations. This communication is usually carried out in an emergency or risk context, and there are many variables to consider. Firstly, the context in which the agents find themselves; the type of crisis or emergency; whether the need to communicate (immediate or non-urgent) is considered in a response to save lives or mitigate damage; technological conditions and accessibility, and the misinformation that can contaminate the final message.

Keywords: civil protection, emergency communication, crisis management, coordination, information

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	17
1.1. Âmbito	17
1.2. Motivação.....	2
1.3. Problemática.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.5. Metodologia	5
1.6. Estrutura	9
2. ENQUADRAMENTO GERAL.....	11
2.1 Os agentes de Proteção Civil	11
2.2 Textos normativos da Proteção Civil	14
2.3 A ação Internacional	18
3. O ESTADO DA ARTE	21
3.1 Questões conceptuais	21
3.2 Comunicar o risco	22
3.2.1 A importância da comunicação organizacional	26
3.2.2 Comunicação interna nas organizações de Proteção Civil.....	26
3.2.3 Comunicação externa nas organizações em casos de emergência	28
3.3 A comunicação social.....	30
3.4 Emergência de atuar ou de informar	31
3.5 Algumas considerações	34
4. APRESENTAÇÃO DOS INQUÉRITOS E DAS ENTREVISTAS	36
4.1 Questionários para a recolha de dados.....	36
4.2 Entrevistas para a recolha de dados.....	37
4.3 Análise dos resultados no questionário	39
4.4 Análise dos resultados das entrevistas.....	55
4.4.1 Análise das entrevistas aos Operacionais de Proteção Civil	57
4.4.2 Análise das entrevistas aos Jornalistas	77
4.5 Algumas considerações com base em exemplos concretos	93
4.5.1 Os Bombeiros são “entidades fechadas”	93
4.5.2 Articular e Comunicar com os OCS	94
4.5.3 Estruturas de comunicação modelares.....	96

4.5.4 Estruturas de comunicação pouco eficazes	101
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	108
5.1 Protocolo modelo	118
5.2 Planos de formação	123
6. BIBLIOGRAFIA	125
7. ANEXOS	133
Anexo 1 – Questionário para recolha de dados.	133
Anexo 2 – Análise de algumas questões	142
Anexo 3 – Guião de entrevista estruturada dirigida aos operacionais de Proteção Civil	147
Anexo 4 – Guião de entrevista estruturada dirigida aos Órgãos de Comunicação Social	152
Anexo 5 – Análise de algumas questões realizadas durante as entrevistas aos Operacionais de Proteção Civil	157
Anexo 6 – Análise de algumas questões realizadas durante as entrevistas aos Jornalistas	159

Índice de Figuras

Figura 1: Análise SWOT de introdução ao estudo.....	3
Figura 2: Logótipo da ANEPC.	12
Figura 3: Mapa mental sobre os princípios de atuação da proteção civil.....	13
Figura 4: Fases do SGO. (Rodrigues, 2015).....	17
Figura 5: Ciclo do programa humanitário que coordena com as autoridades nacionais/locais, os intervenientes humanitários e com a gestão da informação.	20
Figura 6: Mapa mental relativo à importância da comunicação interna. (autor).....	27
Figura 7: Aviso à população anunciado no site da ANEPC, dia 16 de outubro de 2024	28
Figura 8: Ocorrências ativas a 16 de outubro de 2024 e a 2 de setembro de 2025, identificadas pela ANEPC.....	29
Figura 9: Total de ocorrências ao detalhe, no dia 16 de outubro de 2024 e a 2 de setembro de 2025, pelas 12h.	29
Figura 10: Estrutura de uma Conferência de Imprensa Modelar.....	111
Figura 11: Veículos de informação e tipologias de mensagens.	122
Figura 12: Nuvem de palavras representativa do posto ou da carreira dos indivíduos que responderam ao questionário.....	142

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribuição etária dos participantes no questionário on-line.....	39
Gráfico 2: Sexo dos participantes no questionário.	40
Gráfico 3: Distribuição de respostas à questão relativa ao Estado Civil.	40
Gráfico 4: Distribuição pela região de trabalho.	41
Gráfico 5: Nacionalidade dos participantes neste questionário.	41
Gráfico 6: Distribuição por nível de escolaridade.	41
Gráfico 7: Representatividade da amostra relativamente à ocupação profissão.....	42
Gráfico 8: Distribuição da amostra por áreas de trabalho.	42
Gráfico 9: Reagrupamento dos inquiridos por grandes áreas profissionais.	43
Gráfico 10: Respostas à questão “sabe qual é a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil?”.	44
Gráfico 11: Respostas à questão “sabe em que fase do Sistema de Gestão Operacional (SGO) entra em ação o adjunto de relações públicas?”.	44
Gráfico 12: Respostas à questão “Numa situação de proteção civil e socorro, sabe qual(ais) a(s) entidade(s) que deve(m) prestar declarações aos órgãos de comunicação social? Em caso afirmativo, diga qual/quais.”	45
Gráfico 13: Respostas à questão “Numa situação de socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?”.	46

Gráfico 14: Respostas à questão “Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?”	46
Gráfico 15: Respostas à questão: “Em uma ocorrência, sabe em que momento devem ser prestadas declarações aos órgãos de comunicação social?”	47
Gráfico 16: Respostas à questão: “Em caso afirmativo, diga em que momento da ocorrência devem ser prestadas as declarações aos jornalistas.”	47
Gráfico 17: Respostas à questão “Em um acidente multivítimas, entende que difundir, só e apenas, um comunicado sobre a situação é suficiente?”	47
Gráfico 18: Respostas à questão quem deve falar aos jornalistas numa situação de incêndio urbano.....	48
Gráfico 19: Respostas à questão quem deve falar aos jornalistas numa situação de incêndio num restaurante.	49
Gráfico 20: Respostas à questão “num fogo industrial quem deve falar aos jornalistas?”.	49
Gráfico 21: Respostas à questão: “Num cenário de fogo rural que levou à ativação do plano de emergência de Proteção Civil, quem deve falar aos jornalistas?”	50
Gráfico 22: Respostas à questão “Um tornado, em Peniche, danifica 16 habitações, quem deve falar aos jornalistas?”	51
Gráfico 23: Respostas à questão: “Em um acidente rodoviário com veículo dos bombeiros quem deve prestar declarações aos órgãos de comunicação social?”	51
Gráfico 24: Respostas à questão: “Num fogo rural, afeto a vários municípios, quem deve falar aos jornalistas”?	52
Gráfico 25: Respostas à questão: “um tiroteio num shopping, que «m deve falar aos jornalistas?”	53
Gráfico 26: Respostas à questão sobre a estrutura de comunicação ajustada ao cenário de derramamento de amoníaco.....	53
Gráfico 27: Respostas à questão: “Num incêndio num hospital prisional, quem deve falar aos jornalistas?”.	54
Gráfico 28: Respostas sobre quem deve falar com os jornalistas aquando de um incidente tático policial.	54
Gráfico 29: Respostas à questão: “Considera que o poder político deve investir na formação dos jornalistas e dos agentes de proteção civil no âmbito da comunicação?”	55
Gráfico 30: Representação dos entrevistados que participaram no estudo.	56
Gráfico 31: Respostas à questão “Em relação à cobertura de informação, nomeadamente em concorrências de socorro, quantas entrevistas deu aos jornalistas? E em ocorrências de proteção civil e socorro?”	143
Gráfico 32: Indecência de respostas à questão “Em termos profissionais, internos, qual é a forma mais eficiente como comunica com os seus pares?”	143
Gráfico 33: Respostas à questão “Conhece as diferentes formas de comunicação?” .	144

Gráfico 34: Resposta à questão “Na qualidade de jornalista, sabe a quem pedir declarações?”	144
Gráfico 35: Respostas à questão “numa ocorrência sabe em que momento são prestadas as declarações por parte das entidades envolvidas aos órgãos de comunicação social?”	145
Gráfico 36: Respostas à questão: “Na qualidade de jornalista sabe a que operacional deve colocar questões sobre os operacionais envolvidos e os desalojados?”	146

Índice de Tabelas

Tabela 1: Proposta dos momentos de comunicação que podem existir durante uma ocorrência.....	114
Tabela 2: Protocolo modelo de comunicação.....	120
Tabela 3: Estrutura de formação para os agentes de proteção civil.....	124

Siglas e Abreviaturas

ANEPC – Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil
ASPROCIVIL – Associação de Técnicos de Segurança e Proteção Civil
BDJUR – Base de Dados Jurídica da Almedina
CCRE – Centro de Coordenação de Resposta de Emergência
CDOS – Comando Distrital de Operações de Socorro
CGP – Corpo da Guarda Prisional
CI – Conferência de Imprensa
CMTV – Correio da Manhã TV
COS – Comandante de Operações de Socorro
COVID -19 – Coronavirus Disease
CREPC – Comando Regional de Emergência Proteção Civil
DGRSP – Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais
ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ENB – Escola Nacional de Bombeiros
EPRI – Equipas de Prevenção e Reação Imediata
ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social
EUA – Estados Unidos da América
FEMA – *Federal Emergency Management Agency*
INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera
ITP – Incidente Tático-policia
N.º – Número
NEP – Normas de Execução Permanente
OCHA – Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários
OCS – Órgãos de Comunicação Social
ONG – Organizações Não Governamentais
ONU – Organização para as Nações Unidas
PROVIC – Plano de Proteção Civil Preventiva
RBS – Regimento de Sapadores Bombeiros
RTP – Rádio e Televisão de Portugal
s. d. – Sem data
SARS-CoV-2 – Doença por Coronavírus 2019
SGO – Sistema de Gestão de Operações
SIC – Sociedade Independente de Comunicação

SIG – Sistemas de Informação Geográfica

SIOPS – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro

SMPC – Serviço Municipais de Proteção Civil

SMS – Serviço de Mensagem Curta

TO – Teatro de Operações

UE – União Europeia

VFCI – Veículo Florestal de Combate a Incêndios

ZCAP – Zonas de Concentração e Apoio à População

1. INTRODUÇÃO

1.1. Âmbito

A elaboração de um estudo sobre comunicação e planos comunicações externos no contexto de Proteção Civil exigiu a definição de determinados objetivos que serviram de mote às pesquisas elaboradas e às leituras que irão suportar este estudo.

A existência de um plano de comunicação externa definido na Proteção Civil é fundamental por várias razões estruturais, operacionais e sociais. Em primeiro lugar, o plano de comunicação garante a transmissão clara, coerente e atempada de informação à população, destacando o que é essencial para a adoção de comportamentos de autoproteção em situações de risco. A comunicação eficaz permite reduzir o pânico, combater a desinformação e aumentar a resiliência da sociedade perante catástrofes.

Para além disso, um plano estruturado permite coordenar as mensagens entre diferentes entidades envolvidas, desde os serviços de emergência, as forças de segurança, as autoridades locais até os meios de comunicação social locais, regionais e nacionais, assegurando que a informação prestada seja uniforme e fidedigna. A inexistência de um plano pode gerar mensagens contraditórias, atraso na divulgação de alertas e, consequentemente, comprometer a eficácia da resposta operacional. Por outro lado, um plano de comunicação externa reforça a transparência e a confiança do público nas instituições, elemento central para a legitimidade da atuação da Proteção Civil. Facilita, também, a gestão da comunicação em diferentes fases da emergência

(antes, durante e depois), adaptando os canais e os conteúdos às necessidades do momento.

Assim, a definição de um plano não é apenas desejável, mas um instrumento estratégico essencial à boa governação em matéria de segurança e proteção pública.

1.2. Motivação

A comunicação em contexto de emergência é um dos pilares fundamentais para garantir uma resposta eficaz por parte da sociedade civil. Compreender os princípios da comunicação em situações de crise torna-se essencial num tempo em que as ameaças, sejam naturais, tecnológicas ou sociais, exigem respostas rápidas, claras e bem coordenadas. Esta investigação propõe-se estudar e identificar os conceitos-chave da comunicação adaptada a cenários de emergência, procurando ainda perceber de que forma a comunicação pode influenciar o comportamento e a resposta do público geral perante situações de risco.

Através da revisão de literatura, do levantamento de dados nomeadamente por via de questionários *online* e entrevistas diretas, a discussão pode ser sustentada em exemplos concretos e com testemunhos que partilham o teatro de operações, sejam eles operacionais ou jornalistas.

Ao longo das próximas páginas os conceitos essenciais e as boas práticas serão confrontados com exemplos mais e menos positivos que ao longo dos anos têm sido difundidos na televisão. Alguns desses exemplos recuam ao ano de 2015 e relevam algumas práticas positivas e modelares e outros exemplos que devem ser evitados.

Pretende-se construir o que deve ser uma conferência de imprensa (CI) estruturada de forma credível e que seja objetiva na mensagem que deve transmitir a todos os que a recebem. O momento de fazer uma partilha oficial sobre um qualquer

teatro de operações exige respeito pelas instituições que estão no terreno a trabalhar e pelo público que tem direito à informação. Assim, esse deve ser um momento revestido de alguma formalidade, num espaço ajustado e afastado do teatro de operações para evitar ruído.

Considera-se muito importante que os órgãos de comunicação social sejam aliados dos operacionais e, nesse sentido, os jornalistas que participaram neste estudo fizeram-no de forma voluntária e construtiva.

1.3. Problemática

Para explicar a problemática do presente estudo, adotou-se o modelo da análise SWOT (figura 1).

Figura 1: Análise SWOT de introdução ao estudo (desenvolvida pelo autor).



A comunicação direta, clara e atempada em situações de emergência é uma força determinante da Proteção Civil. Permite reduzir o pânico, orientar o comportamento da população, otimizar a resposta das equipas operacionais e reforçar a confiança da

sociedade nas instituições. A capacidade de mobilizar rapidamente meios e de emitir alertas eficazes contribui para uma ação coordenada entre os diversos intervenientes no terreno.

Apesar dos esforços, existem desafios (fraquezas) intrínsecos à eficácia da comunicação. A falta de formação específica dos agentes operacionais em técnicas de comunicação, a utilização inadequada dos canais digitais ou tradicionais, e a dificuldade em adaptar a linguagem aos diferentes públicos-alvo são fragilidades recorrentes. Acresce a inexistência, em alguns contextos, de planos estruturados de comunicação externa e de procedimentos testados para diferentes cenários de risco.

A Proteção Civil dispõe de uma estrutura operacional sólida e de reconhecimento social, o que constitui uma vantagem (oportunidade) na transmissão de mensagens de confiança. A articulação com os órgãos de comunicação social, o desenvolvimento de plataformas tecnológicas de alerta à população e a aposta na formação contínua dos agentes abrem espaço para reforçar a eficácia da comunicação e consolidar boas práticas.

Entre as ameaças destacam-se a disseminação de desinformação, as falhas tecnológicas durante as situações de crise, a sobrecarga de informação nos media e nas redes sociais, bem como a crescente exigência por parte da opinião pública. Estas ameaças podem comprometer a receção correta da mensagem e gerar desconfiança ou comportamentos inadequados por parte da população. A ausência de uma resposta comunicacional coordenada e ética poderá amplificar os impactos negativos das emergências.

1.4. Objetivos

Este trabalho de investigação tem como principal objetivo compreender os princípios fundamentais da comunicação em contexto de emergência, com especial enfoque na atuação dos agentes de Proteção Civil. Pretende-se, assim, identificar os conceitos-chave da comunicação quando aplicada a cenários de crise, reconhecendo a

importância de uma mensagem clara, objetiva e isenta de ruído, capaz de ser corretamente interpretada pelo público-alvo, independentemente dos canais utilizados.

Paralelamente, procura-se refletir sobre os mecanismos que podem auxiliar os agentes de proteção civil a planear e executar estratégias de comunicação eficazes, alinhadas com as diferentes fases de uma situação de emergência: preparação, resposta e recuperação. Neste âmbito, o estudo visa também explorar de que forma o planeamento prévio pode capacitar os profissionais envolvidos no teatro de operações, promovendo uma comunicação mais eficaz e ajustada ao contexto real.

Será igualmente objetivo deste estudo analisar os fatores que podem comprometer a eficácia comunicacional, tais como a utilização (ou falha) da tecnologia, o nível de formação dos agentes, a existência de desinformação ou a pressão do tempo e do contexto de emergência. A investigação procurará identificar formas de mitigar esses constrangimentos e garantir uma comunicação mais robusta e confiável. Além disso, pretende-se refletir sobre a responsabilidade ética associada à comunicação em proteção civil, valorizando a transparência e a credibilidade como pilares essenciais.

O presente estudo propõe-se ainda integrar a perspetiva dos órgãos de comunicação social, enquanto mediadores entre os agentes operacionais e o público, avaliando a possibilidade de uma colaboração mais estreita e estratégica na construção de mensagens de emergência.

Por fim, através da análise de casos práticos e da literatura existente, procurar-se-á compreender como exercícios de simulação contribuem para testar e validar planos de comunicação externa. Apesar das limitações operacionais e temporais para a realização de simulações no âmbito deste estudo, será feita uma leitura crítica através de exemplos testemunhais para aferir as potencialidades desta ferramenta na prática comunicacional em proteção civil.

1.5. Metodologia

O presente trabalho tem como base um método de investigação misto, que pretende combinar e associar as formas qualitativa e quantitativa, combinando os métodos de recolha e interpretação de dados de ambas as formas.

Foi efetuado levantamento de dados para obter conclusões gerais e consultados documentos não produzidos pelo autor, para conseguir opiniões e pontos de vista e melhor compreender a temática abordada. Estes documentos incluíam textos, artigos científicos, dissertações, teses, diplomas legais e normativos emitidos pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) e informação disponível no *website*.

Foram realizadas entrevistas estruturadas a informantes privilegiados e questionários *on-line*, de cariz exploratório, a agentes de proteção civil e profissionais da comunicação social, permitindo recolher dados qualitativos que sustentem, de forma científica, a construção de um plano de comunicação externa eficaz e adaptado à realidade da proteção civil em Portugal.

Através do raciocínio indutivo, foram analisados os dados obtidos e realizadas inferências sobre as interpretações efetuadas.

O questionário, difundido *on-line*, apresenta um objetivo muito concreto: alargar a amostra e obter dados quantitativos em determinadas questões. O anonimato de todos os intervenientes foi salvaguardado para assim, garantir uma resposta franca e sem condicionalismos. Este elemento compõe-se por 34 questões (confirmar em anexo 1) que pode ser dividir em cinco momentos de análise: primeiro refere-se a dados sociodemográficos e profissionais; segundo prende-se com conhecimentos sobre comunicação em situação de crise; em terceiro lugar há um conjunto de questões sobre responsabilidades e entidades na comunicação; em quarto lugar existe um conjunto de questões sobre situações práticas e tomadas de decisão comunicacionais e por último, e quando aplicável, existe um cuidado por compreender qual é a perceção dos jornalistas.

Algumas das questões foram desenhadas para aferir o conhecimento dos inquiridos sobre os procedimentos de comunicação, adaptados a contextos de emergência. Entre as questões mais relevantes para esta análise destacam-se:

- **Questão 10:** "Sabe em que fase do Sistema de Gestão Operacional (SGO) entra em ação o adjunto de relações públicas?". Esta questão permite aferir o nível de literacia organizacional dos agentes.

- **Questão 12:** "Numa situação de proteção civil e socorro, sabe qual(ais) a(s) entidade(s) que deve(m) prestar declarações aos órgãos de comunicação social?". Esta questão visa avaliar a clareza institucional relativamente à responsabilidade de comunicação externa, em particular com os jornalistas.
- **Questão 16:** "Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?". Com esta questão pretende-se reforçar a análise da consistência informativa e compreender se existe alguma uniformidade nos procedimentos comunicacionais.
- **Questão 24:** "Equacione a possibilidade: um tornado em Peniche danifica 16 habitações (...). Qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar com os jornalistas?". Através de um exemplo concreto, ocorrido em janeiro de 2025, pretende-se aferir a perceção dos inquiridos sobre a coordenação da comunicação em incidentes complexos.
- **Questão 34:** "Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação para os preparar para comunicar em situações ocorridas no teatro de operações?". Nesta questão pretende-se compreender a opinião dos profissionais sobre necessidades de formação e melhoria de práticas. Esta é uma questão transversal, mas fundamental para este estudo.

Estas questões representam uma amostra exemplificativa dos eixos explanados nos objetivos da investigação.

No que concerne às entrevistas realizadas e de forma a orientar a conversa entre o autor do presente estudo académico, e os participantes, foram elaborados dois guiões de entrevista: um destinado a operacionais de proteção civil (anexo 2) e outro destinado a jornalistas (anexo 3).

Naturalmente que no decorrer de uma entrevistas as questões delineadas dão, por vezes, origem a novas questões. O guião de entrevista dirigido aos operacionais de proteção civil apresenta quadro fases de análise: a primeira relaciona-se com experiência e perceção sobre a comunicação institucional; a segunda linha de análise prende-se com a organização de comunicação em ocorrências complexas; em terceiro

lugar pretende-se analisar os cenários operacionais e a tomada de decisão e, por fim, aferir a capacidade de análise e autoanálise e eventuais sugestões de melhoria.

A título de exemplo destacam-se algumas questões, devidamente enquadradas nas dimensões de análise:

- **Questão 3:** “No caso de ter dado uma entrevista, o que considera verdadeiramente importante no momento de comunicar o acontecimento?”. Esta questão explora diretamente a percepção pessoal do entrevistado relativamente aos fatores-chave para uma comunicação eficaz durante uma ocorrência.
- **Questão 7:** “Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas, caso estivesse envolvido numa ocorrência, como organizaria a estrutura de comunicação?”. Esta questão visa explorar o planeamento e a articulação entre entidades para garantir uma comunicação eficaz e coordenada.
- **Questão 16:** “Acidente na A22 com autocarro e múltiplas entidades envolvidas, incluindo o Embaixador dos Países Baixos – quem deve falar aos jornalistas e quando realizar a conferência de imprensa?”. Inspirado num cenário de elevada complexidade operacional, que exige clareza na definição de funções comunicacionais e gestão de tempos, pretende-se aferir o pensamento e a postura do entrevistado, a título exemplificativo.
- **Questão 23:** “Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?”. Esta questão permite compreender se o entrevistado reconhece a utilidade de formalizar procedimentos e melhorar a comunicação interinstitucional.

Não obstante, no estudo qualitativo, o guião de entrevista destinado aos órgãos de comunicação social estruturou-se em cinco dimensões de análise: em primeiro lugar com questões sobre a experiência profissional e os desafios na cobertura noticiosa de ocorrências; em segundo lugar as questões debruçaram-se sobre as percepções dos inquiridos sobre a estrutura e coordenação da comunicação institucional; em terceiro lugar as questões tinham como base a criação de cenários simulados e a análise da resposta comunicacional face a cada cenário; em quarto lugar pretendeu-se analisar a

relação entre jornalistas e operacionais em contexto de emergência e, por último, levantaram-se algumas propostas de melhoria das ações/relações.

A título de exemplo destacam-se algumas questões, devidamente enquadradas nas dimensões de análise:

- **Questão 2:** “Durante uma cobertura noticiosa de socorro qual foi o principal desafio?”. Pretende-se aferir a experiência no terreno, ajustada a situações de emergência e socorro.
- **Questão 3:** “Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?”. Com esta questão pretende-se compreender a dinâmica entre a coordenação institucional e as estruturas de comunicação.
- **Questão 25:** “Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação tendo em vista a sua preparação para situações de emergência?”. A última questão fornece dados sobre a melhoria das práticas comunicacionais.

Os dados recolhidos serão explanados no capítulo quatro deste estudo.

1.6. Estrutura

O Presente estudo organiza-se em cinco grandes capítulos. O primeiro capítulo – Introdução – apresenta o âmbito deste estudo e as motivações que levaram o autor a escolher esta temática. Considera-se que a comunicação externa entre operacionais de proteção civil e os órgãos de comunicação social é cada vez mais urgente e deve ser cada vez mais clara e protocolada. Por conseguinte, o tema central deste trabalho é dissecado nos capítulos seguintes, contudo, a metodologia adotada está devidamente clarificada ainda no primeiro capítulo.

O capítulo designado “Enquadramento Geral” apresenta o panorama da comunicação de emergência e socorro e mergulha no mundo complexo da proteção civil explorando as práticas e alguns planos de ação existentes. Este capítulo prepara o terreno ao examinar como as diferentes instituições e os diferentes agentes interagem num terreno bastante complexo como é, por vezes, o teatro de operações.

As principais questões que acompanham a presente investigação centralizam-se no ato de comunicar. Esta ciência é amplamente estudada, mas complexifica-se quando enquadrada no risco, no socorro e na emergência. A comunicação do risco exige uma organização e um cuidado particulares, desde logo para informar sobre o contexto, orientar para os riscos e salvaguardar todos. A ciência da comunicação tem nos agentes próprios, comumente designados jornalistas, como os especialistas na área da comunicação. Considera-se, por isso, que os mesmos devem ser envolvidos neste estudo porque são eles, muitas vezes, o veículo transmissor da mensagem que tem como destino a maioria da população.

O capítulo quatro é, eventualmente, o capítulo central deste estudo. Pretende-se clarificar o que pode ser um plano de comunicação através de análise documental, da análise de boas práticas e através da participação de testemunhos. Foram realizados questionários *on-line* e entrevistas envolvendo operacionais de proteção civil, forças de segurança, jornalistas, académicos entre outros cuja participação e contribuições vão ser dissecadas e analisadas neste capítulo.

Por fim, pretende-se, através de todas as contribuições reunidas, lançar as bases de criação de um plano de comunicação externa adaptável aos Agentes de Proteção Civil, que seja flexível eficaz e concretizável nos diferentes contextos de socorro e emergência.

2. ENQUADRAMENTO GERAL

2.1 Os agentes de Proteção Civil

A proteção civil constitui uma obrigação cívica, e com definição legal, de proteção das pessoas e do Estado Nação. O ato de proteger a comunidade é uma atividade de natureza permanente, com diferentes níveis de ação.

Em Portugal a proteção civil é assegurada pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (doravante ANEPC), um serviço tutelado do Ministério da Administração Interna, do Estado Português. Esta missão de proteção encabeçada pelo Estado é ramificada pelas Regiões Autónomas, autarquias, entidades públicas e entidades privadas, empresas e aos cidadãos, dado que todos devem estar atentos, intervir ou ativar a intervenção das entidades competentes e prevenir em casos de necessidade (Provic.Gov, 2025)..

A ANEPC integra a Força Especial de Proteção Civil, que representa um corpo de intervenção preparado para a proteção e para o socorro em situações de emergência, acidente grave ou catástrofe.

A missão da ANEPC assenta no planeamento, na coordenação e execução de políticas de emergência que visam proteger todos os civis no território de Portugal continental. O planeamento destas ações é conseguido através da articulação e da coordenação entre os diferentes agentes de proteção civil e entidades parceiras em matéria de emergência e de proteção ponto é desta articulação que resulta ações nacionais de planeamento civil e de emergência na tentativa de executar políticas de cooperação também internacionais entre o estado português e outras nações no domínio da proteção civil (Provic.Gov, 2025).

Em termos visuais o logótipo da Autoridade Nacional para a Emergência e Proteção Civil (figura 2) apresenta um movimento de 3 linhas coloridas. As cores azul e laranja reportam-nos para as cores do símbolo Internacional da proteção civil, a estas associam-se ainda a cor verde que representa a ligação com o meio ambiente.

Figura 2: Logótipo da ANEPC.



Fonte: site oficial <https://prociv.gov.pt/pt/anepc/quem-somos/a-autoridade/>

Os agentes de proteção civil, as entidades com dever de cooperação, os domínios e os princípios de atuação estão expressos no website da ANEPC. Importa, contudo, no contexto deste estudo, relembrar quais são os agentes de proteção civil (Provic.Gov, 2025):

- Corpos de Bombeiros;
- Forças de Segurança;
- Forças Armadas;
- Órgãos da Autoridade Marítima Nacional;
- Autoridade Nacional de Aviação Civil;
- INEM e demais entidades prestadoras de cuidados de saúde;
- Sapadores Florestais;
- Cruz Vermelha Portuguesa (coopera com os agentes de proteção civil nos termos do seu estatuto próprio).

Todos estes agentes atuam segundo princípios comuns (figura 3).

O princípio da prioridade dá prevalência à prossecução do interesse público relativo à proteção civil.

O princípio da prevenção expressa-se através da consideração antecipada dos riscos de acidente grave ou catástrofe, bem como da antecipação da existência dos mesmos, com o fim de eliminar as suas causas ou reduzir os seus efeitos, tanto quanto possível, e reduzir a extensão dos efeitos prejudiciais assegurando desta forma a

prontidão e a capacidade de resposta dos serviços e das pessoas envolvidas no socorro e na assistência às populações.

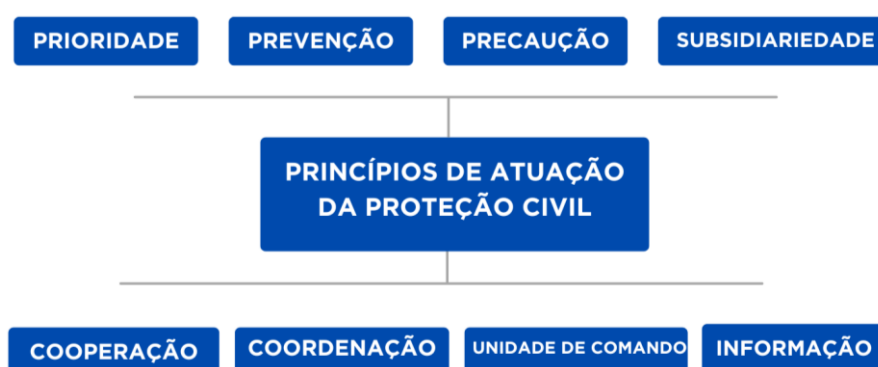
O princípio da precaução assegura medidas de redução de risco de acidente grave ou catástrofe inerente a cada atividade.

A subsidiariedade é um subsistema de proteção civil, de nível superior, que atua consoante os resultados não alcançados pelo subsistema de proteção civil inferior, atendendo também à dimensão e à gravidade das ocorrências.

A cooperação está intrinsecamente ligada à proteção civil e às competências do Estado, das regiões autónomas e das autarquias locais este é um direito e um dever de todos os cidadãos cooperando com estas entidades públicas e privadas.

O princípio da coordenação interliga a política municipal de proteção civil como as políticas distritais, regionais e nacionais traduzindo-se em diretrizes operacionais para cada um dos agentes de proteção civil envolvidos, que deve atuar de forma articulada segundo as diretrizes de um comando único, ou unidade de comando, sem prejuízo da dependência hierárquica e funcional a que tenham de responder, informar e divulgar, em matéria de proteção civil, é o último princípio a destacar (ANEPC, Sistema Nacional de Proteção Civil, 2023).

Figura 3. Mapa mental sobre os princípios de atuação da proteção civil



Nota: Desenvolvido pelo autor com base ANEPC, Sistema Nacional de Proteção Civil, 2023.

2.2 Textos normativos da Proteção Civil

Legalmente enquadrada e legislada a Proteção Civil tem um conjunto de leis de base que enquadram e que estão devidamente publicadas em Diário da República.

De forma breve, realizar-se-á uma resenha pelos seguintes documentos:

- Lei de Bases da Proteção Civil nº27/2006, de 3 de julho
- Lei n.º 80/2015, de 3 de agosto
- Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro
- Decreto-Lei n.º 90-A/2022, de 30 de dezembro
- Despacho n.º 4067/2024, de 15 de abril

A **Lei de Bases da Proteção Civil nº27/2006, de 3 de julho**, aprova a Lei de Bases da Proteção Civil, em Portugal, e estabelece os princípios, a estrutura e o funcionamento do sistema de proteção civil. O sistema de proteção civil tem como objetivo primordial a proteção de pessoas, bens e do ambiente, combatendo os riscos coletivos de acidentes graves e catástrofes naturais ou acidentes tecnológicos. A prioridade deste organismo é a aposta na prevenção dos riscos e na redução dos impactos, bem como no socorro, na assistência e na recuperação. Esta lei de bases define a distribuição de competências e responsabilidades dos vários tipos de entidades, como o Estado, autarquia e cidadãos, e salienta a importância da sua colaboração para assegurar uma resposta adequada. O Sistema Nacional de Proteção Civil, integra entidades e agentes de diferentes setores e é coordenado pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. Além disso, a ANEPC estabelece as orientações estratégicas da política nacional de proteção civil. Este corpo de lei também aborda a necessidade de desenvolvimento de comunicação e informação pública para evitar confusão e assegurar que a população é bem informada em caso de risco.

Com a **Lei n.º 80/2015, de 3 de agosto**, aprova-se a Lei de Bases da Proteção Civil em Portugal, que revitaliza o quadro legal que regula o sistema de proteção civil. A principal função desta lei é proteger as pessoas, os bens e o meio ambiente contra perigos e desastres variados. Estes perigos podem ser: incêndios, inundações, acidentes graves ou, ainda, emergências tecnológicas. A lei define como prioridades a prevenção

de riscos, a resposta em situações de emergência e a recuperação após desastres ou acidentes graves, promovendo um sistema de socorro eficiente e coordenado. A lei estabelece os princípios fundamentais da proteção civil tais como o princípio da universalidade (abrangência de toda a população), o princípio da coordenação (integração das diferentes entidades que integram a proteção civil) e o princípio da participação, que envolve cidadãos, empresas e entidades públicas e privadas na prevenção e na resposta aos riscos.

A **lei n.º 80/2015** organiza ainda o Sistema Nacional de Proteção Civil, que envolve várias entidades tais como autarquias, forças de segurança, bombeiros, serviços de saúde e organizações da sociedade civil. Todas estas entidades são coordenadas pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC).

Por fim, ressalva-se que a comunicação pública e a sensibilização da população também são destacadas nesta lei, dado que ela reforça a necessidade de informar os cidadãos sobre os riscos eminentes e prevenir sobre as medidas de proteção adequadas. A lei promove ainda a formação e o treino contínuos das forças envolvidas.

O **Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro** cria, em Portugal, o Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População. Este diploma visa aumentar a capacidade de prevenção e resposta em caso de emergência. Assim, o sistema opera por meio de mecanismos de monitorização constante acerca dos riscos e da política de alerta para proteger a população em caso de catástrofe ou de outra emergência. O sistema funciona com base numa rede de informação e comunicação no âmbito da ANEPC, forças de segurança, bombeiros, serviços meteorológicos e demais entidades. Este sistema é também acionado quando existe a emissão de um alerta especial e/ou um aviso à população, que devem ser difundidos de forma clara e acessível a partir de várias fontes: como sirenes, mensagens de telemóvel, avisos na rádio, comunicação na televisão e nas redes sociais. A lei classifica e define diversos níveis de alerta, de acordo com a gravidade do risco, bem como pretende promover a interoperabilidade entre as entidades de proteção civil, meios de comunicação social e empresas de comunicação. Por fim, enfatiza a obrigatoriedade de ser promovida a partilha com a população sobre a natureza de prevenção e de autoproteção com o objetivo de minimizar os riscos e danos dos

desastres naturais, acidentes industriais graves e/ou emergências tecnológicas. Desta forma, Portugal tornou-se apto a reagir a cenários de crise e a proteger a segurança da população.

O **Decreto-Lei n.º 90-A/2022, de 30 de dezembro**, estabelece o Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS), que visa melhorar a organização, coordenação e eficiência das operações de proteção civil, em Portugal. O SIOPS define um modelo integrado que envolve várias entidades e forças de proteção tal como bombeiros, forças de segurança, saúde e organizações públicas e privadas, para que juntas possam atuar em situações de emergência ou catástrofe.

O decreto-lei estabelece a hierarquia, as competências e as responsabilidades de cada entidade envolvida, assegurando que a atuação nas operações de proteção e socorro seja coordenada e eficiente, evitando a sobreposição de esforços ou possíveis falhas de comunicação. Um dos objetivos centrais do SIOPS é garantir uma resposta rápida e eficaz em situações de emergência, independentemente da sua natureza, assegurando a proteção de pessoas, bens e do ambiente.

Além disso, o decreto foca-se na interoperabilidade entre os vários sistemas e entidades, promovendo a partilha de informações em tempo real e o uso coordenado de recursos. O SIOPS também contempla a formação, o treino e a capacitação contínua das equipas envolvidas e pretende assegurar que as mesmas estejam preparadas para responder a diferentes tipos de crises, com especial atenção à comunicação com o público e à gestão eficiente das operações de socorro.

O **Despacho n.º 4067/2024, de 15 de abril**, regulamenta o Sistema de Gestão de Operações (SGO) no âmbito da Proteção Civil, em Portugal. O SGO é um modelo organizacional destinado a assegurar uma coordenação eficaz das operações em situações de emergência ou de catástrofe. Este sistema estabelece normas para a gestão de recursos, a organização hierárquica e a coordenação das entidades envolvidas nas respostas operacionais, visando garantir a eficiência e a rapidez no socorro.

O despacho detalha a estrutura e as funções do SGO, incluindo as suas principais componentes, tais como o comando e controlo das operações, a logística, o

planeamento e a comunicação. Define também as responsabilidades de cada entidade envolvida, sejam forças de segurança, bombeiros, serviços de saúde ou outras organizações, assegurando uma atuação coordenada e integrada no terreno.

Um dos focos do SGO é a criação de mecanismos de partilha de informação em tempo real, possibilitando a tomada de decisões rápidas e informadas durante operações de grande escala. O despacho também estabelece diretrizes para a formação e treino contínuo dos operacionais que participam no sistema, assegurando a sua preparação para diferentes cenários de emergência. Em suma, o SGO visa melhorar a eficácia da resposta a crises, protegendo a população e minimizando os danos.

A título ilustrativo destaca-se a figura 4 que ilustra as diferentes dimensões do SGO.

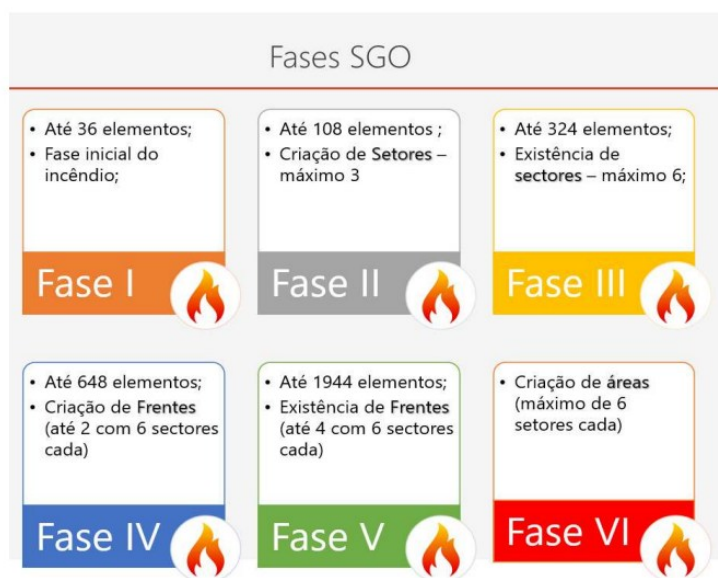


Figura 4: Fases do SGO.
(Rodrigues, 2015)

Para este estudo em particular deve olhar-se mais uma vez para o decreto-lei, nomeadamente para o **Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro**, que institui o Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População. Neste documento normativo percebe-se a importância de comunicar o risco. Logo no artigo 3 lê-se “As entidades com competência legalmente reconhecida no âmbito da monitorização e comunicação de riscos têm o dever de comunicar à ANEPC a

informação proveniente dos sistemas de vigilância e deteção de riscos de que são detentoras.”

A importância de comunicar o risco ou os alertas é reforçado no ponto 2, do artigo 6, quando as entidades destacadas para emitir o aviso da proteção civil são altamente genéricas e alargadas, veja-se: operadores generalistas de televisão de cobertura nacional, regional e até local, operadores generalistas de radiodifusão da mesma cobertura e operadoras de comunicação fixas e móveis de cobertura nacional. Com isto, compreende-se que o objetivo é chegar a toda a população, para informar e prevenir.

Carece, contudo, este decreto de diretrizes sobre outras formas de comunicação, particularmente a comunicação a partir do teatro de operações para o público geral.

2.3 A ação Internacional

As respostas da proteção civil, a nível nacional, quando esgotadas, podem contar com mecanismos de proteção civil no âmbito da União Europeia (UE). Uma vez ultrapassadas as capacidades de cada país, as ferramentas da UE dão resposta às necessidades urgentes. Para além dos mecanismos disponibilizados pelos 27 países da União Europeia à participação de outros países tais como a Albânia, a Bósnia Herzegovina, a Islândia, Montenegro, Macedónia do Norte, Noruega, Sérvia, Turquia e Ucrânia.

Para articular os pedidos e dar resposta, de forma atempada, o Centro de Coordenação de Resposta de Emergência (CCRE) é o mecanismo de proteção civil da UE que acompanha os acontecimentos que ocorrem em todo o mundo, a todas as horas e dias de semana. Este centro de coordenação conta com a cartografia produzida pelo serviço de gestão e emergência *Copernicus* que fornece informações geoespaciais bastante úteis para delimitar as zonas afetadas e planear as operações de assistência em caso de catástrofe.

Recordam-se alguns exemplos de acontecimentos onde foram acionados os meios da EU (2024):

- o terramoto na Turquia e na Síria (2023)
- a guerra da Rússia contra a Ucrânia (2022-2023)
- a situação de emergência sanitária declarada em virtude da COVID-19 (2020 e 2022)
- os incêndios florestais na Europa (2021 e 2022)
- os repatriamentos a partir do Afeganistão (2021)

Também a Organização para as Nações Unidas (ONU) desempenha funções de gestão de conflitos em vários locais do mundo. A ONU foi fundada em 1945 após o término da Segunda Guerra Mundial com:

O objetivo da ONU é o de unir todas as nações do mundo em prol da paz e do desenvolvimento, com base nos princípios da justiça, dignidade humana e no bem-estar de todos. A ONU dá aos países a oportunidade de procurar soluções em conjunto para os desafios do mundo, preservando os interesses e a soberania nacional. (ONU, s.d.)

A ONU desempenha um papel central em situações de catástrofe, atuando de maneira coordenada e com uma abordagem multilateral, que visa garantir a assistência humanitária. A sua intervenção é regida por princípios internacionais de neutralidade, imparcialidade e independência com o objetivo de mitigar o impacto das crises, proteger as populações afetadas e restaurar a normalidade aos contextos.

Quando uma catástrofe, natural ou provocada por ação humana, atinge uma nação ou região, o primeiro passo da ONU é avaliar a magnitude da mesma e a capacidade local de resposta. Esse processo é realizado principalmente por meio da agência especializada em resposta a emergências: o Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA), que facilita a coordenação entre as agências da ONU, ONGs e governos locais.

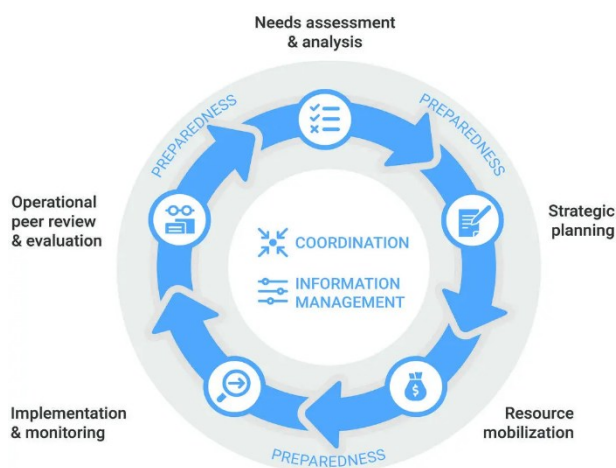
OCHA também organiza missões de avaliação rápidas para determinar as necessidades imediatas em termos de alimentos, água, abrigo, saúde e segurança, ou seja, bens essenciais. A atuação do OCHA baseia-se em alguns procedimentos técnicos com recurso a ferramentas digitais que facilitam e aceleram o intercâmbio de informações e a sincronização de dados. De forma sumária, e a título de exemplo, uma

vez que a ação da OCHA pode assemelhar-se a uma ação coordenada da Proteção Civil, é conveniente compreender os meios envolvidos e os mecanismos utilizados por esta organização internacional.

Para a resposta da ONU ser o mais célere e objetiva possível, o OCHA coordena a sua ação com vários meios e outros organismos (figura 5), para isso:

- utiliza os sistemas de gestão de informação humanitária para recolher e tratar a informação e partilha os dados com os parceiros;
- os *clusters*, ou grupos setoriais, coordenam a distribuição de alimentação e bens essenciais entre centros de operações;
- existe uma equipa de coordenação interinstitucional responsável pela emissão de boletins e relatórios de progresso dos contextos de crise
- dispõe de tecnologia de ponta, informações seguras e criptografadas, meios de satélite, rádios de alta frequência e redes de dados móveis (que são muitas vezes implementadas em zonas onde as telecomunicações foram danificadas);
- utiliza ferramentas como imagens de satélite, sistemas de informação geográfica (SIG) e também a inteligência artificial para criar relatórios detalhados que ajudam a tomar decisões e a priorizar recursos;
- desenvolve programas de capacitação para os parceiros, governos locais e outras ONGs, para melhorar as respostas e a capacidade de coordenação em momentos de crise. (www.unocha.org)

Figura 5: Ciclo do programa humanitário que coordena com as autoridades nacionais/locais, os intervenientes humanitários e com a gestão da informação.



Fonte: www.unocha.org

3. O ESTADO DA ARTE

3.1 Questões conceituais

O conceito de risco refere-se à probabilidade de ocorrência de um evento adverso, assim como aos possíveis impactos negativos que este evento pode causar nas pessoas, em bens, em empresas ou no meio ambiente. O risco deve ser analisado com base em três pressupostos: a ameaça, a vulnerabilidade e a exposição.

A ameaça é o evento potencial que pode causar danos. A sua origem pode ser natural (como sismos e inundações), tecnológica (como acidentes industriais) ou antropogénica (como ataques terroristas).

A vulnerabilidade refere-se às fragilidades existentes numa comunidade, infraestrutura ou sistema.

A exposição descreve os elementos que estão sujeitos ao impacto de uma ameaça. Destes elementos destaca-se a população, a propriedade privada e pública e os recursos naturais. Desta forma, o risco é uma função combinada de três fatores e pode ser representado pela fórmula: **Risco = Ameaça x Vulnerabilidade x Exposição**. A gestão do risco envolve a identificação, análise e implementação de estratégias para reduzir a probabilidade ou as consequências negativas associadas a esses eventos.

Mendes e Tavares (2011) definem os riscos de uma forma mais simples, considerando que os mesmos são uma articulação entre o perigo e a vulnerabilidade. O perigo pode afetar os mais vulneráveis e, por vulnerável deve entender-se a sociedade.

Lourenço (2015) reforça que o conceito de risco e o conceito de crise estão ambos balizados pela noção de perigo. É perigosidade que obriga ao acompanhamento regular e à comunicação permanente das situações de risco.

3.2 Comunicar o risco

São vários os autores que têm vindo a estudar o conceito de comunicação de risco na atualidade. Serra (2006) destaca, como ponto de partida, a importância dos órgãos de comunicação social (OCS) na emissão de alertas, relatórios ou recomendações que chegam rapidamente ao público geral. Considera o autor que as entidades encarregues pela segurança pública, para além de emitirem informação própria, devem considerar como parceiros os OCS.

Na mesma linha de pensamento Rangel (2007) enquadra a origem da comunicação do risco na década de 80, nos Estados Unidos da América. Aliança entre a comunicação e o risco resulta de uma estratégia essencial para lidar com riscos ambientais e ocasionais, visando a salvaguarda de instituições privadas e governamentais. A Agência Federal de Gestão de Emergência (FEMA), dos Estados Unidos da América, destaca, através do site oficial, a necessidade de manter a comunicação com o público, e não só, como definir algumas linhas de orientação para o fazer (www.fema.gov/, 2.2 *Communications for an Informed Public*).

Para Almeida (2010) a comunicação de risco traduz uma troca de informação que pode envolver indivíduos, grupos sociais e/ou instituições que partilham da mesma situação de ameaça. Pela necessidade de sobrevivência ou pela necessidade de enfrentar o risco, a comunicação torna-se fundamental para gerir o mesmo.

Neste ponto importa examinar alguns estudos académicos e científicos, fazer uma revisão bibliográfica e literária particular ao tema da comunicação na proteção civil. Procurar-se-á sintetizar as conclusões e as práticas assumidas, analisando os avanços e os desafios não resolvidos.

Foram encetadas leituras a partir do Manual de Apoio à Elaboração e Operacionalização de Planos de Emergência de Proteção Civil (Manual de Apoio, 2022), uma obra integrada nos Cadernos Técnicos Provic, disponível no website oficial da ANEPC. Desde logo importa destacar que este manual apenas se aplica ao território de Portugal continental, atribuindo liberdade às regiões autónomas para o seguirem ou não. Organizado em cinco capítulos, este caderno técnico interessa a todas as entidades diretamente ligadas ao Sistema Integrado de Operações de Proteção e de Socorro e a

outras entidades que tenham o dever de colaborar com a proteção civil, principalmente os OCS locais, regionais e nacionais.

O manual de apoio salvaguarda, desde logo, que para a elaboração de um plano é imperativo constituir uma equipa pluridisciplinar que integre conhecimentos e agentes de diferentes áreas tais como a avaliação, a gestão de risco, a conduta operacional ou logística assim como, acrescenta-se, a valência da comunicação e das relações-públicas (Manual de Apoio, 2022).

Grande parte deste manual de apoio explica os procedimentos necessários de elaboração, aprovação, validação e/ou revisão de um plano de emergência. Quer se trate de um plano de emergência de âmbito nacional, municipal ou até distrital para este estudo académico pretende-se compreender de que forma a comunicação é explorada neste manual de apoio.

No que respeita à comunicação interna os procedimentos e as instruções de comunicação devem cumprir um organograma de comunicações. Este organograma é estabelecido entre o diretor do plano, o posto de comando operacional e as entidades intervenientes. Deve assumir um carácter reservado e no mesmo devem ser incluídas listas de canais e frequências de rádio a utilizar. É de a responsabilidade do comandante das operações do socorro estabelecer este plano de comunicações ajustado ao teatro de operações. Este plano deve incluir as zonas de sinistro, as áreas de apoio e ainda as áreas de concentração e reserva, e garantir o cumprimento dos objetivos definidos para assegurar a área de intervenção de comunicações (Manual de Apoio, 2022).

Os objetivos para assegurar pela área de intervenção de comunicações são os seguintes:

- Manter a ligação com os diversos agentes de proteção civil e outras entidades envolvidas, dentro do SIOPS, para assegurar a comunicação em situações de emergência.
- Detetar e resolver eventuais problemas de interoperabilidade entre sistemas e agentes.

- Garantir que os meios de comunicação de emergência estejam operacionais, assegurando a restauração de serviços por meio de recursos e equipamentos alternativos, se necessário.
- Coordenar e gerir as redes e sistemas de comunicação das entidades envolvidas, dando suporte às operações em curso.
- Controlar e organizar os canais e as frequências de comunicação.
- Mobilizar e coordenar as ações dos radioamadores e dos operadores de redes fixas e móveis comerciais, reforçando as comunicações de emergência e ampliando a rede de telecomunicações.
- Identificar e registar os meios de comunicação, fixos e móveis, disponíveis entre os serviços e agentes de proteção civil e outras entidades de apoio que possam ser utilizados em emergências.
- Priorizar o acesso a serviços e entidades essenciais, conforme estabelecido no plano operacional.
- Manter um registo atualizado sobre o estado das comunicações e os recursos disponíveis.
- Assegurar que todos os envolvidos possam se comunicar conforme a hierarquia do Teatro de Operações (TO), seguindo as Normas de Execução Permanente (NEP) vigentes da ANEPC (Manual de Apoio, 2022).

Definida a comunicação interna é a vez de transmitir alguma informação ao público geral. Para informar o público a linguagem deve ser, necessariamente, diferente e compete aos órgãos de proteção civil pensar nos seguintes pontos:

- Quando avisar;
- Como avisar;
- Como manter a população informada.

Por se tratar de um público mais alargado a comunicação deve ser clara e objetiva, recorrer a equipamentos sonoros, visuais, ou outros para assim chegar ao máximo de população possível.

A área de intervenção de informação pública deve garantir o cumprimento dos seguintes objetivos:

- Garantir que a população é avisada e mantida informada para que siga as instruções das autoridades e adote as medidas de autoproteção mais adequadas.
- Informar a comunidade sobre os contatos telefónicos úteis, locais de reunião, Zonas de Concentração e Apoio à População (ZCAPs), áreas com acesso restrito ou proibido e outras orientações necessárias.
- Divulgar à população os pontos de receção para donativos, centros de recolha de sangue e locais de inscrição para voluntários.
- Manter uma relação ativa com os meios de comunicação, preparando comunicados a serem distribuídos em intervalos regulares de tempo.
- Planear e realizar briefings ou conferências de imprensa periodicamente, conforme a orientação do diretor do plano.
- Preparar comunicados oficiais, sempre que necessário, para atualizar a população e garantir a disseminação de informações claras e acessíveis.
- Preparar comunicados e CI oficiais, no caso de um incidente com número elevado de vítimas e/ou em catástrofes. Nestas situações deve ser divulgado um número de contacto para que os familiares das vítimas possam ter conhecimento sobre os seus familiares, desta forma reduz-se a especulação, o alarme social e o sofrimento geral (Manual de Apoio, 2022).

Compete também ao diretor do plano, ou ao seu substituto, prestar informação periódica aos órgãos de comunicação social. No âmbito desta comunicação com a imprensa devem ser considerados (Manual de Apoio, 2022):

- o ponto de situação da emergência,
- as ações a decorrer,
- as áreas de acesso restrito,
- as medidas de autoproteção,
- locais de reunião ou de acolhimento provisório,
- contactos telefónicos para mais informações, receção de donativos ou inscrição de voluntários,
- e ainda instruções destinadas à população local.

A componente da comunicação e todas as diretrizes elencadas anteriormente aplicam-se a cenários de emergência, confinamento, evacuação, manutenção da ordem pública, ou outras. A mensagem a transmitir ao público deve seguir uma norma, desde que devidamente enquadrada pelo contexto.

3.2.1 A importância da comunicação organizacional

O ato de comunicar acompanha a evolução do ser humano já desde a Pré-História. Seja uma comunicação oral, escrita, ou desenhada, o ser humano sempre teve necessidade de transmitir uma ideia, uma emoção ou um pensamento. Assim, é possível afirmar que o ato de comunicar é intrínseco ao Ser Humano.

No contexto atual, a comunicação vai além da simples troca de palavras, pois abrange diferentes formas, formas verbais e não verbais, tais como gestos, expressões faciais e até mesmo o uso de tecnologias. Através da comunicação, os seres humanos conseguem estabelecer relações, resolver conflitos, partilhar experiências e criar vínculos emocionais. Para além disso, é fundamental para o desenvolvimento pessoal e profissional, já que permite expressar ideias, influenciar decisões e promover a compreensão mútua.

A comunicação eficaz é também essencial para o funcionamento de sociedades, instituições e empresas, pois permite a coordenação de ações, a implementação de projetos e o ajuste em casos de mudanças. Sem uma comunicação clara e eficiente, a cooperação torna-se difícil, surgem mal-entendidos e as interações perdem fluidez. Em suma, comunicar é uma necessidade básica do ser humano para construir e fortalecer laços, tomar decisões coletivas e evoluir em conjunto ou individualmente.

3.2.2 Comunicação interna nas organizações de Proteção Civil

A comunicação interna é utilizada pelas organizações, de qualquer cariz, para estabelecer canais de relacionamento interno com o intuito de transmitir uma

mensagem clara a todos os colaboradores. Esta mensagem pode ser informativa, motivadora, estimuladora, ou de definição de objetivos ou metas a atingir.

Os principais objetivos da comunicação interna organizacional passam por difundir, dentro da instituição, determinados conhecimentos, regras ou normas; divulgar ações ou objetivos institucionais de forma direta e transparente; promover o envolvimento da equipa de trabalho para a concretização desses objetivos ou missões; dar *feedback*, corrigir ou redefinir; consolidar condutas, normas e/ou valores institucionais e, também, promover a inclusão e a responsabilização de todos os intervenientes (figura 6).

Figura 6: Mapa mental relativo à importância da comunicação interna. (autor)



Qualquer organização deve ser capaz de construir um ambiente que promova a produtividade, o desempenho, a inovação, a criatividade e o envolvimento de todos os profissionais. Desta forma, o conteúdo transmitido pode ser difundido por várias vias, mas é imperativo que ele seja direto, contínuo e avaliativo.

De forma sumária, referem-se os vários tipos de comunicação interna que podem existir:

- a comunicação escrita é realizada através de quadros de aviso, placas informativas, difusão de e-mails ou plataformas de conversação digital;

- a comunicação oral normalmente enquadrada em *briefings*, reuniões ou palestras, pode antecipar um evento ou fechar e avaliar o mesmo;
- a comunicação vertical é direcionada aos coordenadores da organização, que são responsáveis pelo planeamento estratégico;
- a comunicação horizontal é feita entre colegas de trabalho, do mesmo nível hierárquico;
- a comunicação diagonal envolve diferentes níveis hierárquicos das instituições e prima, essencialmente pela transmissão de informações novas. (FSB. 2020)

3.2.3 Comunicação externa nas organizações em casos de emergência

Os avisos à população podem ser feitos de diferentes formas. Destaca-se um aviso efetuado em outubro de 2024, num período em que se previam condições climatéricas adversas. Os OCS tinham já avisado a população em horários noticiosos, mas qualquer cidadão que acesse ao *website* da ANEPC encontrava esta nota informativa a fundo vermelho (a cor vermelha carrega perigosidade e urgência) (figura 7).

Figura 7: Aviso à população anunciado no site da ANEPC, dia 16 de outubro de 2024



Fonte: prociv.gov.pt/pt/home/ atualizado ao minuto

Depois de lido o aviso, e enquadrado pelo seu contexto, a ANEPC relembra a população do número de emergência (112) e das ocorrências ativas em Portugal. Outra tipologia de informação disponível no *website*, refere-se às ocorrências ativas ao minuto em território nacional (figura 8).

Figura 8: Ocorrências ativas a 16 de outubro de 2024 e a 2 de setembro de 2025, identificadas pela ANEPC.



Fonte: prociv.gov.pt/pt/home/ atualizado ao minuto

Esta forma de informar apresenta duas tipologias de conteúdos: primeiro a informação resumida e esquematizada, com muito suporte visual e, posteriormente, a informação detalhada (para quem quer saber mais, ou conhecer ao detalhe as ocorrências ativas). Este meio de informação dá primazia a que privilegia os meios digitais e quem procura e seleciona a informação que pretende (figura 9).

Figura 9: Total de ocorrências ao detalhe, no dia 16 de outubro de 2024 e a 2 de setembro de 2025, pelas 12h.



Fonte: PROVIC – portal Geomai – Ocorrências nacionais (atualizado ao minuto). <https://prociv-portal.geomai.mai.gov.pt/arcgis/apps/experiencebuilder/experience/?id=29e83f11f7a34339b35364e483e3846f>.

Escolhendo a área geográfica pretendida, o leitor pode ver com detalhe (ampliando a área geográfica à escolha) a tipologia de ocorrência, os meios envolvidos, o estado de tratamento da mesma e a sua significância.

3.3 A comunicação social

Por comunicação social entende-se um ramo da comunicação que analisa, divulga e comenta as mudanças sociais, políticas, económicas e financeiras através de um modelo específico de comunicação (Editora Conceitos, 2012)

O universo da comunicação social está em ampla transformação. Se no século passado grande parte das notícias eram transmitidas através da televisão, da rádio e dos jornais, atualmente a divulgação das notícias ganhou outros canais através da web e das redes sociais, entre outros.

A relevância dos órgãos de comunicação social é inquestionável. A atualização constante e as notícias ao minuto tornam alguns organismos e meios de comunicação uma referência para o público. Desta forma também a indústria da comunicação social se desenvolveu e reinventou através da formação de pessoal qualificado, da atualização de equipamento tecnológico, da criação de redes nacionais e internacionais entre canais e/ou empresas da área da comunicação e todas estas transformações dão ao público geral um *boom* noticioso muito atualizado.

As redes sociais desempenham um papel cada vez mais importante na forma como os indivíduos comunicam. Quer seja durante um desastre ou em situações quotidianas, cada vez mais existem trocas de informações através da *Internet*, mensagens de texto, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Flickr*, *YouTube* ou aplicações como o *WhatsApp* e/ou *Snapchat*. As aplicações de alerta, seja o caso da FEMA, nos EUA, ou os Avisos IPMA, em Portugal, são veículos que chegam a um público mais vasto e de todas as idades (Orlando, 2018).

Compete, também, a alguns organismos de comunicação social a criação de arquivos históricos e conteúdos educativos. Importa referir o canal público RTP nomeadamente as séries culturais produzidas e emitidas pelo canal e os conteúdos educativos do RTP Ensina (<https://ensina.rtp.pt/>). Desta forma pretende-se destacar a relevância dos órgãos de comunicação social e reforçar que as alianças interinstitucionais tornam as instituições mais fortes e quem beneficia com isso é o público em geral.

3.4 Emergência de atuar ou de informar

Comunicar numa situação de emergência/risco consiste um desafio para todos os envolvidos, desde logo para o Comando e/ou o Comandante das Operações e também para os órgãos de comunicação social no local.

Existem várias formas de comunicar ou transmitir uma mensagem. No contexto do teatro de operações a emissão de um comunicado escrito pode levantar incertezas na interpretação do mesmo, o que irá suscitar comentários e possíveis deturpações da sua mensagem. Desta forma considera-se que a comunicação oral por parte do Comando ou outro membro das operações de emergência deve ser a principal opção. Contudo, numa situação de comunicação oral e perante os órgãos de comunicação social para além da mensagem difundida via oral existe um conjunto de sinais e linguagem corporal que devem ser cuidados e devem acompanhar a ideia/mensagem a transmitir (Wolton, 1999).

Falar em público e transmitir uma mensagem através de uma câmara de vídeo que a difundirá para milhares ou milhões de pessoas pode constituir um desafio assustador. Wolton (1999) alerta para a necessidade de treino prévio e simulação de “situações de emergência”. O autor acrescenta que uma situação de desastre ou emergência acarreta o fator da imprevisibilidade o que pode dificultar a comunicação.

Élio Oliveira (2022) no seu estudo académico destaca a dificuldade e, por vezes, a incompatibilidade de ação sentidas durante a atuação dos bombeiros em simultâneo com a ação dos órgãos de comunicação social. A missão dos bombeiros é socorrer a vida humana, os bens materiais e o ambiente que possam estar em risco de perda ou de dano. Naturalmente que esta missão não deve entrar em conflito com o dever de informação que cabe aos órgãos de comunicação social. Ambos partilham áreas do teatro de operações.

Oliveira (2022) reforça que a missão de salvar e informar são ambas importantes. Desta forma a equipa de salvamento deve destacar um membro que comunique com os órgãos de comunicação social em determinados momentos e, essa comunicação deve ser previamente combinada. As informações a transmitir devem ser claras e precisas, e neste ponto acrescenta-se que devem ser passadas informações acessíveis e

significativas para o público. Considera-se que neste momento de partilha não deve haver espaço para comentários ou futurismos como, por vezes, acontece quando os OCS pretendem desviar o assunto central. As informações partilhadas devem ajudar a população local a estar orientada e a população geral informada para ambas agirem em conformidade com a informação e as orientações partilhadas.

Um exemplo muito recente ocorrido em Portugal, em que as forças de Comando comunicaram com os OCS tratou-se do acidente com o helicóptero que caiu no Rio Douro. Analisar-se-á de forma muito breve as primeiras declarações dadas aos jornalistas pelo Capitão do Porto, o Comandante Rui da Silva Lampreia. O seu discurso foi muito objetivo explicando o motivo pelo qual as buscas ao soldado desaparecido iriam ser interrompidas e avisando que as mesmas iriam ser retomadas no dia seguinte, logo que as condições de luminosidade estivessem reunidas. Da entrevista repara-se na atenção que o Comandante dá a cada questão colocada. Não é possível visualizar qualquer gesticulação com os seus braços (não permitindo fazer qualquer interpretação da linguagem corporal). Salienta-se o discurso objetivo e direto com que pauta a sua comunicação. A militar, que lhe serve de cenário, mantém uma expressão séria e neutra face à mensagem que está a ser difundida. Na falta de informação precisa às questões dos jornalistas o Comandante responde utilizando frases como “do que consegui reunir”, “presumo”, “vou apurar os dados”, “são as informações que tenho até ao momento” (RTP, 2024). Mais se acrescenta que o artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 90-A/2022 do BDIUR define o Comandante das operações de socorro (COS) como o responsável pela operação de proteção e socorro, sendo a sua função desempenhada sequencialmente pelo chefe da primeira equipa a chegar ao local, pelo elemento mais graduado de uma equipa de bombeiros, ou pelo comandante do corpo de bombeiros local. Além disso, estabelece que comandantes da ANEPC, autoridades marítimas e outros oficiais podem assumir essa função em situações que justifiquem a sua natureza, gravidade ou extensão, assegurando a articulação entre os diversos agentes de proteção civil.

Outra situação que interessa analisar neste estudo académico prende-se com a situação pandémica promovida pela SARS-CoV-2, causador da Covid-19, e que constituiu um exemplo de como, através da televisão, rádio e demais órgãos de comunicação social

as atualizações do número de infeções, do número de mortes, da vacinação, entre outros assuntos eram feitas diariamente e, por vezes, em direto.

Convém ainda mencionar que recentemente, o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lisboa, criou um sistema de avisos e alertas, denominado por “AvisoLISBOA”, que permite comunicar com a população de forma direta. Esta via de comunicação curta e objetiva, difundida ao cidadão através de telemóvel, via SMS, permite um conhecimento prévio/aviso para os perigos que se avizinham.

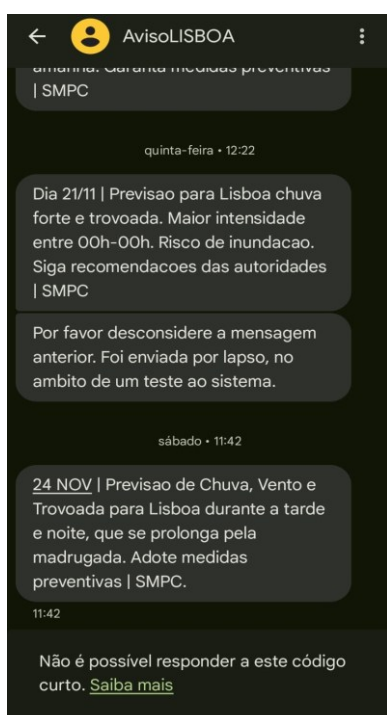


Figura 5: SMS de alertas, recebidas no telemóvel do autor deste estudo.

Um outro caso reporta-se ao dia 20 de novembro de 2024, pelas 17h30m, quando deflagrou um incêndio em Campolide, Lisboa, para onde foram destacados 30 operacionais. No final, as entidades competentes deram uma conferência aos órgãos de comunicação social. Esta conferência constitui um exemplo na medida em que a forma como a comunicação foi transmitida à população pretendeu enquadrar, contextualizar, informar e clarificar. Apesar da intervenção ter sido iniciada pela diretora dos Serviços Municipais de Proteção Civil de Lisboa, Margarida Castro Martins, foi dada a palavra ao Comandante das Operações de Socorro, dos Bombeiros Sapadores que descreveu o teatro de operações, os meios envolvidos e o estado da ocorrência.

Do discurso do Comandante das Operações compreende-se que o número de envolvidos no TO obrigou à utilização de um auxiliar de memória para ajudar na descrição. Quando confrontado com questões apresentadas pelos jornalistas como relativamente “à origem do incêndio” a resposta do comandante foi direta, referindo que “isso é com as entidades competentes”. As restantes questões que os jornalistas colocaram sobre suposições, opiniões, “coisas” ouvidas o comandante respondia “sim”, “não”, “não posso confirmar”. Questões que não eram do seu domínio, o comandante encaminhou para a diretora dos Serviço Municipais de Proteção Civil de Lisboa (SMPC), Margarida Castro Martins. A diretora dos SMPC tomou a palavra e difundiu a informação sobre um indivíduo desalojado e animais envolvidos no incidente. Naturalmente que a curiosidade dos jornalistas não foi clarificada na totalidade, uma vez que as entidades se encontravam ainda a apurar as origens do incêndio (Notícias Fala Portugal, 2024).

Um outro exemplo ocorreu no mesmo dia, na cidade do Porto, sensivelmente pelas 16h50m: um incêndio numa pensão residencial. Na reta final da resolução desta ocorrência, o responsável pela ocorrência dos Bombeiros Sapadores do Porto, deu uma conferência ao OCS, na qual abordou questões operacionais e questões do âmbito do SMPC do Porto (SIC Notícias, 2024).

3.5 Algumas considerações

O tipo de ocorrência descrito nestes dois últimos exemplos é similar. Contudo, neste estudo, importa salientar a descrição da ocorrência e o tipo de comunicação utilizada.

Apesar da similitude dos casos, o nível da comunicação é heterogéneo. No caso do incêndio de Lisboa a comunicação foi feita pelo Comandante dos Bombeiros e pela diretora dos SMPC. Por seu turno, no caso do Porto apenas o Comandante dos Bombeiros Sapadores falou aos OCS.

Conclui-se que os dois exemplos não seguem o mesmo padrão. A mensagem sobre o incêndio de Lisboa foi mais completa e informativa, ao passo que a mensagem do incêndio da cidade invicta não terá sido tão completa e terá deixado muitas dúvidas no ar. Em termos de imagem, foi possível ver apenas os Bombeiros Sapadores do Porto

no local do incêndio. Relativamente ao caso de Lisboa, e pela descrição feita, os meios envolvidos foram em maior número.

Segundo a FEMA, uma comunicação regular e atempada pretende antecipar, acompanhar e monitorizar determinados acontecimentos. Todavia, considera importante acrescentar, o combate à desinformação. Este tipo de comunicação adotado nos EUA, em que oficiais se dirigem ao país e relatam algumas ocorrências ou fazem um ponto de situação das mesmas, é um modelo adaptável também a Portugal e que acarreta vários benefícios. Uma comunicação direta ao público/país leva à criação de hábitos, desde que sejam as entidades responsáveis e oficiais a transmitir a informação ao público combatendo, assim, a desinformação e as *fake news*. Deve ter-se em consideração que as comunicações públicas realizadas durante a resposta a incidentes podem e devem incluir orientações para a saúde humana e animal e serão provavelmente mais complexas do que a maioria das mensagens de emergência ou das notícias veiculadas pelos órgãos de comunicação social. Manter a confiança do público e o cumprimento dos avisos e das orientações é um objetivo fundamental para o governo dos EUA e que visa garantir a resposta rápida a incidentes e a recuperação célere dos mesmos (www.fema.gov/, 2.2 *Communications for an Informed Public*).

4. APRESENTAÇÃO DOS INQUÉRITOS E DAS ENTREVISTAS

No atual estudo de caso, será utilizada uma abordagem metodológica mista, que integra a aplicação de questionários e a condução de entrevistas, presenciais e on-line. Esta abordagem tem como objetivo recolher informações pertinentes de diversos agentes envolvidos em situações de emergência, e responsáveis pela respetiva comunicação, incluindo representantes da Proteção Civil e profissionais dos *media*.

Os questionários visam proporcionar uma visão abrangente e mensurável sobre perceções, práticas, ações e obstáculos relacionados com a comunicação em contextos de emergência, garantindo a comparabilidade das informações entre variados perfis de participantes.

Em contrapartida, as entrevistas, com um enfoque mais exploratório e detalhado, possibilitam apurar a vivência pessoal, a análise subjetiva e as particularidades operacionais que não podem ser detetadas por meio de ferramentas mais inflexíveis e de respostas escritas.

A junção destas duas abordagens oferece uma compreensão mais profunda e analítica do fenómeno em análise, permitindo compreender a multiperspetiva, reconhecer padrões e recolher diversas contribuições que possibilitam ao autor da uma elaboração de uma proposta de plano de comunicação externa eficiente no contexto da Proteção Civil.

4.1 Questionários para a recolha de dados

A aplicação de questionários e a sua difusão através dos diferentes mecanismos disponíveis *on-line* garantem muitos benefícios. Desde logo, importa assegurar o anonimato dos participantes, o que foi garantido. Foi efetuado um contacto prévio à realização deste estudo, reforçando e assegurando a importância desse anonimato, após o que se procedeu ao questionário e ao seu envio aos participantes.

Esta forma de veicular a informação e a solicitação de resposta ao questionário permite alcançar mais pessoas, agentes em todo o país. Cohen, Manion e Morrison

(2018) reforçam que variedade de resposta e a sua distribuição geográfica constituem uma mais-valia em termos de amostra. A opção pelo questionário digital apresenta algumas vantagens, desde logo pela vertente prática de envio, pela economia de recursos, pela resposta rápida, às quais se acrescenta o maior número de respostas quando o anonimato é garantido, bem como a honestidade e a liberdade de resposta. Para o autor do estudo, esta forma de recolha de dados permite uma análise multiperspetivada, na medida em que as questões fechadas são facilmente analisadas em programas de estatística ou em análises de média, moda e mediana (Fink, 2017).

Apesar dos aspetos destacados e fundamentados por alguns autores, importa explicar, sucintamente, que os questionários apresentam várias limitações que podem transformar-se em desvantagens. Desde logo, Kvale (2007) chama a atenção para a falta de interação e de troca de olhar que uma entrevista permite, e que o questionário não possibilita. Os questionários apresentam uma formulação única da questão, enquanto uma entrevista, quando não compreendida a pergunta, esta pode ser reformulada e desfeita a dúvida. Na mesma linha de pensamento, destaca-se Punch (2014) quando reforça que uma questão mal colocada pode gerar uma resposta enviesada ou ainda a resposta a questionários em ambientes pouco controlados pode originar desinteresse.

São estas limitações que levam o autor a acrescentar outro método de recolha de dados através da entrevista.

O questionário difundido no âmbito do presente estudo encontra-se no anexo 1.

4.2 Entrevistas para a recolha de dados

As entrevistas são consideradas por muitos autores como cruciais numa pesquisa qualitativa. Através delas abrem-se caminhos para compreender as diferentes visões e experiências que acrescentam valor ao estudo empírico. Esta abordagem é especialmente vantajosa se permitir a compreensão de fenómenos ou situações práticas no seu todo, possibilitando uma análise mais profunda que não é possível concretizar com questionários, mais ou menos rígidos.

Kvale (2007) reforça que a entrevista facilita a criação de entendimentos mútuos entre o entrevistado e o entrevistador, destacando que este entendimento é uma ferramenta eficaz para gerar conhecimento. Por seu turno, Cohen, Manion e Morrison (2018) ressaltam e sublinham algumas técnicas para o entrevistador aprofundar as questões, tentando enquadrar a situação, compreender as motivações, os propósitos, as consequências, os intervenientes e os princípios motivacionais das pessoas. Desta forma, o entrevistado dá um relato e faz o enquadramento e o balanço da situação perante o seu ponto de análise. Patton (2015) ainda enfatiza a adaptabilidade deste método, pois permite ajustar as perguntas consoante a fluidez da conversa. A evolução das entrevistas e o acolhimento do entrevistado são fundamentais para a existência de um resultado rico em dados.

No entanto, as entrevistas também apresentam alguns pontos fracos. Elas exigem tempo para serem criadas, adaptadas e ajustadas, para serem reescritas e transcritas o que em termos académicos, e particularmente no contexto deste estudo, é um desafio. Acresce a estes pontos a capacidade de o entrevistador conseguir manter a imparcialidade, formular corretamente as questões, controlar o tempo e direcionar o entrevistado,

De acordo com Denzin e Lincoln (2018) a interpretação das informações obtidas através do método entrevista pode ser muito pessoal, o que exige cuidado na análise para assegurar a objetividade dos dados e a validade dos resultados. Silverman (2017) adverte para o perigo de criar histórias artificiais, onde o entrevistado pode fornecer respostas que agradem ao entrevistador. Acresce a estas condicionantes outras tais como o ambiente, o tom de voz ou a comunicação não verbal que influenciam a entrevista e podem comprometer a veracidade das respostas.

As entrevistas realizadas no âmbito do presente estudo encontram-se discriminadas no anexo 2 e 3. Algumas questões e a respetiva análise das mesmas foi transferida para anexo, dado que se consideram acrescentos importantes à análise realizada neste capítulo.

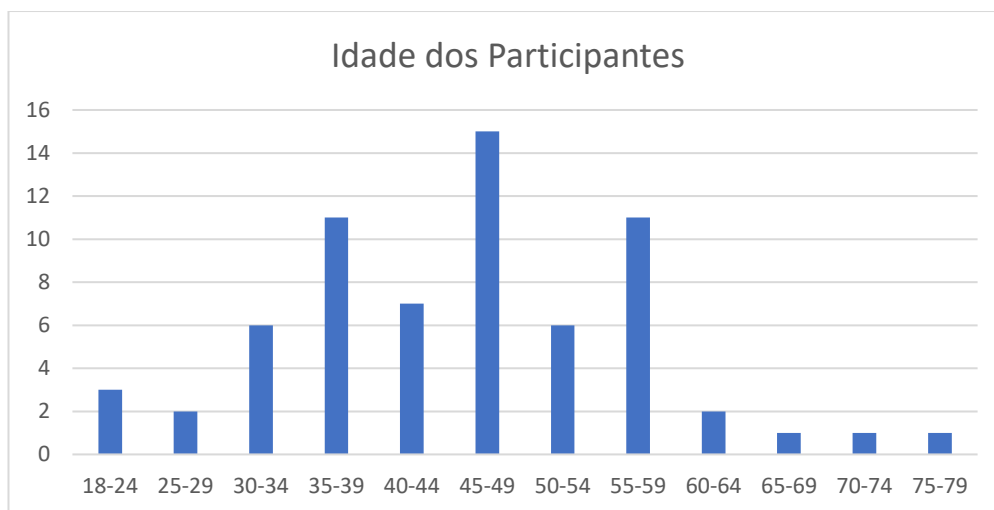
4.3 Análise dos resultados no questionário

O presente estudo apresenta uma caracterização detalhada da amostra de participantes conseguida através de um questionário online, difundido entre os meses de março e junho de 2025. O questionário é composto por 34 questões de resposta essencialmente fechada e direta (anexo 1) e obteve 70 respostas válidas, com um tempo médio de preenchimento de 6 minutos. A amplitude da difusão do questionário visou ampliar a amostra de dados, garantindo uma base robusta para as análises subsequentes.

Em termos de caracterização da amostra é possível aferir uma média de idades. Considerando que quatro participantes não responderam a esta questão, a idade dos restantes apresenta a seguinte distribuição etária (gráfico 1).

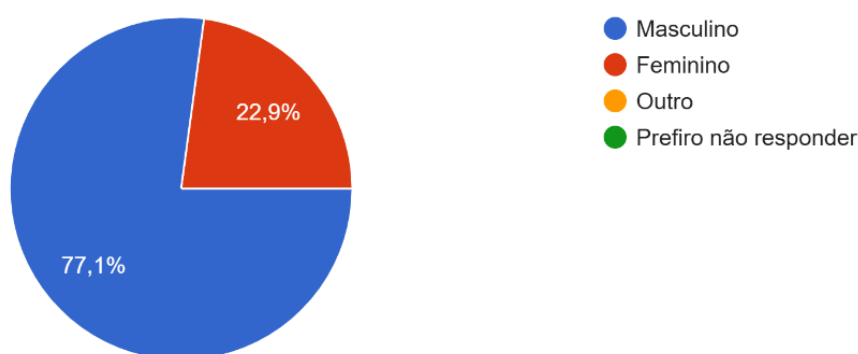
A análise da distribuição etária dos participantes (gráfico 1) revela que, dos 66 inquiridos que responderam a esta questão. A faixa etária predominante situa-se entre os 45 e 49 anos, concentrando o maior número de participantes. Em seguida, destacam-se os grupos etários de 35 a 39 anos e 55 a 59 anos, ambos com representatividade similar. Esta distribuição indica uma participação significativa de indivíduos em idades profissionalmente ativas e maduras.

Gráfico 1: Distribuição etária dos participantes no questionário *on-line*.



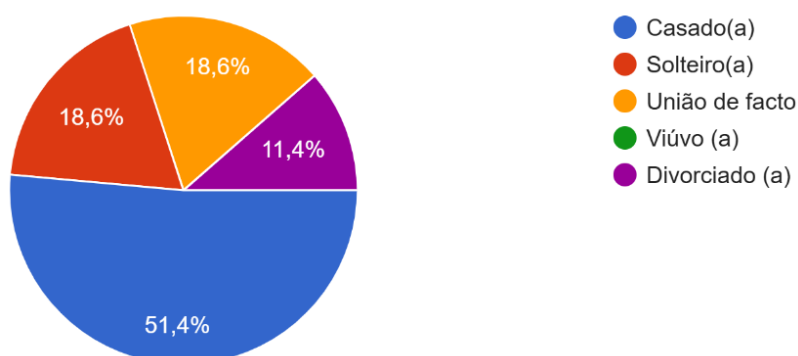
No que concerne ao género dos participantes (gráfico 2), observa-se uma marcada preponderância masculina, representando 77,1% da amostra. A participação feminina corresponde a 22,9%. Esta disparidade pode ser um fator relevante a ser considerado em futuras investigações, dependendo do objetivo do estudo.

Gráfico 2: Sexo dos participantes no questionário.



O estado civil dos inquiridos (gráfico 3) demonstra que a maioria dos participantes é casado, perfazendo 51,4% da amostra. As categorias de "solteiro", "união de facto" e "divorciado" apresentam percentagens bastante equitativas, cada uma contribuindo com aproximadamente 18,6% e 11,4% respetivamente. A categoria "viúvo(a)" possui uma representatividade residual.

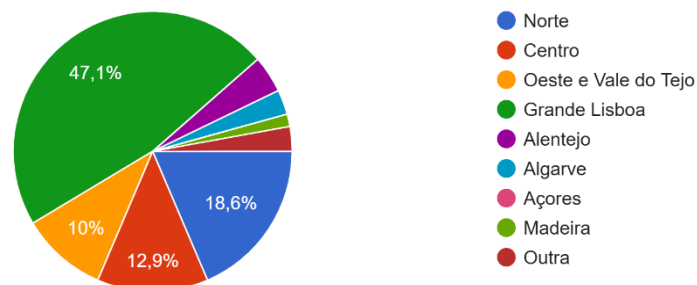
Gráfico 3: Distribuição de respostas à questão relativa ao Estado Civil.



A distribuição geográfica dos participantes em termos de região de trabalho (gráfico 4) evidencia uma concentração significativa na Grande Lisboa, com 47,1% dos inquiridos a exercerem a sua atividade profissional nesta região. A região Norte surge como a segunda com maior representatividade, abrangendo 18,6% da amostra. Regiões

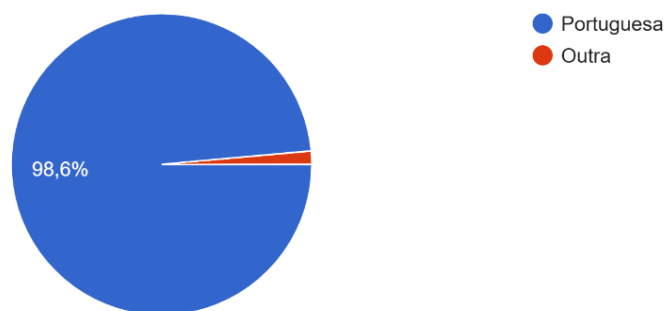
como Madeira, Algarve, "Outra" e Alentejo apresentam as menores percentagens de participação.

Gráfico 4: Distribuição pela região de trabalho.



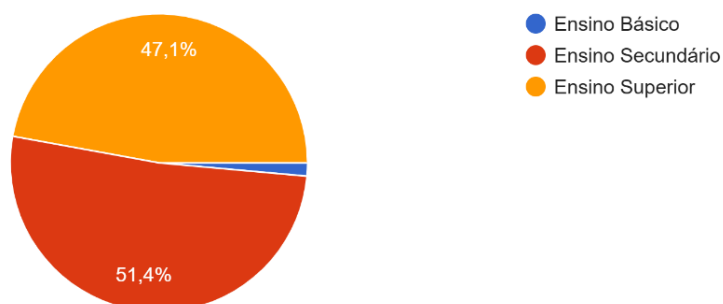
No que respeita à nacionalidade, apenas um dos participantes não é português. O que graficamente se traduz na seguinte representação (gráfico 5).

Gráfico 5: Nacionalidade dos participantes neste questionário.



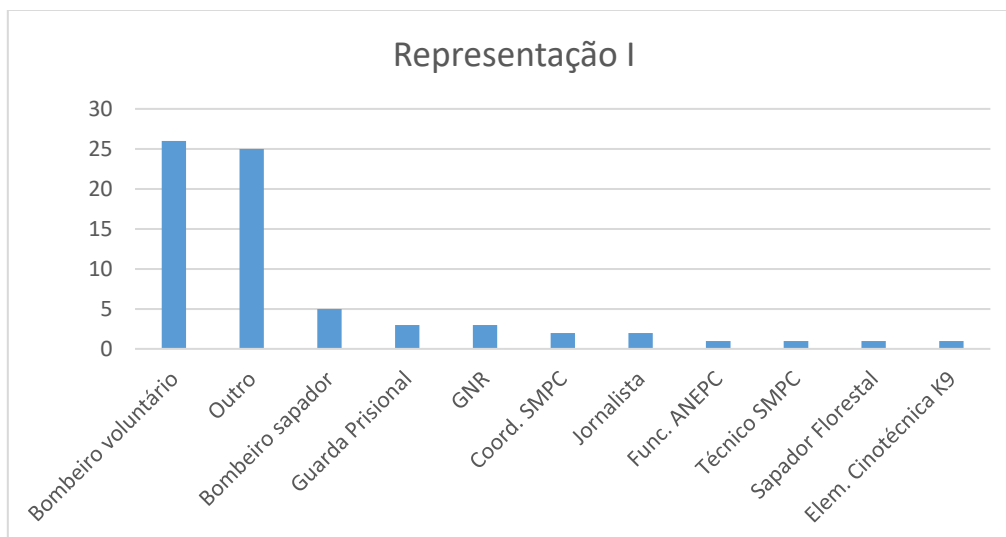
Em relação ao nível de escolaridade (gráfico 6), os resultados mostram uma divisão equilibrada entre participantes com ensino superior completo (47,1%) e ensino secundário completo (51,4%). Apenas um participante indicou ter completado somente o ensino básico. Estes dados sugerem um elevado nível educacional na amostra.

Gráfico 6: Distribuição por nível de escolaridade.



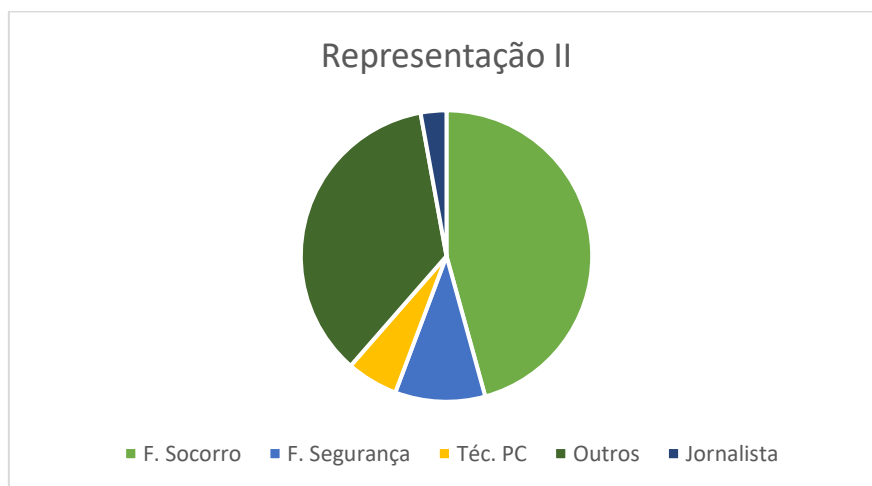
A análise das profissões dos participantes (gráfico 7) revela uma abrangência considerável.

Gráfico 7: Representatividade da amostra relativamente à ocupação profissão.



Reajustando estes dados por setores de atividade, é possível apresentar uma distribuição agrupada da seguinte forma (gráfico 8).

Gráfico 8: Distribuição da amostra por áreas de trabalho.

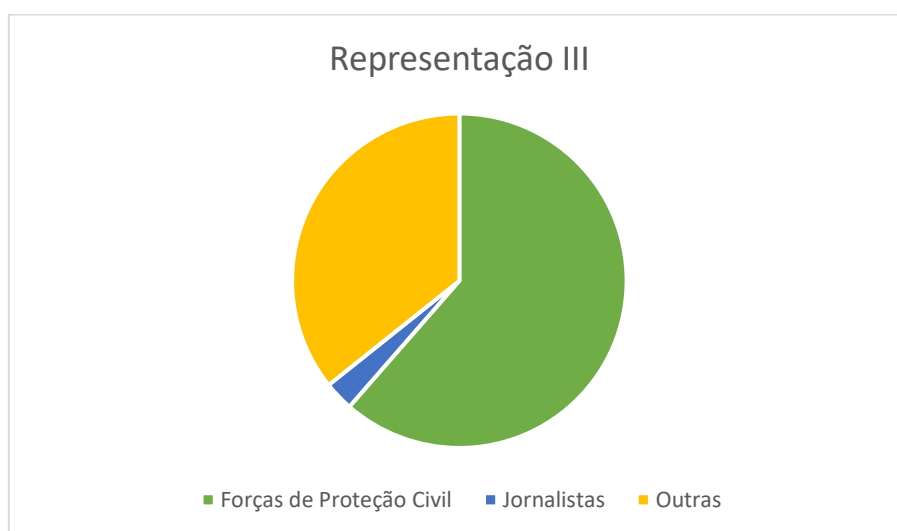


Uma análise mais aprofundada, distribuída por setores de atividade (gráfico 8), destaca a grande representatividade das Forças de Socorro (46%), que englobam bombeiros voluntários, bombeiros sapadores e sapadores florestais. As Forças de Segurança representam 10% da amostra. Os Técnicos de Proteção Civil, compostos por

coordenadores dos SMPC, funcionários da ANEPC e técnicos dos SMPC, perfazem 6% do total.

Contudo, é limitador analisar estes dados separando estas forças que na sua essência são forças de Proteção Civil. Exige-se um novo reajuste destes dados.

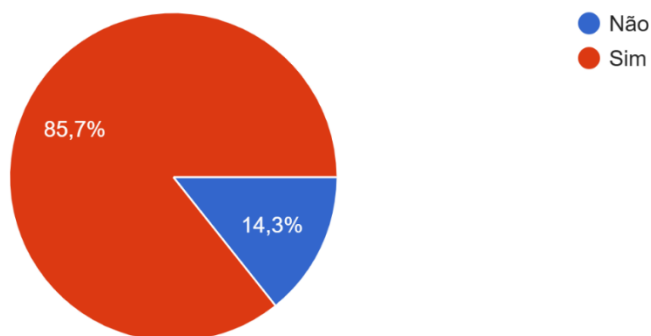
Gráfico 9: Reagrupamento dos inquiridos por grandes áreas profissionais.



Ao reagrupar estes dados (gráfico 9), considerando que as Forças de Socorro e as Forças de Segurança, em sua essência, integram as Forças de Proteção Civil, é possível inferir que a maioria dos inquiridos atua na área da proteção civil (61%). Esta reclassificação oferece uma visão mais integrada da predominância de profissionais ligados à proteção civil na amostra estudada. Desta forma, 36% da amostra corresponde a outros participantes e apenas 3% foram jornalistas a participar.

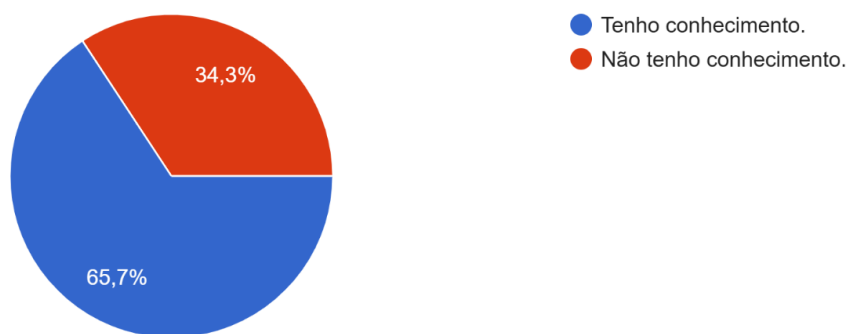
Após a caracterização, o questionário entra numa nova fase. Os participantes foram questionados se conheciam a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil. A larga maioria, 85.7%, respondeu de forma afirmativa (gráfico 10).

Gráfico 10: Respostas à questão “sabe qual é a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil?”.



No que respeita às fases de um SGO, os inquiridos foram questionados se tinham conhecimento em que fase entra em ação o adjunto de relações públicas. Segundo se verifica no gráfico 11, 65.7% dos participantes têm conhecimento em que fase deve o Adjunto de Relações Públicas entrar em ação.

Gráfico 11: Respostas à questão “sabe em que fase do Sistema de Gestão Operacional (SGO) entra em ação o adjunto de relações públicas?”

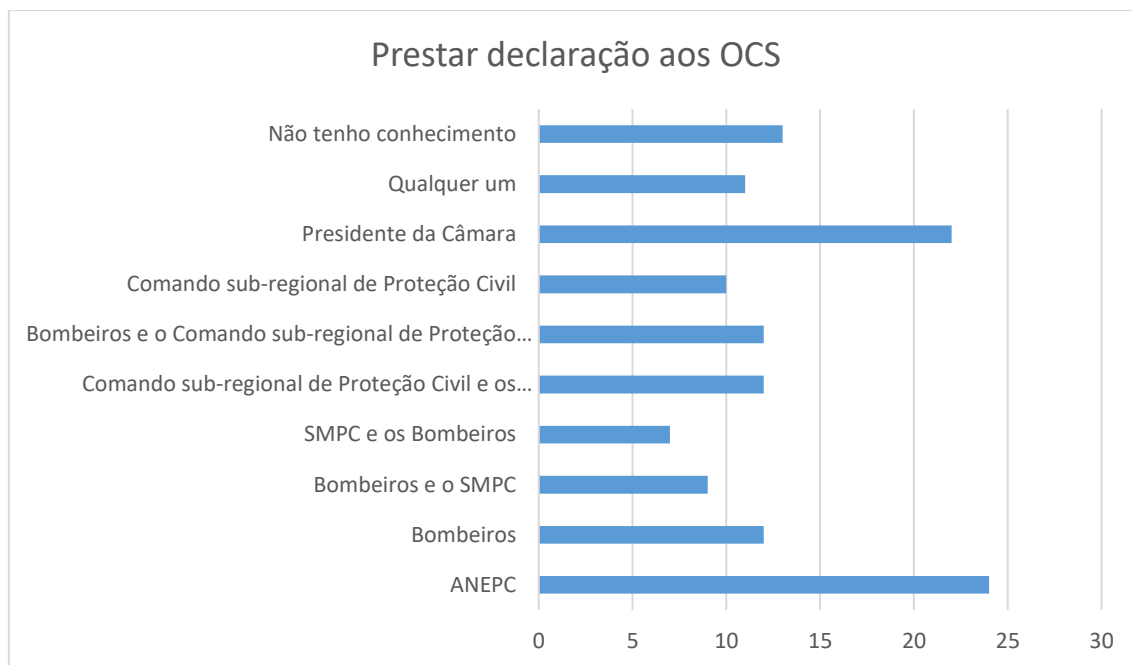


Seguiu-se uma questão que colocava os entrevistados numa situação de proteção civil e socorro, e questionava se sabiam quais as entidades que deviam prestar declarações aos OCS. Em caso afirmativo os entrevistados deviam escolher qual ou quais as entidades a prestar declarações, por ordem de sugestão.

Nesta questão os inquiridos podiam escolher várias opções de resposta. Como é possível constatar através do gráfico 12 a opção selecionada com mais frequência foi ANEPC, com 24 respostas, seguida de Presidente da Câmara, com 22 respostas e, em terceiro lugar, selecionadas 12 vezes encontram-se as opções “Bombeiro”, “Comando sub-regional de Proteção Civil e os Bombeiros” e “Bombeiros e o Comando sub-regional de Proteção Civil”. A opção de resposta mais ajustada a esta questão era “Bombeiros e

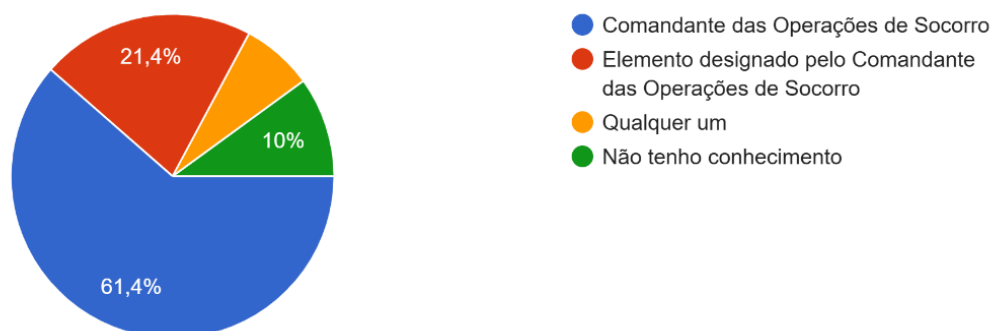
o SMPC”, contudo, a ausência de um protocolo de ação leva a este resultado. Em termos ilustrativos, o gráfico 12 revela a incidência de respostas.

Gráfico 12: Respostas à questão “Numa situação de proteção civil e socorro, sabe qual(ais) a(s) entidade(s) que deve(m) prestar declarações aos órgãos de comunicação social? Em caso afirmativo, diga qual/quais.”



Os participantes foram questionados sobre quem devia falar aos jornalistas aquando de uma situação de socorro. A larga maioria dos inquiridos, 61,4% dos mesmos respondeu que deveria ser o Comandante das Operações de Socorro a falar aos jornalistas, seguido por 21,4%, que escolheu a opção um “Elemento designado pelo Comandante das Operações de Socorro”. Com estes dados é possível concluir que a maioria dos inquiridos reconhece no Comandante das Operações de Socorro a pessoa com mais formação e/ou competência para falar com os jornalistas. Caso não tenha essa competência ou disponibilidade caber-lhe-á designar alguém, da sua confiança ou equipa ou com preparação, para falar com os jornalistas. Estes dados podem ser verificados abaixo no gráfico 13.

Gráfico 13: Respostas à questão “Numa situação de socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?”



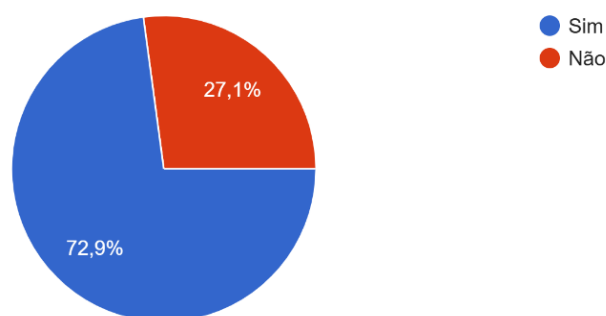
Quando a questão se altera para uma situação de proteção civil e socorro as opiniões dos inquiridos dividem-se. O maior volume de respostas, 44,3%, voltou a escolher o Comandante das Operações de Socorro como elemento que deve prestar informações aos jornalistas, seguido de três outras opções a destacar: equiparados com 17% das respostas encontram-se as opções um “elemento designado pelo Comandante das Operações de Socorro” e o “elemento mais graduado da força de segurança” destaca-se que 12,9% dos inquiridos, não têm conhecimento sobre qual o elemento que deve falar aos jornalistas neste cenário de proteção civil e socorro como verificado no gráfico 14.

Gráfico 14: Respostas à questão “Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?”



Seguidamente os indivíduos foram questionados sobre o conhecimento relativo ao momento em que deviam ser prestadas declarações à comunicação social. 72,9% dos inquiridos respondeu ter conhecimento do momento em que estas declarações eram prestadas, como verificado no gráfico 15.

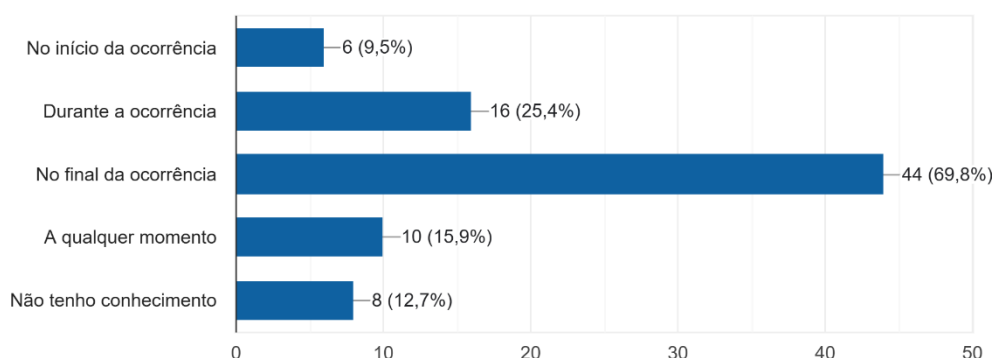
Gráfico 15: Respostas à questão: “Em uma ocorrência, sabe em que momento devem ser prestadas declarações aos órgãos de comunicação social?”



Logo de seguida a questão prendia aferir qual é o momento mais ajustado para prestar declarações. A larga maioria, 69,8% dos inquiridos reforçou que as declarações deviam ser emitidas no final das ocorrências (gráfico 16).

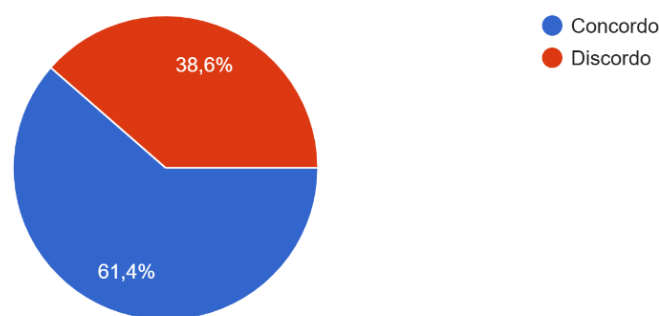
Gráfico 16: Respostas à questão: “Em caso afirmativo, diga em que momento da ocorrência devem ser prestadas as declarações aos jornalistas.”

63 respostas



Quando confrontados com um possível acidente multivítimas, pretende-se compreender se os inquiridos consideram que apenas um comunicado sobre o acidente é suficiente para prestar informação a toda a população. A maioria das respostas 61,4% parece concordar com esta afirmação (gráfico 17).

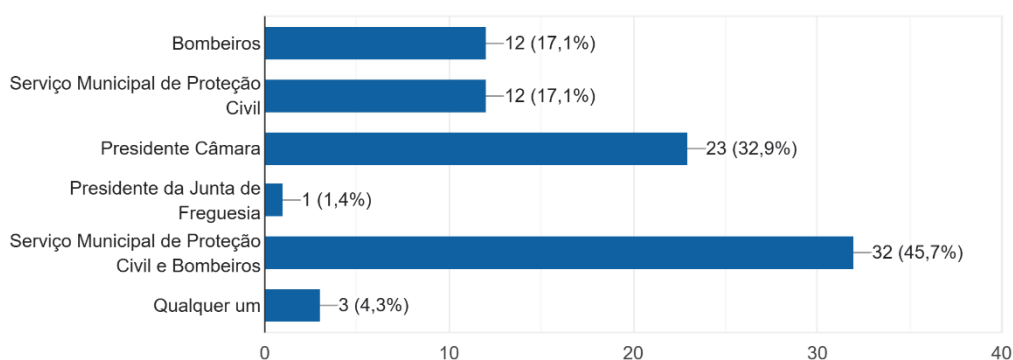
Gráfico 17: Respostas à questão “Em um acidente multivítimas, entende que difundir, só e apenas, um comunicado sobre a situação é suficiente?”



O questionário prosseguiu com questões focalizadas na comunicação. Inspirados em cenários reais e casos concretos pretendeu-se compreender qual é a opinião dos envolvidos relativamente ao técnico, melhor preparado e o mais indicado, para transmitir a ocorrência e o ponto de situação, manobras e meios, aos órgãos de comunicação social. Assim, os envolvidos foram questionados se num cenário de *“um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil”*. Posto isto, quem devia falar aos OCS.

Numa análise patente no gráfico 18 é possível aferir que a maioria das respostas optou por escolher o Serviço Municipal de Proteção Civil e os Bombeiros como os órgãos mais indicados para falar com alguns jornalistas reunindo 45,7% dos participantes, mas seguido do Presidente da Câmara que reuniu 32,9% das respostas a esta questão.

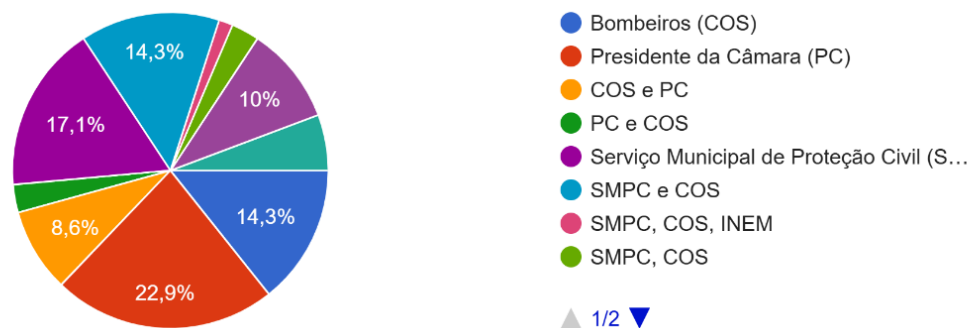
Gráfico 18: Respostas à questão quem deve falar aos jornalistas numa situação de incêndio urbano.



Quando equacionados sobre um novo cenário *“certo dia, pelas 08:52, são mobilizados 79 operacionais dos bombeiros para um fogo num restaurante. Por questões de precaução, foram desalojadas 35 pessoas, 4 realojadas e um ferido (PCR).”* O desafio repete-se: quem, nesta circunstância, deve falar aos órgãos de comunicação

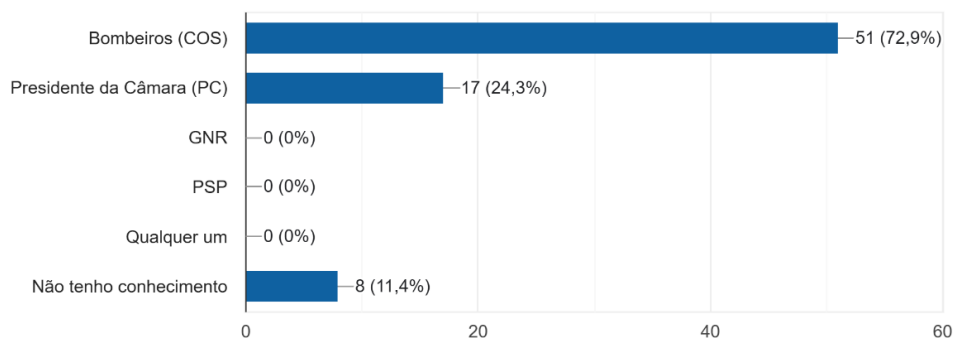
social? Como é explícito no gráfico 19 as opiniões dividem-se, mas a resposta com mais expressão, 22,9% das respostas, foca-se no Presidente de Câmara. Seguido por 17,1% dos participantes que escolheu o Serviço Municipal de Proteção Civil como a entidade que deve fazer esta comunicação. Empatados com 14,3% das opções de escolha encontram-se os Bombeiros (COS) e os Serviços Municipais de Proteção Civil e o COS cada uma destas parcelas corresponde a 10 participantes que escolheram esta opção de resposta. Os resultados totais estão expressos no gráfico 19. Importa referir que 10% da amostra indicou não ter conhecimento para responder a esta questão.

Gráfico 19: Respostas à questão quem deve falar aos jornalistas numa situação de incêndio num restaurante.



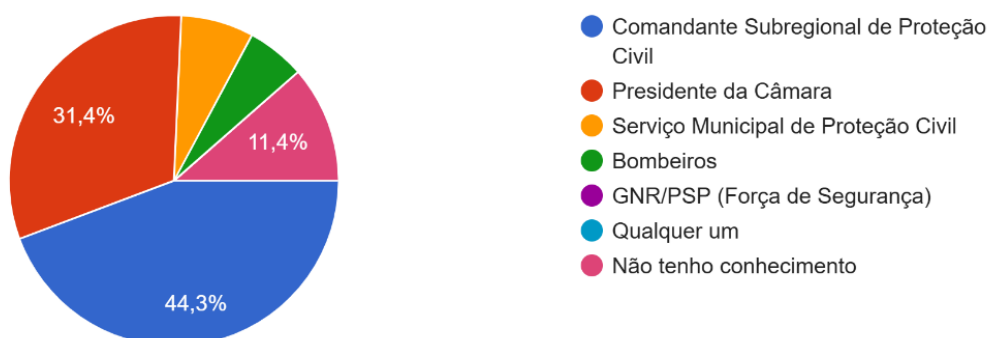
Quando é apresentado um caso de um fogo industrial a tipologia de respostas altera-se consideravelmente. Tal como é visível no gráfico 20 a larga maioria dos inquiridos, 72.9%, escolheu os Bombeiros (COS) como entidade que deve dirigir-se aos OCS, seguido de Presidente da Câmara com 24,3% das respostas.

Gráfico 20: Respostas à questão “num fogo industrial quem deve falar aos jornalistas?”.



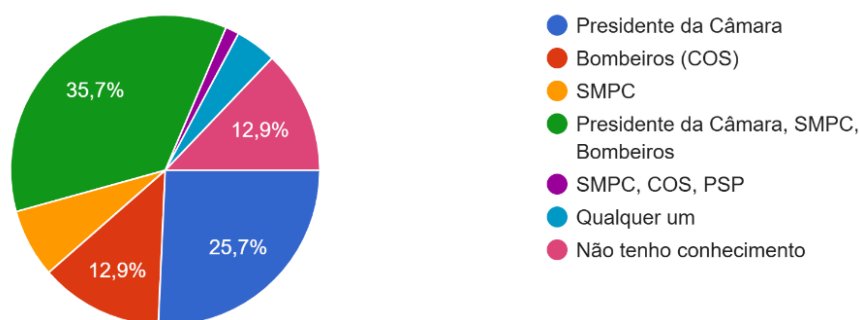
O novo cenário foi criado, desta vez através da hipótese de um incêndio rural levar à ativação do plano de emergência de proteção civil. Neste contexto em particular pretende-se aferir quais as entidades que têm como responsabilidade e/ou competências para se dirigirem aos jornalistas. O gráfico 21 expressa a tendência de resposta dos 70 indivíduos que responderam a este questionário. Dos resultados importa destacar que 44,3% dos inquiridos escolheu a resposta Comandante Sub-regional de Proteção Civil; seguidos de 31,4% dos inquiridos que escolheu o Presidente de Câmara como entidade responsável para falar aos jornalistas e de 11,4% dos inquiridos que respondeu não ter conhecimento sobre esta matéria.

Gráfico 21: Respostas à questão: “Num cenário de fogo rural que levou à ativação do plano de emergência de Proteção Civil, quem deve falar aos jornalistas?”.



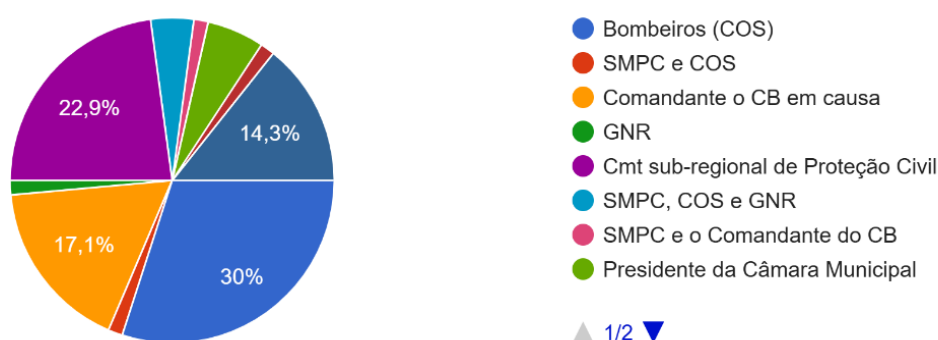
A criação de cenários com inspiração em casos concretos continuou, desta vez com a uma situação de um tornado na zona de Peniche que danificou 16 habitações. A questão central mantém-se, quem deve falar com os jornalistas, e desta vez, porque se trata do envolvimento de habitações, 35,7% dos inquiridos referiu que as entidades competentes para falar com os jornalistas seriam o Presidente da Câmara, SMPC e os Bombeiros; por seu turno 25,7% dos inquiridos escolheu o Presidente da Câmara como a entidade que deve dirigir-se aos jornalistas e, em terceiro lugar, *ex aequo*, 12,9% dos inquiridos responderam que deveria serem os Bombeiros (COS) e os restantes 12,9% referiram não ter conhecimento para responder a esta questão (gráfico 22).

Gráfico 22: Respostas à questão “Um tornado, em Peniche, danifica 16 habitações, quem deve falar aos jornalistas?”



Quando o cenário se altera e passa para um acidente rodoviário com o veículo dos bombeiros que provoca dois feridos muito graves e três ligeiros quem deve falar com os jornalistas? As respostas dividem-se e destaca-se, no gráfico 23, as respostas com maior expressividade. 30% dos inquiridos que corresponde a 21 indivíduos, escolheu como opção que devia ser os Bombeiros (COS) a falar com os órgãos de comunicação social ou de, 22,9% da amostra referiu que a entidade a dirigir-se aos jornalistas devia ser o Comando Sub-Regional de Proteção Civil; a terceira opção mais escolhida representa 17,1% da amostra que escolheram o Comandante dos Bombeiros em causa a prestar declarações, e, com a quarta expressividade de respostas, 14,3% referiu não ter conhecimento da entidade que devia dirigir-se aos OCS neste contexto (gráfico 23).

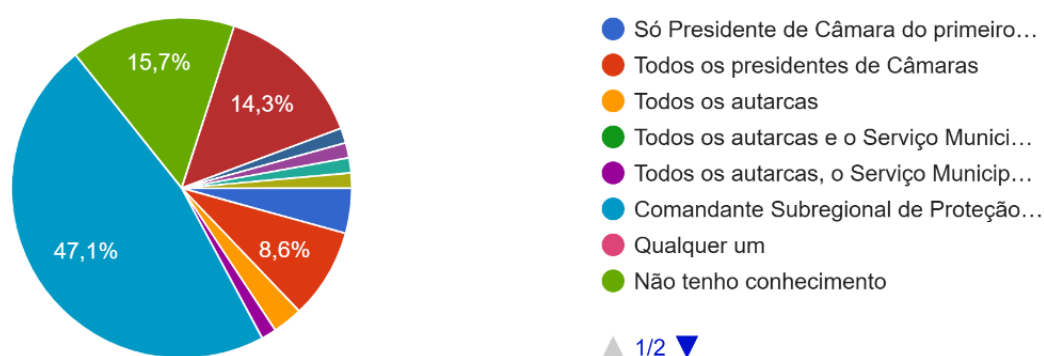
Gráfico 23: Respostas à questão: “Em um acidente rodoviário com veículo dos bombeiros quem deve prestar declarações aos órgãos de comunicação social?”



O questionário continua e os cenários multiplicam-se, desta vez a questão prende-se com o incêndio rural, mas que envolve vários municípios. Face a este cenário quem deve falar com os jornalistas? O gráfico 24 revela que a larga maioria dos inquiridos, 47,1% ou seja 33 indivíduos, escolheram a opção Comandante Sub-regional de Proteção Civil como sendo a entidade que deve dirigir-se OCS. Com 15,7% das respostas temos a

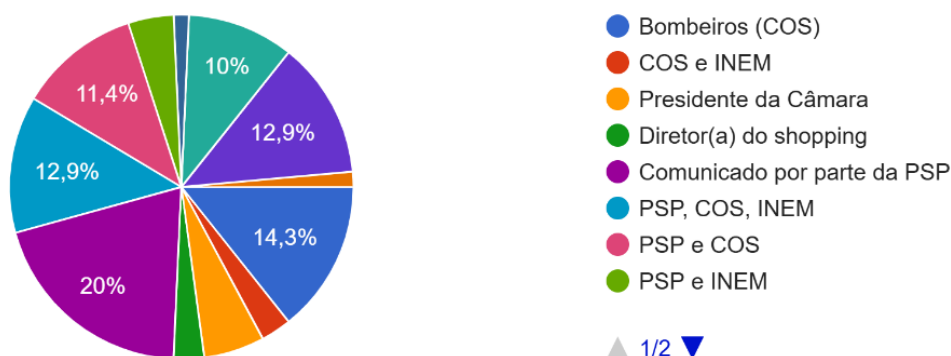
opção “não tenho conhecimento”; com 14,3% os indivíduos escolheram opção “todos os autarcas, o Serviço Municipal de Proteção Civil e o Comandante Sub-regional da Proteção Civil” com menos representatividade, apenas 8,6% dos inquiridos, responderam que todos os Presidentes da Câmara deviam prestar declarações aos jornalistas.

Gráfico 24: Respostas à questão: “Num fogo rural, afeto a vários municípios, quem deve falar aos jornalistas”?



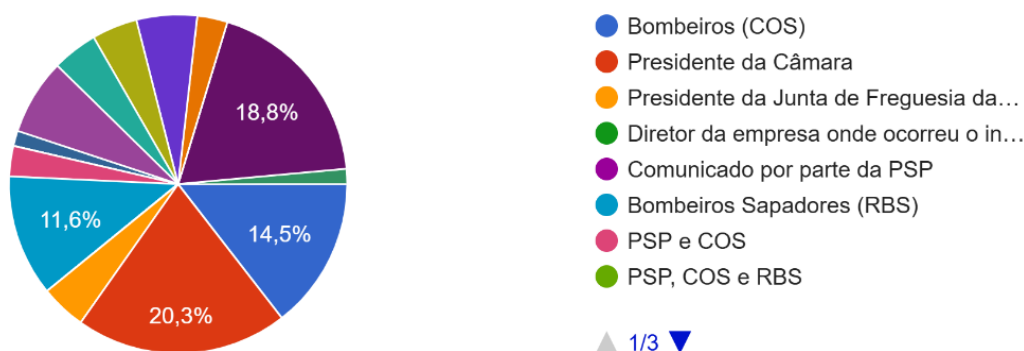
O cenário altera-se, mas mantém a base em casos reais, um tiroteio num *shopping* com um morto e dois feridos. Posto isto, quem deve falar aos jornalistas, ou como deve ser estruturada essa comunicação. O gráfico 25 apresenta resultados muito distribuídos, veja-se que 20% considera que a PSP é a entidade que deve emitir um comunicado; segue-se uma parcela de 14.3% que destaca como responsáveis pela comunicação os Bombeiros (COS); com uma representatividade de 12.9% surge a opção “não tenho conhecimento” e “PSP, COS e INEM”; com uma representação menor, 11.4%, que corresponde a 8 indivíduos, surge a opção “PSP e COS”, e, por fim, destacam-se 10% dos inquiridos que veem no Presidente da Câmara, comunicado da PSP e o Diretor do Shopping como opção de resposta.

Gráfico 25:Respostas à questão: “um tiroteio num shopping, que «m deve falar aos jornalistas?”.



Quando o cenário passa a ser um derramamento de amoníaco na zona do Prior Velho, na Área Metropolitana de Lisboa, com o envolvimento de várias entidades, particularmente Bombeiros Voluntários, Bombeiros Sapadores, PSP e SMPC, face a esta envolvência como deve ser organizada a comunicação? As respostas voltam a dispersar pelas opções de sugestão e o que o gráfico 26 merece destaque. Uma parcela de 20,3% dos inquiridos consideram que o Presidente da Câmara deve dirigir-se aos OCS; 18,8% ou seja, 13 inquiridos, referem não ter conhecimento para responder a esta questão; 14,5% destacam os Bombeiros (COS) como a entidade melhor preparada para falar com os jornalistas 11,6% vê nos Bombeiros Sapadores (RBS) essa responsabilidade.

Gráfico 26: Respostas à questão sobre a estrutura de comunicação ajustada ao cenário de derramamento de amoníaco.

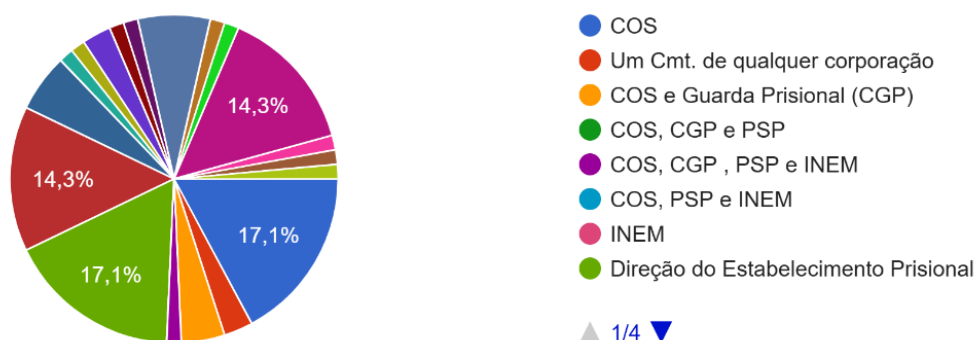


Um outro cenário, inspirado numa situação real, retrata um incêndio num hospital prisional em Caxias com envolvimento de feridos, evacuação de dois pisos do edifício e realojamento de algumas pessoas. Os operacionais são transversais a várias instituições e a questão central volta a colocar-se na organização da comunicação. O gráfico 27 revela uma dispersão muito grande nas respostas pelo que se analisam as quatro opções de resposta com maior incidência. Como opção de resposta mais destacada, ou seja

17,1%, que corresponde a 12 indivíduos, existem duas opções: o COS e a Direção do Estabelecimento Prisional; em segundo lugar, *ex aequo*, surgem as opções “COS, Direção do estabelecimento prisional, CGP e PSP” e “não tenho conhecimento”.

Afere-se que quanto mais complexo é o cenário, maior é a dispersão de respostas.

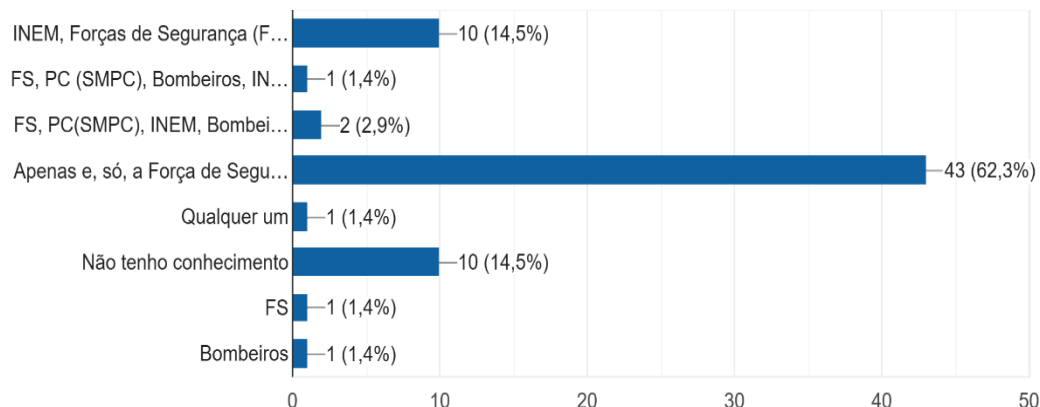
Gráfico 27: Respostas à questão: “Num incêndio num hospital prisional, quem deve falar aos jornalistas?”.



Nota: A dispersão de respostas levou a que a legenda do gráfico torna-se muito extensa (4 páginas) pelo que se optou por destacar os organismos com maior expressão.

O questionário continua desta vez o questionamento incide num incidente tático policial de onde resultou um ferido. Face a este cenário a questão central volta a incidir na entidade que deve falar aos jornalistas. O gráfico 28 mostra uma expressividade considerável, 62,3% das respostas, ou seja, 43 indivíduos escolheram “Apenas e só as Forças de Segurança” devem falar com os jornalistas. A segunda resposta com maior expressão representa 14,5% dos inquiridos que selecionaram “INEM, Forças de Segurança, Proteção Civil e Bombeiros” como os responsáveis por esta comunicação. Com a mesma percentagem destaca-se a resposta “não tem conhecimento”.

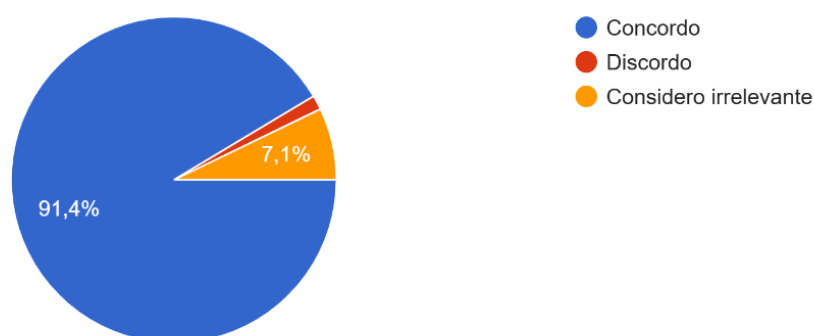
Gráfico 28: Respostas sobre quem deve falar com os jornalistas aquando de um incidente tático policial.



Várias questões completam este questionário e as restantes podem ser revista no anexo 2.

A última questão do inquérito que circulou via *web* foca-se no poder político particularmente no investimento para a formação dos profissionais de comunicação social e dos agentes de proteção civil. Os inquiridos foram questionados se estes agentes envolvidos no teatro de operações, órgãos de comunicação social e agentes de proteção civil, deviam ter uma preparação para comunicar nestas situações particulares. O gráfico 29 revela de forma incondicional que 91,4% dos inquiridos respondeu “concordo” confirmando que a formação, quer dos operacionais, quer dos jornalistas é essencial para que num teatro de operações a comunicação seja cuidada, fluida, atempada, sem ruído e sem sensacionalismos.

Gráfico 29: Respostas à questão: “Considera que o poder político deve investir na formação dos jornalistas e dos agentes de proteção civil no âmbito da comunicação?”



4.4 Análise dos resultados das entrevistas

Para este estudo foram elaborados guiões de entrevista destinados a diferentes agentes: operacionais de Proteção Civil e Jornalistas. Numa fase final foi possível entrevistar agentes de municípios, para os quais o guião de entrevista foi adaptado entre os dois guiões desenhados (anexos 3 e 4).

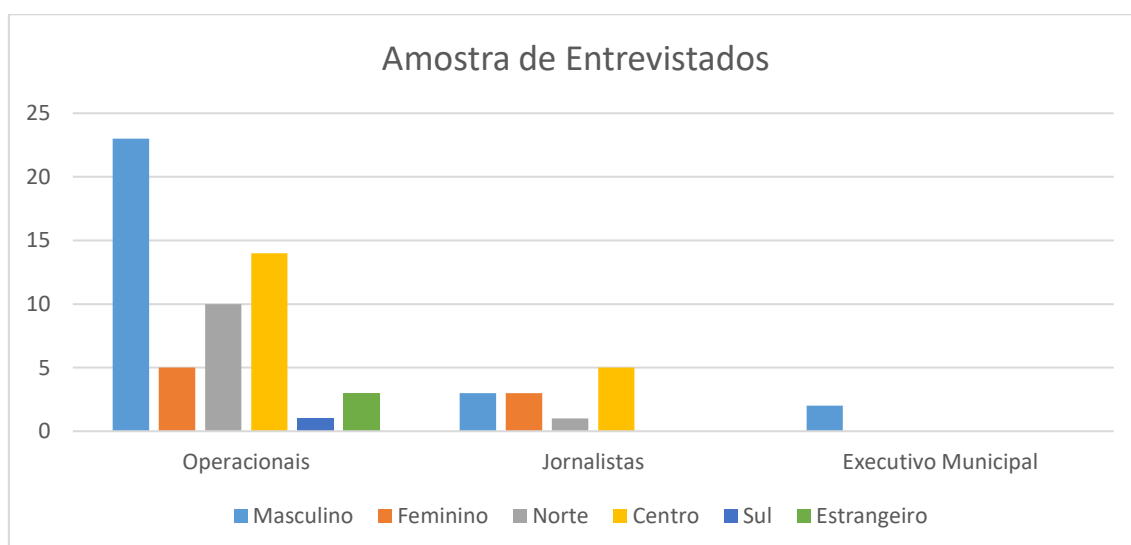
Da amostra recolhida e que constitui um valioso elemento para este trabalho importa fazer uma breve caracterização da mesma (gráfico 30).

No total foram realizadas 36 entrevistas que se dividem da seguinte forma.

- Foram entrevistados 28 operacionais de proteção civil, dos quais 23 são do sexo masculino e 5 são do sexo feminino.
- Os agentes de proteção civil apresentam uma distribuição regional alargada: 10 localizam-se na zona Norte, 14 na região centro, 1 na zona Sul e 3 entrevistados são da América Latina e lá que exercem a sua atividade profissional.
- Do universo dos agentes de proteção civil as funções são muito variadas, desde Comandantes ou antigos comandantes da ANEPC, Comandantes ou antigos comandantes dos Bombeiros, Professores Universitários, Comandantes ou antigos comandantes da Marinha, funcionários ou coordenadores de serviços Municipais de Proteção Civil, Guardas, entre outros.
- Os jornalistas entrevistados totalizam 6 elementos, sendo a sua distribuição por sexo equitativa.
- Geograficamente os jornalistas concentravam-se na zona centro, totalizando 5 elementos a trabalhar na Grande Lisboa e um deles trabalha na zona Norte.
- As empresas de comunicação social representadas são variadas, desde a SIC, RTP, CMTV e Público.
- Os representantes do executivo municipal foram dois homens, que desempenham funções na zona Centro do país.

Graficamente a amostra pode representar-se da seguinte forma (gráfico 30).

Gráfico 30: Representação dos entrevistados que participaram no estudo.



Infelizmente não foi possível apurar a idade de todos os participantes. Não obstante, dos 36 entrevistados, 20 deles expuseram a sua idade o que permite um cálculo da idade média que se aproxima dos 45 anos.

4.4.1 Análise das entrevistas aos Operacionais de Proteção Civil

Do guião de entrevista dirigido aos Operacionais Proteção Civil (anexo 2) destacam-se algumas questões que merecem análise. Importa salvaguardar que a sigla que finaliza as respostas dos entrevistados é uma forma, codificada, de identificar os participantes.

Questão 1: Qual é a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil?

- "Uma ocorrência de socorro está diretamente relacionada com a resposta imediata a situações de emergência, nomeadamente em cenários que envolvam risco de vida, integridade física ou bens, como incêndios, acidentes rodoviários, inundações, entre outros. Estas ações são geralmente executadas pelos corpos de bombeiros, INEM, forças de segurança (...). Já uma ocorrência de proteção civil tem uma abrangência mais ampla e estratégica, envolvendo a coordenação de meios e agentes de proteção civil com vista à proteção de populações e bens, podendo englobar ações preventivas, de planeamento, de resposta e de recuperação face a situações de risco coletivo, como sismos, pandemias, fenómenos meteorológicos extremos ou acidentes de grande escala. A proteção civil atua não apenas no socorro, mas também na gestão e coordenação global das ocorrências (...)." **OP21**
- "Uma ocorrência de socorro é aquela em que existe a necessidade de auxílio e resposta imediata a um determinado incidente (...). Ou seja, existe uma necessidade imediata de socorrer aqueles cidadãos retirando-os da zona de perigo e lhes prestar cuidados médicos emergentes. No caso de uma ocorrência de proteção civil, estamos perante algo que está para acontecer ou mesmo que esteja a acontecer no momento, mas que ainda não tenha provocado perigo imediato e momentâneo para nenhuma pessoa ou propriedade (...). Simplificando, uma ocorrência de socorro é uma situação imediata e localizada e uma ocorrência de proteção civil é algo mais lato e de situação evolutiva no tempo e espaço." **OP22**

As respostas analisadas evidenciam um entendimento claro e coerente sobre a distinção entre ocorrência de socorro e ocorrência de proteção civil. Contudo, regista-se uma abordagem mais institucional e estruturada, que enfatiza os aspetos estratégicos e de coordenação evidenciada na resposta OP21, enquanto o entrevistado OP22 opta por exemplificar através de situações concretas e operacionais, demonstrando o carácter imediato do socorro face à dimensão evolutiva e abrangente da proteção civil.

Questão 2: Em relação à cobertura de informação, quantas entrevistas concedeu sobre ocorrências de socorro? Sobre este tópico, quantas entrevistas foram realizadas em situações de proteção civil e socorro?

- "No TO (op. de socorro), foram centenas, em termos de Ocorrências de Proteção Civil fazia duas por dia, isto no ano de 2003. Agora, durante 10 anos, foram centenas." **OP1**
- "Várias ao longo do ano. Em 2024, no caso da queda do helicóptero no Rio Douro, com os elementos da UEPS, estabeleci um plano de comunicações com os OCS, mais precisamente em quatro horários de comunicações (briefings)..." **OP10**
- "Nunca dei entrevistas diretamente aos jornalistas, dado que, por norma, essa responsabilidade é gerida pelo Gabinete de Comunicação da Câmara Municipal. Habitualmente, quem presta declarações públicas nestes contextos é o Vereador com o pelouro da Proteção Civil ou o próprio Presidente da Câmara, enquanto autoridades máximas municipais e representantes da Proteção Civil local." **OP21**
- "Em relação a ocorrências de socorro que me recorde, foram oito entrevistas. Relativamente a situações de proteção civil e socorro, lembro-me de uma situação".

OP22

Estas respostas evidenciam uma variedade de experiências em termos de comunicação com os OCS. Se OP1 destaca uma alta frequência de intervenções junto dos jornalistas, OP22, apresenta números mais moderados (indica 8 entrevistas). Destaca-se o exemplo OP10 durante uma ocorrência concreta (queda de helicóptero no rio), através da criação de um plano de comunicações com horários definidos para *briefings* com os jornalistas, contribuindo para uma estratégia da comunicação, alinhada às boas práticas em gestão de crises.

As respostas revelam experiências distintas no contacto com os meios de comunicação social. Enquanto alguns participantes, com funções operacionais ou de

comando, referem uma frequência significativa de intervenções públicas, inclusive com estruturação de planos de comunicação (OP1 e OP10), outros relatam uma prática pontual (OP22) ou até delegada em estruturas institucionais específicas, como gabinetes municipais de comunicação (OP21).

Questão 3: No caso de ter dado uma entrevista, o que considera verdadeiramente importante no momento de comunicar o acontecimento?

- "Enquanto cidadã, não pretendo saber da nomenclatura dos veículos existentes (no TO)." **OP9**
- "Uma caracterização sumária do evento (hora, n.º de vítimas), não estamos a falar para bombeiros (APC), logo devemos falar de uma forma clara e não técnica, não devemos falar em detalhes (da ocorrência)." **OP20**
- "Considero verdadeiramente importante que o momento da entrevista sirva também como oportunidade para sensibilizar a população, reforçando mensagens de prevenção ou de educação para o risco, sempre em consonância com a natureza do acontecimento." **OP21**
- "Em primeiro lugar ser o mais objetivo possível, evitar emitir juízos de valor ou meras opiniões pessoais sobre o que ocorreu. Depois prestar apenas a informação necessária e suficiente para que a situação seja do conhecimento público, ou seja, descrever o que se passou e a ação das várias equipas de profissionais empenhadas. Seguidamente transmitir informação sobre o desfecho e os resultados, elencando de forma genérica o número de vítimas (caso existam), os locais, ou bens afetados, sem, no entanto, os particularizar e identificar. Em último lugar, transmitir alguns conselhos aos cidadãos para evitar a repetição daquele tipo de evento ou transmitir medidas de autoproteção, se for o caso disso." **OP22**

A análise das respostas a esta questão visa abordar um tema crucial na comunicação de emergência: o conteúdo e a forma da mensagem a transmitir à população durante uma entrevista. A análise das respostas permite destacar algumas dimensões fundamentais da comunicação eficaz em situações de emergência. Num primeiro momento a objetividade, no que concerne ao conteúdo (observem-se as respostas de OP9 e OP20 quando salientam a adequação da linguagem, a limpeza dos termos mais técnicos que são incompreendidos pela generalidade da população). Esses detalhes em comunicação podem acrescentar ruído à mensagem. Assim, o foco deve

estar no conteúdo compreensível, e não na descrição interna e técnica da operação. Por inerência, esta descrição deve ser objetiva e imparcial, por outro lado não deve levantar possibilidade para especulação ou segundas interpretações. Da resenha geral, e fundamentados na opinião de OP22, a sequência lógica para estruturar a comunicação deve passar por relatar a ocorrências (hora, local e tipo de incidente); clarificar quais os meios de socorro envolvidos e ligá-los às vítimas e/ou danos e, por fim, mencionar as medidas preventivas ou até educativas.

Uma comunicação devidamente estruturada promove a transparência e a confiança das instituições junto das populações. Esta clarificação da comunicação evita especulações e pode ter uma forte componente pedagógica na medida em que utiliza a comunicação social para chegar às populações e assim, prevenir, informar, avisar e recomendar.

Questão 4: Entre as diferentes formas de comunicação qual é, na sua opinião, a mais funcional em termos de emergência e socorro e porquê?

- "A televisão, tudo o que passa na televisão é rapidamente difundido pelos restantes meios (rádio, *online*), e claro as pessoas que telefonam umas às outras para avisarem de que está a acontecer algo." **OP11**
- "A comunicação verbal transmitida via imagem se possível no local, é aquela que permite que o destinatário da mensagem se foque efetivamente naquilo que se está a dizer. Ou, em alternativa, a comunicação transmitida via rádio, esta apesar de por norma ser possivelmente mais rápida e simples de realizar, não cativa tanta atenção no destinatário." **OP22**

Com esta questão procurou-se compreender qual é o meio de comunicação percecionado como mais funcional, por parte dos operacionais de proteção civil. A amostra de respostas em análise tem um ponto comum e outro ponto de afastamento. Em comum apresentam rapidez na difusão da mensagem, seja por via da televisão, telefone ou rádio. Uma resposta destaca a capacidade multiplicadora da televisão que permite a difusão por outros meios. As respostas afastam-se na questão prática, ou seja, a televisão apresenta mais vantagens para o público na medida em que conjuga a mensagem verbal com a mensagem visual, por outro lado, a rádio tem uma maior

rapidez de emissão só que apresenta uma menor capacidade de retenção por parte do ouvinte.

A análise às questões 5 e 6 encontra-se no anexo 5.

Questão 7: Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas. Caso estivesse envolvido numa ocorrência com várias entidades como organizaria a estrutura de comunicação?

- "Mesmo até à III Fase do SGO, numa ocorrência deve ser estabelecida um Relações Públicas, para recolher/comunicar com os OCS. Sendo que o COS também pode responder aos OCS." OP1
- "A estrutura de comunicação deve ser centralizada numa só pessoa, que recolhe a informação de todos os intervenientes para que possa ser transmitida com dados concretos." OP11
- "Juntava as entidades todas, tratava da informação e o COS falava aos OCS (mesmo estando o SMPC)." OP12
- "Marcava uma hora com os jornalistas para o *briefing*, mas antes reunia com as entidades presentes na ocorrência (TO) e reunia toda a informação das entidades." OP19
- "No Posto de Comando, designava um elemento meu para recolha e tratamento da informação e este iria prestar declarações aos OSC e marcava-se o *briefing* (combinava-se as horas com os jornalistas). Quanto à autoridade política, esta pode falar paralelamente." OP20

A maioria das respostas destaca o reconhecimento e a relevância que os inquiridos atribuem à centralização da comunicação em um determinado agente. Contudo, esta centralização não significa exclusividade, ou seja, o agente selecionado ou o Relações Públicas deve recolher a informação das diferentes entidades envolvidas no teatro de operações e coordenar múltiplas vozes de forma a transmitir uma mensagem coerente, respeitando as diferentes competências técnicas e institucionais. OP19 destaca a melhor prática: uma reunião prévia entre as entidades para concentrar a informação e de seguida a preparação da comunicação conjunta. Este processo evita a transmissão de mensagens contraditórias, erros factuais e sobreposição de competências.

A centralidade do Comandante de Operações de Socorro parece, face à amostra, consensual, mas destaca-se que a sua comunicação deve ser realizada de forma integrada com a estrutura formal de comunicação interinstitucional.

Questão 8: Na atualidade qual considera ser o técnico mais apto para recolher, organizar e transmitir a informação de uma determinada ocorrência aos OCS e porquê?

- "Por norma, deve ser o COS, pois é quem esteve no centro da ocorrência e possui toda a informação operacional. Em ocorrências de maior dimensão, deverá ser nomeado um Oficial de Relações Públicas, com formação na área da comunicação, para garantir a transmissão eficaz e estruturada da informação." **OP21**

Pretende-se com esta questão clarificar que quer o COS quer um Oficial de Relações Públicas devem interagir com os OCS.

Questão 9: Um oficial de Relações Públicas é o responsável por desenvolver e implementar estratégias eficazes de comunicação, promovendo o contacto com as entidades envolvidas, internas e externas, e mantendo o relacionamento com os media num determinado Teatro de Operações (TO). Equacione um determinado TO, que ainda não atingiu a IV fase do SGO. No seu entendimento, deve estar definido um elemento que desempenha a comunicação e quem efetua a ligação com os jornalistas?

- "Sim, para que possa ter tempo para recolher e preparar a informação que vai ser transmitida." **OP11**
- "Sim, deve estar sempre definido quem comunica e quem faz a ligação aos jornalistas, independentemente da fase do SGO. Esta previsão garante clareza na mensagem e evita comunicações paralelas ou contraditórias." **OP21**
- "Efetivamente sim. Deverá, se possível existir uma pessoa que tenha essa função, libertando os restantes operacionais, sejam comandantes ou não, para a realização das suas tarefas próprias." **OP22**

Todos os participantes demonstram uma linha de pensamento consensual quanto à necessidade de prever quem comunica e quem articula com os jornalistas, mesmo que a ocorrência ainda não tenha atingido a fase IV do SGO. A ausência da definição de um porta-voz pode gerar ruído informativo, disputas entre as entidades por alguma visibilidade mediática ou até perda do controlo da narrativa da situação.

Questão 10: Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

- "Exemplo no Douro (queda do helicóptero), estavam presentes vários comandantes e só o COS é que falou aos OCS." **OP8**
- "Nesta situação em particular deverá ser o COS, logo que executadas as diligências iniciais de socorro. Podendo a comunicação ser complementada por outras entidades se existirem e intervierem no local." **OP22**

Em linha com a questão anterior, as respostas a esta questão destacam, mais uma vez, que compete ao COS a comunicação com os OCS.

Questão 11: Imagine uma ocorrência para onde foram acionadas várias entidades. Tem conhecimento qual é a entidade que deve prestar informações aos OCS, isto é, qual a entidade que deve iniciar a conferência de imprensa?

- "É sempre a entidade que tiver o comando da operação." **OP20**
- "Entendo que a informação deverá ser prestada pela entidade à qual compete a reposta inicial à referida ocorrência. Por exemplo, uma situação de incêndio rural deverá ser o COS, numa situação de um assalto a um banco deverá ser o Comandante da força policial." **OP22**

De forma muito direta, a amostra selecionada, refere que a entidade que deve iniciar a conferência de imprensa é mesma que está no comando da operação. OP22 ainda destaca alguns exemplos demonstrando a diversidade de agentes que devem estar preparados para comunicar com os OCS.

Questão 12: Equacione a seguinte possibilidade: um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No *briefing*, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?

- "Cada uma destas entidades (CB e SMPC) têm funções específicas. As operações de socorro são comandadas por agentes de proteção civil e o SMPC não é agente. Logo, se está em causa dar informação sobre o desenrolar da operação a informação sobre a mesma deve ser dada pelo COS. Se estiver em causa o abrigo de desalojados, ou outras

questões da responsabilidade da Câmara, e dos seus serviços, deve ser o SMPC. Mas nunca misturar as coisas." **OP3**

- "Neste caso, o COS é quem deve prestar declarações aos OCS, uma vez que tem a visão completa das operações em curso e é a figura técnica competente para o efeito." **OP21**
- "Entendo que deverá ser o COS dos Bombeiros a iniciar o *briefing*, pois a resposta inicial é daquele tipo e só ele saberá e poderá transmitir o que está a acontecer e o que se está a fazer. Posteriormente poderá o Serviço Municipal de Proteção Civil falar com os OCS, transmitindo as informações sobre as suas ações subsequentes, p.e. se existe necessidade de alojamento de pessoas ou outras ações que aquele serviço poderá levar a cabo." **OP22**

A argumentação de OP3 baseia-se na qualificação legal e operacional dos intervenientes, pois destaca o risco de mistura de níveis de autoridade e informação e reforça que um órgão de coordenação municipal não é um executivo no teatro de operações. As opiniões de OP21 e OP22 aproximam-se na medida em que definem com clareza o papel técnico e coordenador do COS destacando-o como porta-voz principal. Por seu turno, OP22 integra o papel do SMPC como complementar sem comprometer a autoridade do COS. Assim, o SMPC pode e deve comunicar, mas limitado à sua esfera de atuação nomeadamente no que respeita à gestão de desalojados, reabilitação urbana pós incêndio ou ações logísticas e sociais que competem à autarquia.

Questão 13: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário com veículo dos Bombeiros (VFCI) provocando dois feridos muito graves e três ligeiros, obrigando, desta forma, à ativação do helicóptero do INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- "É o COS, este deve recolher a informação de todas as entidades presentes na ocorrência e para isso deve haver um Relações-Públicas para recolher de todas as entidades. Posteriormente deve se construir uma narrativa." **OP9**

Na criação de um cenário onde estão envolvidos bombeiros e técnicos do INEM, segundo OP9 é o COS que deve recolher informação e transmitir aos órgãos de comunicação social.

Questão 14: Equacione a possibilidade: certo dia, pelas 18:30, decorre um tiroteio num *Shopping*, resultando num morto e dois feridos. Para esta ocorrência, foram

mobilizadas várias entidades, nomeadamente o INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- “Sendo uma ocorrência de natureza tática-policial, a comunicação deve ser liderada pela PSP. A segurança pública e a gestão da investigação criminal estão sob a sua alçada.” **OP21**

Na criação de um cenário diferenciado com envolvimento técnicos de saúde, INEM, e forças policiais, compete à força policial a gestão da comunicação dado que são os seus técnicos que fazem o enquadramento, a recolha de evidências e a gestão na operação.

Questão 15: Equacione a possibilidade: um acidente mortal na A25 com carrinha celular da Guarda Prisional. As reclusas ficaram encarceradas e os Guardas foram transportados para a Unidade Hospitalar. Para o local, para além da GNR, foram acionadas duas equipas do INEM, bombeiros e um helicóptero. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- "Nesta descrição de cenário há outras variáveis que têm de ser tidas em consideração, nomeadamente a envolvimento das competências inerentes aos Serviços Prisionais. Ainda assim, entendo que no tipo de acidente rodoviário e das vítimas envolvidas, caberá aos militares da GNR, presentes no local, prestar declarações aos OCS. Esta não pode ser considerada uma simples operação de socorro." **OP3**

Através da criação de um cenário diferenciado, desta vez com o envolvimento de GNR, INEM e Bombeiros OP3 ressalva que não é uma operação de socorro simples, mas na sua consideração e porque se trata de um acidente rodoviário, compete aos militares da GNR fazer as declarações aos OCS.

Questão 16: Equacione a seguinte possibilidade: pelas 23h02m ocorreu um acidente rodoviário na A22, com um autocarro com passageiros holandeses. Nas operações de proteção e socorro estiveram 61 veículos dos diferentes Agentes de Proteção Civil, as entidades competentes, dois helicópteros do INEM, um Posto Médico Avançado e 156 Operacionais. Além destas entidades, esteve presente no TO o Embaixador dos Países Baixos. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas? E a que horas era feita a conferência de imprensa?

- "Este cenário é sem margem para dúvidas uma operação de proteção civil. Neste caso o Plano de Emergência aplicável deve prever a figura do porta-voz, bem como a envolvimento da autoridade política correspondente. Quanto à hora da Conferência de Imprensa, não é possível predeterminar, pois depende de fatores específicos que só a situação em concreto poderá equacionar. Acresce que havendo cidadãos estrangeiros envolvidos, haverá diligências diplomáticas a realizar e que terão de ser tidas em consideração, quanto à informação pública a prestar." **OP3**
- "É uma ocorrência complexa, numa primeira abordagem deve ser o COS a prestar declarações. A Conferência de Imprensa (CI) deve ser feita o quanto antes para não criar instabilidade e devem estar presentes todas as entidades." **OP9**
- "Nesta situação e estando no local o embaixador do país de origem dos cidadãos acidentados, deverá existir uma comunicação inicial por parte deste, logo que lhe seja possível transmitir informação genérica sobre a ocorrência e o estado das pessoas acidentadas. Nesta comunicação deverão ser informados os OCS da marcação de uma conferência de imprensa, a ocorrer logo que o socorro às pessoas esteja assegurado, mas não necessariamente no final de toda a resolução da situação. Nesta conferência de imprensa deverão estar representantes (oficiais de relações públicas) das várias entidades (força policial, bombeiros, INEM, proteção civil municipal/nacional, embaixador, responsável político nacional) a fim de cada um transmitir informação pertinente sobre a ação da sua instituição, caso seja solicitado para tal pelos OCS." **OP22**

O cenário apresenta um nível de complexidade elevado na medida em que envolve o acidente rodoviário, multivítimas, estrangeiras, com grandes meios operacionais envolvidos, a necessidade de um embaixador dos Países Baixos, entidades nacionais e internacionais e, tudo isto, ocorreu durante a noite.

A amostra selecionada tem vários pontos de convergência. Consideram, os inquiridos, que o COS deve comunicar quando possível alguma informação, mas em primeiro lugar o socorro às vítimas é imperativo. A conferência de imprensa deve ocorrer o mais cedo possível e a mesma requer a presença de representantes de todas as entidades nomeadamente a presença do Embaixador, por uma questão diplomática, ou então em articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros. A comunicação deve ser estruturada por blocos temáticos e por entidades e todas elas devem estar aptas para a possibilidade de colocação de questões por parte dos OCS.

Questão 17: Imagine este cenário, um ITP: “Um suspeito armado barricado na própria viatura após ter baleado um Polícia que se encontrava de folga, no seguimento de uma discussão de trânsito” - esta operação contou com a participação ativa das Equipas de Prevenção e Reação Imediata (EPRI) do Comando Metropolitano de Lisboa e do Regimento de Sapadores Bombeiros - Lisboa. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas, como abordaria a situação?

- "Quem deve prestar declarações é o elemento de comando da PSP. Trata-se de uma ocorrência de segurança e investigação policial, pelo que é da competência da força de segurança coordenar a comunicação pública." **OP21**
- "Em primeiro lugar, a prioridade deverá ser resolver a situação. Não obstante, uma situação deste tipo poderá prolongar-se no tempo, pelo que, logo que a mesma esteja contida/controlada, deverá ser prestada informação inicial pelo oficial de relações públicas policial. Posteriormente, e após a resolução da situação, deverá em primeiro lugar falar o oficial de relações públicas policial e posteriormente o responsável pelo socorro à vítima." **OP22**

O cenário criado apresenta alguma complexidade pelo facto existir um sujeito armado que está barricado dentro da viatura e porque um elemento da polícia está ferido e necessita de assistência. Considera, a amostra, que apenas a força de segurança responsável (PSP ou GNR) deve falar aos OCS durante a fase ativa da operação. O mais importante é conter a ameaça dado que qualquer antecipação de informação pode colocar vidas em risco. Neste cenário, a informação deve ser partilhada em blocos faseados nomeadamente no momento de contenção, resolução, estabilização e posterior investigação. Desta forma compete ao Oficial de Relações Públicas da PSP gerir o perímetro, evitar fugas de informação e planear o *briefing* com os órgãos de comunicação social.

Questão 18: Considerando a seguinte ocorrência: um atropelamento na via pública com uma vítima mortal, onde estão presentes a PSP, o INEM e os Bombeiros, com uma equipa liderada por um bombeiro de 1ª. Em que momento devem ser prestadas declarações aos órgãos de comunicação social (OCS)?

- "Em relação ao Bombeiro de 1ª, como não há doutrina, por vezes os bombeiros limitam os operacionais a prestar declarações." **OP5**

- "Em momento algum. Se for um caso de média gravidade, envio para a zona de sinistro, um elemento de comando para prestar todas as declarações." **OP16**
- "As declarações só devem ser prestadas no final das operações." **OP11**
- "É o COS, neste caso, o bombeiro de 1ª." **OP19**
- "Acima de tudo, os bombeiros de 1ª não podem prestar declarações. Devemos fazer a entrevista no final da ocorrência." **OP20**

A seleção de respostas a esta questão visa mostrar que, na generalidade, os entrevistados consideram que o momento adequado para prestar declarações deve ser no final dos eventos, uma vez que essa ocasião corresponde ao término das operações e é possível fazer uma avaliação completa do evento. Relativamente ao elemento que deve falar com os jornalistas as opiniões dividem-se: veja-se o caso de OP5 que considera que os Bombeiros limitam os operacionais a prestarem declarações, por outro lado OP19 destaca que no cenário criado na questão, o bombeiro de 1.ª deve prestar declarações, já o entrevistado OP20 tem uma visão totalmente oposta.

Observa-se, neste grupo de respostas, a existência de um consenso razoável sobre o momento de prestar declaração, pois a maioria aponta para o momento final da operação. A maioria dos entrevistados aponta a responsabilidade da prestação de declarações para um elemento do comando, mas pelas respostas obtidas é possível aferir alguma confusão relativamente à legitimidade de um bombeiro de primeira para exercer esta função. Esta confusão é reforçada pelo OP5 quando destaca a falta de procedimentos para agir nestas situações.

Questão 19: Considerando o seguinte cenário: um autocarro despista-se numa estrada municipal, resultando em vários feridos ligeiros e três feridos graves, incluindo o condutor. Em que momento deve o Comandante Operacional de Socorro (COS) prestar declarações aos *media*?

- "Não deve passar mais que uma hora após o início do acidente." **OP1**
- "As declarações devem ser prestadas(...) logo que terminem as operações." **OP3**
- "Cada CB devia ter um elemento ligado à comunicação (um oficial de ligação)." **OP5**
- "O Comandante das Operações de Socorro (COS) deverá garantir, antes de qualquer comunicação, que todas as vítimas estão assistidas, seja através da estabilização no local, seja após o transporte para unidades hospitalares ou após tratamento no Posto

Médico Avançado (PMA), caso tenha sido montado. Só depois de confirmada a estabilização da situação e asseguradas as condições operacionais, o COS deverá deslocar-se ao espaço previamente definido para os OCS e prestar declarações. Esta gestão do tempo e da comunicação é essencial para garantir rigor, segurança e evitar ruído informativo." **OP21**

- "Neste caso em concreto, deverá sempre sobrepor-se ao direito de informar o direito ao socorro e tratamento condigno. Ou seja, em primeiro lugar deverão ser socorridas as vítimas, sejam os feridos leves sejam os feridos graves, e só depois de isso acontecer é que deverão ser prestados os esclarecimentos aos OCS. Por outro lado, se o COS estiver preocupado em prestar esclarecimentos aos OCS antes de terem sido socorridos os feridos e organizada a estratégia para abordar aquela ocorrência, poderá correr-se o risco de não existir organização e comando, levando a atrasos no desempenho da missão de socorro ou ainda a possibilidade de existirem erros nesse mesmo socorro por parte de quem o está a prestar." **OP22**

Desta amostra de respostas pode formar-se dois grupos de categorias: grupo A, em que o tempo é determinante, com respostas dos OP1, OP3 e OP5 e o grupo B, em que as vítimas e o planeamento ajustado ao cenário são fundamentais, com as respostas dos OP21 e OP22. Em linha com a opinião do entrevistado OP22, focar a necessidade de resposta apenas considerando o fator tempo pode originar atrasos no desempenho da missão de socorro, ou até mesmo condicionar a orientação dos meios técnicos. Desta forma, as respostas estabelecem, com clareza, que a missão principal do COS é o comando e a segurança operacional. A comunicação externa deve ser feita *à posteriori*, depois de atender a todas as vítimas. Só desta forma a comunicação será capaz de transmitir dados concretos e ajustados ao TO. Em suma, afere-se das respostas selecionada que em primeiro lugar importa priorizar o socorro completo às vítimas, de seguida definir um espaço para a comunicação e aquando dessa comunicação transmitir os dados com rigor e definir atualizações. Segundo OP21 um procedimento equilibrado não tende a ser muito rápido (e deve assegurar primeiro as vítimas), nem pode ser demasiado demorada, para não alimentar especulações.

Questão 20: Num fogo rural, que afete vários municípios, quem deve falar aos jornalistas?

- "Nesta situação e estando na presença de um fogo rural envolvendo mais do que um município, deverá caber ao COS prestar declarações aos OCS. Ainda assim, em função das vítimas e dos danos provocados em infraestruturas e no território, poderemos estar na presença de uma operação de proteção civil e não de uma operação de socorro, cabendo então à autoridade política correspondente prestar declarações aos OCS". **OP3**
- "Neste caso, é o COS, pode ser um elemento da ANEPC ou alguém que ele designe. O COS deve articular com os presidentes de Câmara para organizar as diferentes comunicações!" **OP8**
- "Entendo que deve ser o COS (alguém da ANEPC), no entanto pode estar na conferência de imprensa (CI), o Presidente de Câmara. Numa situação de incêndio, o Presidente da Câmara, deve contactar todos os presidentes de freguesia e recolher toda a informação, para posteriormente a transmitir na CI. O público precisa de ser informado e cada vez há mais desinformação, logo a informação deve ser tratada e difundida por um só "canal". Nos incêndios, não vemos a UEPS prestar declarações à TV, eles estão para trabalhar!" **OP11**
- "O COS! Os jornalistas vão sempre falar com os Presidentes de Câmara, por isso entendo que devemos criar uma doutrina, tipo: o COS fala em primeiro lugar em parceria com Presidente de Câmara e depois sim, fala o Autarca." **OP16**
- "O COS e se estiverem ativados os Planos Municipais de Emergência e Proteção Civil ativados, deve falar alguém do governo." **OP19**
- "Em ocorrências de grande dimensão que envolvam vários municípios, a comunicação deve ser articulada e centralizada. O porta-voz deverá ser, preferencialmente, o Comandante das Operações de Socorro (COS) designado, que pode ser um Comandante Distrital ou um Oficial de Ligação Nacional da ANEPC, consoante a fase do SGO ativada. Caso seja decretada a Fase IV, a comunicação deve ser liderada pela ANEPC, podendo ser coadjuvada pelos Presidentes de Câmara dos municípios afetados ou por outras entidades envolvidas, mediante articulação prévia." **OP21**

De uma forma geral os inquiridos consideram que o COS deve ser responsável pela comunicação técnica inicial na medida em que detém uma visão operacional integrada, constitui uma autoridade no TO e deve, por consequência, garantir rigor técnico da informação transmitida. Face ao cenário que serve de mote à questão, consideram os inquiridos que a autoridade política, na figura de Presidentes de Câmara ou, eventualmente, agentes do Governo, podem complementar a comunicação emitida

pelo COS abordando impactos sociais e algumas medidas institucionais. De forma coordenada a autoridade política deve participar em conferências de imprensa desde que devidamente articulado com o COS.

O SGO define o cidadão tem direito a ser informado. Enquadrado por esse direito à informação as diferentes fases do SGO definem que na Fase I até à III deverá ser COS (ou alguém designado por ele) a emitir declarações, enquanto na Fase IV cabe à ANEPC liderar a comunicação, podendo integrar representantes políticos.

Na generalidade das respostas compreende-se que a comunicação deve ser centralizada e faseada. No caso da realização de uma conferência de imprensa os agentes envolvidos poderão comunicar segundo uma sequência previamente definida, que pode organizar-se da seguinte forma: em primeiro lugar o COS, em segundo lugar o autarca, em terceiro lugar outras entidades. No caso de a ocorrência estar a ser liderada pela ANEPC, figurada pelo comandante sub-regional ou comandante regional deve ser este a iniciar a conferência de imprensa, na qualidade de COS, seguido pelo representante do poder local e posteriormente por outras entidades.

Questão 21: Na qualidade de operacional de uma entidade envolvida numa ocorrência, tem conhecimento a que momento da ocorrência são prestadas declarações aos jornalistas?

- "Sim. As declarações devem ocorrer apenas após estabilização da situação no terreno, com as operações críticas já em curso ou concluídas. O momento mais adequado será após a primeira reavaliação tática da ocorrência, permitindo que a informação transmitida seja rigorosa, validada e contribua para a tranquilização pública. Declarações prematuras podem comprometer a perceção pública da resposta operacional." **OP21**

A seleção de uma única resposta para a análise desta questão tem uma intenção. Segundo OP21 a comunicação só deve ocorrer após estabilização parcial ou total da ocorrência evitando, desta forma, declarações enquanto ainda podem decorrer operações críticas, ou de salvamento, ou de controlo de riscos. Quando OP21 refere a “primeira reavaliação tática” demonstra conhecimento de que a informação inicial é frequentemente volátil e imprecisa logo deve ser condicionada. O inquirido manifesta

uma clara preocupação com a percepção pública quando reforça que a comunicação visa “a tranquilização pública” e não deve contribuir para o pânico para a generalização da confusão desta forma, mensagens contraditórias ou apressadas devem ser minimizadas.

A análise à questão 22 encontra-se no anexo 5.

Questão 23: Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?

- "É importante...!" **OP1**
- "Considero absolutamente indispensável a existência de um protocolo específico para orientar a formação e a intervenção de operacionais, dos diversos agentes de proteção civil, no que concerne à sua relação com os OCS." **OP3**
- "Existem manuais que falam sobre o relacionamento com o OCS. Direcionado aos operacionais em ocorrências, não existe esse manual." **OP5**
- "É uma excelente ideia." **OP8**
- "É importante perceber o posicionamento de cada um relativamente aos OCS." **OP 9**
- "Acho muito bem. É o que as outras Forças de Segurança têm e a Proteção Civil não tem. Toda a gente quer falar e ao mesmo tempo toda a gente não quer falar..." **OP 14**
- "É de todo importante. Na ENB fala-se nas competências dos COS com os OCS, mas não se explica como fazer..." **OP 19**
- "Considero fundamental a existência de um protocolo claro que regule a interação entre os operacionais e os OCS. Este documento deve definir quem comunica, quando comunica e com que enquadramento, salvaguardando a integridade da informação e evitando fugas ou interpretações erradas. Um protocolo bem delineado promove a coerência da mensagem, protege os intervenientes e reforça a credibilidade das entidades no terreno." **OP21**
- "Entendo ser deveras importante, mais até para os próprios OCS. Uma vez que a necessidade atual que estes sentem de ser os primeiros a transmitir a informação, leva-os por vezes a intrometer-se no desenvolvimento e resolução de determinada ocorrência, criando, não raras vezes, dificuldades acrescidas na sua resolução. Entendo que este protocolo poderá definir *timings* de informação que deverá ser de conhecimento geral, permitindo assim um equilíbrio no dever de informar e procurar a informação e a necessidade de resolução correta, atempada e profissional de determinada ocorrência." **OP22**
- "É importantíssimo." **OP24**

Face à mostra é possível aferir que existe uma aceitação generalizada da ideia, mas a sua compreensão é bastante superficial em alguns casos. As respostas de OP3, OP5 e OP19 manifestam algumas lacunas nas estruturas formativas e dos operacionais. Por outro lado, respostas como OP21 e OP22 defendem a necessidade de elaboração de um protocolo com elementos fundamentais tais como quem comunica, quando comunica e o enquadramento mantendo o foco na proteção da integridade da informação. Por seu turno, OP22 ressalva a pressão promovida por parte dos jornalistas que, por vezes, interferem na gestão da operação. Assim, a definição de um protocolo pode regular os *timings* e a forma de contato entre o COS e os OCS.

Questão 24: Imagine que é um Comandante de um CB e foi acionado para um incêndio rural, todavia, uma aeronave de combate acaba por cair, provocando a morte do piloto. Neste cenário, e estando todas as entidades no TO, como organizaria a estrutura para a conferência de Imprensa (CI)? No seu entender, qual a entidade que deve iniciar a CI?

- " O COS deve iniciar a devida CI, com devida autorização da ANEPC." **OP1**
- "Nesta situação o COS é assumido pela ANEPC, dada a envolvimento da queda de uma aeronave de combate a incêndios, cuja intervenção operacional está na dependência desta." **OP3**
- "Depois da situação resolvida, e sendo eu o COS, aguarda por indicações da ANEPC e depois talvez daria as respetivas informações." **OP16**
- "COS" **OP19**
- "Neste tipo de cenário complexo, com múltiplas implicações operacionais, humanas e institucionais, a conferência de imprensa deve ser cuidadosamente preparada. A estrutura deve incluir:
 - 1- o COS para contextualizar a ocorrência principal (incêndio rural);
 - 2- um representante da Força Aérea ou da entidade responsável pela operação da aeronave;
 - 3- um elemento da ANEPC para enquadramento institucional;
 - 4- eventualmente, um representante do INEM ou da autoridade de saúde, caso aplicável.

A CI deve ser iniciada pela ANEPC, dada a gravidade da situação e o envolvimento nacional. A ANEPC fará a abertura, enquadrando o evento e gerindo a ordem das intervenções, garantindo uma mensagem coesa e coordenada." **OP21**

- "A entidade que deverá iniciar a CI deverá ser a ANEPC, seguida pelo Comandante das operações de combate ao incêndio ou um oficial de relações públicas por ele designado, posteriormente um elemento do Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves e de Acidentes Ferroviários (GEPIAF)". **OP22**

Da presente amostra de respostas destacam-se OP21 na medida em que defende que a ANEPC deve iniciar a conferência de imprensa atuando como âncora institucional e articulada com os restantes intervenientes. Na mesma linha OP22 concorda com a abertura da conferência de imprensa por parte da ANEPC, devendo ser seguida pela intervenção do COS ou pelo porta-voz designado. Na sua visão inclui o Gabinete de Prevenção e Intervenção de Acidentes com Aeronaves e de Acidentes Ferroviários (GEPIAF) demonstrando rigor técnico e normativo atendendo à fase pós-acidente, ou seja, correspondente à fase de investigação e comunicação oficial. As restantes respostas apresentam com uma visão simplista, sem estratégia de comunicação e sem desenvolvimento da estrutura a conferência de imprensa.

Este cenário ultrapassa a dimensão local de um combate a incêndio, já anteriormente analisado. Trata-se de uma operação de proteção civil com componente crítica de segurança aérea, e que mobiliza entidades civis, militares e técnicas. Desta forma, e ajustado ao cenário, a comunicação pública deve refletir essa complexidade, através de uma conferência de imprensa institucionalmente estruturada.

Questão 25: Equacione o seguinte cenário: Um acidente rodoviário com um autocarro, na A1, na zona da Mealhada. Deste acontecimento, resultaram 3 mortos e 36 feridos. Nesta ocorrência estiveram presentes várias entidades. Sendo o Sr. Major Mendes o elemento mais graduado da GNR no TO, como procederia com os jornalistas, em termos de comunicação? Como estruturava a conferência de imprensa?

- "O COS fala inicialmente ao jornalista e estabelece o horário da Conferência de Imprensa (CI), na CI o COS fala no número de meios envolvidos, aborda o número de vítimas, para onde foram transportadas. Termina a CI dizendo aos Jornalistas: "daqui a uma hora

voltamos a dar novas informações". No momento da CI, o COS não deve estar de costas para o TO." **OP1**

- "A CI era feita no final dos trabalhos e era iniciada pelo COS, talvez ladeado pela ANEPC."

OP5

- "Falava inicialmente com elementos envolvidos (entidades), posteriormente marcava uma hora para a conferência de Imprensa e quanto muito dava a palavra ao INEM para abordar o assunto das vítimas." **OP16**

- "Nesta situação e após o transporte das vítimas mortais para os serviços de medicina legal e do devido encaminhamento e socorro aos feridos, estaria disponível para falar com os jornalistas (logo que devidamente autorizado pela GNR). Em primeiro lugar falaria eu sobre a atuação da GNR descrevendo a situação, seguido de um elemento do INEM para atualização do estado dos feridos e depois um elemento da proteção civil municipal sobre as medidas de apoio aos feridos e/ou famílias (alojamentos, alimentação, etc.)." **OP22**

Face à criação de um cenário constituído por um acidente grave envolvendo um autocarro, com mortos e feridos e com o envolvimento de várias entidades as respostas apresentadas são bastante heterogéneas. OP1 define como porta-voz inicial o COS, mas não menciona o papel das outras entidades envolvidas. Por outro lado, OP5 mantém a centralidade da comunicação no COS, mas não contempla nenhum momento de comunicação com os OCS durante a operação. OP16 reconhece a importância da coordenação entre as diferentes entidades, mas carece de definição na liderança da comunicação. Por fim, destaca-se OP22 que define uma estrutura sequenciada por parte das entidades, em particular GNR, INEM e serviços de Proteção Civil municipais. Destaca a necessidade da autorização da GNR para falar aos OCS demonstrando respeito pela cadeia de comando e só inicia esta comunicação após a estabilização das vítimas e o transporte das mesmas.

No dia 28 de abril de 2025, a Península Ibérica sofreu um apagão energético. Enquadrado temporalmente no período de realização de entrevistas, alguns participantes contaram com uma questão extra.

Questão 26: Como avalia a comunicação por parte da ANEPC no dia da crise energética (apagão), tendo em conta que o evento ocorreu por volta das 11h33 e teve origem noutro país? Considera que a comunicação feita através das redes sociais da

ANEPC, da difusão das SMS de alerta e da declaração do Exmo. Senhor Primeiro-Ministro foi eficaz e chegou atempadamente a toda a estrutura da proteção civil e ao cidadão comum?

- "Na minha opinião — e sublinho que é a minha opinião pessoal — a comunicação foi muito mal gerida. Não houve qualquer tipo de informação proveniente dos patamares nacionais para os municípios, que ficaram literalmente às escuras. Em termos de difusão de SMS, existiram claramente falhas: havia mecanismos que podiam e deviam ter sido utilizados e não o foram. No caso concreto de Santo Tirso, pelas 15h foi montado o CCOM, com o objetivo de proceder ao levantamento das necessidades de autonomia energética dos Agentes de Proteção Civil e das estruturas críticas do município. Ao final do dia, começámos a preparar um comunicado para a população, visto que, a nível nacional — e considero que se tratou efetivamente de uma crise energética de âmbito nacional — não houve qualquer orientação no domínio da proteção civil. Trabalhámos, portanto, em modo “ad hoc”, sem qualquer enquadramento superior, e a população ficou sem informação clara, objetiva e atempada." **OP21**
- "As competências da ANEPC nesta situação foram completamente capturadas pelos decisores políticos. Deste modo, o que tenho por opinião é que na situação em causa foram totalmente subvertidos os dispositivos legais e de planeamento de emergência aplicáveis e em vigor. Acrescento ainda, que entendo estarmos na presença de um exemplo da necessidade de se ministrar formação específica aos decisores políticos, para saberem gerir crises ou interpretá-las, de modo a não ficarem dependentes de assessores, quase sempre sem qualificação adequada para equacionarem estas. Isto sem prejuízo da avaliação política que legitimamente cada um dos decisores políticos em questão entenda fazer, mas sem inventar ou subverter o que está legalmente estabelecido nos instrumentos de planeamento de emergência." **OP3**
- "Não tenho como avaliar, não foi feita qualquer comunicação atempadamente à população e a pouca que foi já chegou quando a situação estava praticamente resolvida. Todas as declarações que foram difundidas ao longo do dia só serviram para aumentar a ansiedade e a sensação de insegurança para todos." **OP11**

As três respostas destacadas deixam algumas críticas, nomeadamente no que se refere à ausência de coordenação e comunicação com os níveis locais (OP21) denunciando que a comunicação não se mostrou eficaz e os municípios ficaram isolados na tomada de decisão e ação. Por seu turno, OP3 destaca que a falta de formação

especializada, por parte dos agentes políticos, refletiu-se na gestão da crise. Esta ausência de comunicação gerou um ambiente de insegurança, segundo OP11, que se traduziu num efeito psicológico negativo e no aumento da ansiedade social.

4.4.2 Análise das entrevistas aos Jornalistas

Na mesma linha procedimental com a análise anteriormente feita, alocou-se o guião de entrevista em anexo (anexo 4) e foi garantido o anonimato dos participantes neste estudo.

Questão 1: Em relação a coberturas de informação a nível de ocorrências de socorro, quantas coberturas fez? E quantas coberturas fez a situação de proteção civil e socorro?

- "Entre o ano passado e este, fiz 40 de socorro e mais de 100 de Proteção Civil." **J1**
- "Durante o ano 2024 e o presente ano, fiz 30 de socorro e 20 de Proteção Civil." **J2**
- "Mais ou menos 30 coberturas em relação a fogos florestais e 30 acidentes." **J3**
- "Quantificar é difícil, porque foram muitas, dada também a linha editorial da CMTV e Correio da Manhã, que se focava muito em ocorrências. Fiz acidentes rodoviários, incêndios urbanos, incêndios florestais, crime... O que obrigou a um maior contacto com proteção civil e socorro foram os incêndios, que requerem sempre um número considerável de meios." **J5**
- "São temas que me atraem, além disso sou docente na área da comunicação de crise. Em 2024/2025 fiz cerca de 10 coberturas, se não tivesse na guerra da Ucrânia, certamente teria feito muito mais coberturas..." **J6**

Através desta questão é perceptível que a amostra em termos de contribuições de jornalistas é muito heterógena. Alguns destes técnicos apresentam pouca experiência em coberturas noticiosas em cenários de socorro e emergência, já outros (J6) abandonam cenários nacionais para fazerem a cobertura em cenários internacionais. É igualmente visível a falta de distinção entre ações de socorro e ações de proteção civil.

Questão 2: Durante uma cobertura noticiosa de socorro qual foi o principal desafio?

- "Sinto uma barreira entre os operacionais. Em relação aos briefings, dois por dia não chega. Por vezes o Posto de Comando encontra-se longe e de difícil acesso." **J1**
- "Distinguir a informação certa das *fakenews*." **J2**
- "Obter informação fidedigna em tempo real." **J3**
- "Chegar ao local era sempre um desafio. Por exemplo, num incêndio florestal, se demorássemos a chegar, podíamos encontrar estradas fechadas e ter muita dificuldade para chegar às povoações onde o fogo estava próximo. Outro desafio era obter a informação, especialmente em cenários mais caóticos que, felizmente, eram a exceção."

J5

- "A nossa proteção, sou contra a especulação, sou mais dos factos... Eu não quero ser notícia, logo faço de tudo para não perigar a segurança. Os meios nunca se dirigem até nós, logo sou crítico nesta matéria..." **J6**

O principal objetivo desta questão passa por compreender quais são os principais obstáculos enfrentados pelos jornalistas durante a cobertura de uma operação de socorro. No conjunto de respostas vários jornalistas (J1, J2, J3 e J5) identificam como principal desafio a falta de informação fidedigna, oportuna e acessível. Esta falta de comunicação é também visível, mas dificuldades em chegar ao local da ocorrência dado que falta informação de corte de estradas, localização do posto de comando ou até rotas alternativas e seguras para os média seguirem. Nas respostas de J1 e J6 encontram-se referências à resistência por parte dos operacionais para comunicarem com os jornalistas. As palavras de J6 subentendem uma questão extremamente importante "sou contra a especulação, sou mais dos factos..." que pode remeter para a postura de alguns jornalistas que optam por transmitir o desespero e a agonia, ao invés de transmitir os factos e as declarações oficiais.

A partir desta análise, e em linha com este estudo, recomenda-se a criação de um protocolo nacional de comunicação com a imprensa em ocorrências do socorro. Este protocolo deve incluir a realização de *briefings* regulares com a integração da imprensa e das forças operacionais e, para isso, importa investir em campanhas de formação conjunta entre operacionais e jornalistas.

Questão 3: A Informação Pública consiste em comunicar oportunamente informações exatas e acessíveis sobre as causas de um determinado acontecimento, a

dimensão e a situação atual aos Agentes de Proteção Civil, aos Órgãos de Comunicação Social e às entidades que tenham sido afetadas diretamente ou indiretamente. Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?

- "Deve ser transmitida o mais breve possível, o silêncio é inimigo dos operacionais/entidade." **J1**
- "Deve haver uma hierarquia nas várias entidades a dar a informação..." **J3**
- "Se isso acontecesse, facilitaria muito a vida ao jornalista que está no terreno a cobrir determinada ocorrência e posso dizer que, na grande maioria das situações, isso acontece. Ou seja, se falar com alguém do município, eles terão mais ou menos as mesmas informações que os órgãos distritais, por exemplo, os comandos distritais da Proteção Civil. Se a informação que todos os organismos têm for semelhante, evita casos de desinformação que, por vezes, são difíceis de evitar, dependendo do cenário caótico no terreno." **J5**
- "Deve haver uma pirâmide da comunicação, o elemento de comando deve dizer a hora a estabelecer a comunicação. Ainda assim, deve haver uma "barreira" (para concentrar os jornalistas) e depois sim haver alguém que chame os OCS; o pior que se deve dizer a uma jornalista, é dizer "não", mas sim facilitar acessos de forma a regular e ao mesmo tempo mostrar as "regras" aos jornalistas." **J6**

A perceção dos jornalistas sobre a importância de uma coordenação integrada da informação pública é uníssona. De forma unânime todos concordam que informação é extremamente importante desde que atempada e continuada, pois a ausência de comunicação pode ser um inimigo para a operação e até para as populações. Na opinião de J3 e J5 a informação deve seguir uma hierarquia, deve ser uniforme entre os vários níveis institucionais e assim há uma integração vertical da comunicação entre as linhas de comando que passam para os meios de comunicação social e são corretamente transmitidas à população.

J6 insere um conceito interessante “pirâmide de comunicação” defendendo que deve construir-se uma estrutura faseada de comunicação, em momentos definidos pelo porta-voz; deve haver uma barreira operacional, ou seja, uma zona reservada para

jornalistas e um princípio basilar que os jornalistas devem ter acesso regulado à informação e não um acesso bloqueado.

A análise a esta questão sugere que a coordenação da informação entre o teatro de operações e os órgãos de comunicação social é fundamental e ética pois permite a criação de um contexto de confiança e de segurança operacional para ambos os lados e que transmite, por inerência, segurança e tranquilidade à população.

Questão 4: Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas, caso estivesse envolvido numa ocorrência, como organizaria a estrutura de comunicação?

- "Primeiro é essencial definir funções, posteriormente deve ser nomeado um porta-voz para comunicar com os OCS." **J2**
- "Dependendo do tamanho da ocorrência, pode ser útil centralizar em algum órgão essa comunicação. Por exemplo, na época mais crítica dos incêndios florestais, é útil ter um *briefing* diário ou bidiário sobre a situação a nível nacional. A nível local, ter um *briefing* diário é um bom recurso para perceber o estado da ocorrência, com a presença do vereador da proteção civil, para dar a conhecer a ajuda à população, e alguém dos operacionais, como o comandante dos bombeiros, para explicar o combate ao incêndio. Depois, ter alguém disponível no posto de comando é um recurso valioso, porque nem sempre os jornalistas, especialmente em jornais com poucos recursos, conseguem estar disponíveis à hora do *briefing*. Ou se faz a cobertura do incêndio, ou se faz o *briefing*." **J5**
- "Dou um exemplo, o caso do aeroporto, a primeira pessoa a falar seria o COS e ele diria assim: "à chegada vimos isto (...), fizemos isto (...)" e agora vou passar a palavra ao diretor do aeroporto." **J6**

A intenção de colocar esta questão aos jornalistas fornece a este estudo alguns dados sobre a formalização de uma estrutura de comunicação institucional, particularmente durante uma ocorrência do socorro.

Da mostra de respostas torna-se possível criar três eixos de análise. O primeiro eixo define as funções e compromete a designação de um porta-voz, como destaca J2. Este é um papel extremamente necessário para a organização interna da comunicação. O segundo eixo prende-se com o escalonamento da comunicação que deve coincidir

com a escala da ocorrência. J5 desenha, de forma sumária, um modelo multinível, ou seja, a nível nacional devem ocorrer *briefings* periódicos, recorrendo aos agentes da ANEPC, mas a nível local os *briefings* podem ser encabeçados por membros da autarquia ou dos bombeiros. Por último, um terceiro eixo que se prende com a sequência hierárquica das comunicações, J6 explica esta sequência com um exemplo prático em que o COS deve ser o primeiro a falar e a explicar o contexto da ocorrência e depois deve passar a palavra ao representante da entidade proprietária.

Estes testemunhos revelam que quanto mais complexa é a ocorrência mais importante é uma coordenação de comunicação bem estruturada e a criação de um protocolo bem definido.

Questão 5: Um oficial de Relações Públicas é o responsável por desenvolver e implementar estratégias eficazes de comunicação, promovendo o contacto com as entidades envolvidas, internas e externas, e mantendo o relacionamento com os media num determinado Teatro de Operações (TO). Equacione um determinado TO, que ainda não atingiu a IV fase do SGO. No seu entendimento, deve estar definido quem desempenha a comunicação e quem faz a ligação com os jornalistas?

- "Sim." **J1**
- "No terreno, em ocorrência de menor dimensão, é quase automática a forma como funciona a comunicação. O comandante das operações ou alguém do poder local (vereador da proteção civil, por exemplo) são aqueles que habitualmente estão disponíveis para dar explicações, sabendo-se de antemão que não estarão disponíveis a todas as horas, mas combina-se uma hora para ter essas explicações sobre a ocorrência. É a melhor forma de assegurar a informação sem atrapalhar as operações." **J5**
- "É sempre possível delegar um elemento. Em termos de comunicação, nos grandes cenários as coisas estão mais normalizadas, em relação às de menor gravidade já não poderei dizer o mesmo..." **J6**

Na análise das respostas compreende-se a necessidade inequívoca de existir uma definição de papéis para comunicar com os OCS. J5 destaca, por exemplo, que em ocorrências de menor dimensão esta gestão da comunicação pode ser um pouco mais informal, não obstante, deve presidir no comandante das operações ou num seguido do representante da Proteção Civil Municipal.

Em suma, os jornalistas reforçam que a comunicação não é um luxo, mas é uma obrigação e está reservada às pequenas e às grandes emergências. A clareza da definição de papéis comunicacionais, desde a fase inicial da ocorrência, é crucial para garantir o fluxo da informação e a credibilidade da mesma junto do público. Na generalidade os jornalistas apontam a forte necessidade de protocolar e treinar esta comunicação desde os níveis mais básicos e locais dos sistemas de proteção civil.

Questão 7: Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

- "É difícil perceber quem comanda/coordena." **J1**

A resposta de J1 revela uma perceção crítica da desorganização comunicacional ajustada ao teatro de operações. Com esta resposta pretende-se destacar as dificuldades sentidas por parte dos jornalistas, em identificar quem tem autoridade para falar com os mesmos. Serve esta resposta de alerta para a necessidade urgente de protocolar a comunicação entre os agentes de proteção civil e os órgãos de comunicação social para que a expressão "é difícil perceber" deixa de ser utilizada.

Questão 8: Numa situação de socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

- "COS (Bombeiros) ou a GNR/PSP." **J1**
- "No caso de socorro, devem ser os bombeiros a prestar informações. Se envolver proteção civil, é importante que o responsável com essa pasta dê respostas às questões." **J5**

Nesta questão existem três ideias essenciais: J1 e J5 reconhecem a importância do comandante das operações de socorro como figura central para comunicar com os jornalistas num cenário de socorro; reconhecem também a participação de forças de segurança numa alusão a GNR/PSP, por J1, em linha com a natureza da ocorrência e, por fim, J5 reconhece a integração da proteção civil quando o impacto da ocorrência vai além da dimensão técnica do socorro e exige medidas sociais de apoio à população ou em articulação com as autarquias.

Questão 9: Numa situação de fogo rural, que afete vários municípios, quem deve falar aos jornalistas?

- "Nestes casos é mais eficiente falar com o comandante das operações dos bombeiros. É ele que conseguirá explicar em maior detalhe aquilo que se passa no incêndio. Como envolve vários municípios, até podemos falar com os autarcas, mas acabarão inevitavelmente por ter uma visão mais local sobre a forma de intervir e o que fazer, porque cada município pode ter a sua forma de, por exemplo, retirar população e para onde a levar." J5

A resposta selecionada demonstra conhecimento no que se refere ao sentido prático do funcionamento da comunicação em incêndios rurais complexos. J5 reforça a necessidade de centralização da comunicação no comandante das operações de socorro (COS), destaca a importância da complementaridade, mas também da coordenação multinível e, por fim, chama a atenção para a coerência da mensagem transmitida. Nesta linha de análise reforça a necessidade de existir um protocolo de comunicação que atribui a liderança ao COS e atribui aos autarcas um segundo papel de sob coordenação para garantir a unidade na informação pública

Questão 10: Equacione a seguinte possibilidade: um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No *briefing*, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?

- "Num cenário ideal, seria assim: o primeiro a falar o comandante das operações dos bombeiros, para explicar como foi o combate às chamadas e o que se passou; depois o responsável da proteção civil, para dar o lado mais social, por exemplo, o que fazer aos desalojados." J5

A resposta de J5 identifica uma diferenciação clara entre as diferentes dimensões da ocorrência nomeadamente sobre o domínio técnico-operacional a cargo do comandante de operações e o domínio social e logístico da responsabilidade do serviço municipal de proteção civil. Identifica também a ordem sequencial da comunicação iniciando pelo COS e depois para o agente da proteção civil.

Questão 11: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário com veículo dos Bombeiros (VFCI) provocando dois feridos muito graves e três ligeiros, obrigando, desta forma, à ativação do helicóptero do INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

- "COS, seguindo-se um comunicado do INEM." **J3**
- "Num acidente com este aparato, devem falar os bombeiros que foram chamados à ocorrência para explicar como estavam as vítimas e, se possível, as forças de segurança porque é uma via que estará, certamente, fechada. Mas dada a intervenção do helicóptero do INEM e estarem bombeiros envolvidos, seria conveniente também o hospital para onde foram levadas as vítimas, ou através de um responsável médico ou informação prestada pela assessoria prestar declarações." **J5**

A resposta dada por J5 parece apresentar um entendimento global e abrangente alinhado com a complexidade do cenário que foi descrito. Propõe, J5, uma comunicação multinível, com o envolvimento de todas as entidades e ajustada à gravidade da ocorrência. Por seu turno, J3, embora apresente uma resposta lógica é demasiado breve e omite alguns dos atores fundamentais.

Para este tipo de ocorrência a coordenação da comunicação deve ser clara, as mensagens complementares devem ser emitidas pelas entidades envolvidas e exige-se um planeamento do momento da comunicação. Seria desejável que as comunicações fossem organizadas numa única conferência de imprensa conjunta com estabelecimento da ordem na intervenção e que garanta a clareza e a credibilidade do conjunto de entidades envolvidas no cenário descrito.

Questão 12: Equacione a seguinte possibilidade: certo dia, pelas 18:30, decorre um tiroteio num *Shopping*, resultando num morto e dois feridos. Para esta ocorrência, foram mobilizadas várias entidades, nomeadamente o INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

- "Primeira entidade a falar é Força de Segurança (PSP) e depois o INEM deverá emitir um comunicado." **J3**
- "Calculo que deva ser a PSP." **J4**
- "Os bombeiros, para explicarem como estavam as vítimas, mas acima de tudo um responsável da PSP. Quando envolve crime, é sempre importante que a polícia também

participe nestas conferências de imprensa, apesar de não ser assim tão fácil conseguir declarações das forças de segurança." **J5**

Face a este cenário e às respostas seleccionadas conclui-se, da análise das mesmas, que a PSP é a entidade que deve liderar a comunicação inicial uma vez que se trata de um crime violento, com vítimas, onde existe risco de especulação e cuja ocorrência irá resultar numa investigação criminal. Considera-se que o INEM, enquanto entidade médica, deve emitir um comunicado técnico ou fazer uma breve declaração evitando uma exposição excessiva das vítimas. Por fim, os bombeiros envolvidos devem contextualizar os apoios logísticos ou os primeiros socorros que foram prestados. Por esta ordem de menção, devem ou podem ser prestadas as informações.

Questão 13: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente mortal na A 25 com carrinha celular da Guarda Prisional. As reclusas ficaram encarceradas e os Guardas foram transportados para a Unidade Hospitalar. Para o local, além da GNR, foram alocadas duas equipas do INEM, bombeiros e um helicóptero. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

- "COS e como é um caso especial, deve prestar declarações a Força de Segurança (GNR)."
J1
- "No terreno, é difícil porque os operacionais estão focados nas vítimas. A DGRSP deve fazer um comunicado." **J3**

As respostas seleccionadas oferecem perspectivas complementares: por um lado, J1 foca-se na resposta imediata no terreno e destaca a competência da GNR e do COS, por outro lado, J3 apresenta uma abordagem institucional com o envolvimento da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) como entidade central e a cautela a partilha de informação pública.

Num cenário com reclusos e forças policiais compete a DGRSP a liderança institucional e comunicacional, contudo, conta com o COS e a GNR como forças complementares e em articulação.

Questão 14: Imagine que a sua chefia ordena o(a) Sr.(a) Jornalista em fazer um relato de um incêndio rural, todavia, uma aeronave de combate acaba por cair, provocando a morte do piloto. Não obstante, a permanência de todas as entidades no

TO, como processaria para recolher a informação sobre o acontecimento e posterior o direto?

- "Deslocávamo-nos para o local do acidente e aguardávamos que alguém (entidade) nos diga alguma coisa (oficial)." **J1**
- "Começaria por tentar chegar ao local da queda ou proximidades, também para não perturbar os trabalhos dos operacionais. Pelo meio fazia os contactos ao CDOS, uma peça fundamental na recolha de informação, bombeiros e/ou forças de segurança locais, dependendo de quem fosse mais acessível. Com os operacionais no terreno, tentaria chegar à fala com o comandante, para poder ter as primeiras declarações sobre o que se passou. Poderia tentar também contactar alguma fonte na Força Aérea, já que costumam ser pilotos ou ex-pilotos militares a estar nestas aeronaves." **J5**

A diferenciação de respostas seleccionadas é comprovativa de diferença na postura dos jornalistas face a um qualquer teatro de operações. Se ambos estão presentes no local e aguardam por uma fonte oficial para prestar declarações, J5 destaca-se pela proatividade, pelo contato com outras entidades e pelo planeamento para a realização do direto que J1 não manifesta.

Face a estas respostas e num cenário de queda de uma aeronave com vítimas mortais a proximidade dos OCS não deve perturbar a assistência; a recolha de informações pode envolver CDOS e/ou ANEPC, o COS, ou a entidade tutelar da aeronave. Não deve haver lugar a especulação e deve manter-se o direito à informação verificada contextualizada e rigorosa. Neste cenário compete aos jornalistas admitir que informação ainda está a ser apurada priorizando assim a credibilidade face à rapidez. Atente-se que esta resposta também traduz o desconhecimento da estrutura da proteção civil por parte de alguns jornalistas, J5 refere o CDOS, contudo este organismo não existe, atualmente a estrutura é sustentada pelo Comando sub-regional de proteção civil e pelo Comando Regional de Emergência Proteção Civil (CREPC).

Questão 15: Equacione a seguinte possibilidade: devido a elevada precipitação, ocorre um rio de lama numa aldeia alentejana, provocando um “rio” de lama. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

- "COS." **J4**

- "Proteção civil e bombeiros, mas especialmente a proteção civil, se possível um vereador, para explicar como se vão cobrir os gastos com os estragos e eventuais desalojados." **J5**

Face a um evento meteorológico como o descrito nesta questão, existem duas fases de comunicação. Em primeiro lugar, o COS/Bombeiros devem transmitir uma mensagem relativamente às operações de salvamento, segurança e eventuais evacuações. Numa segunda fase é importante avaliar o cenário, para esta avaliação devem estar presentes os agentes de proteção civil municipais, ou o CREPC, ou o Vereador ou Presidente da Câmara para comunicar eventuais estragos, apoio às vítimas, realojados ou mecanismos de compensação.

Em situações com impactos sociais e materiais a comunicação com os jornalistas deve refletir uma preocupação com o dano material e humano.

Questão 16: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário, na A22, com um autocarro com passageiros holandeses. Nas operações de proteção e socorro estiverem 61 veículos dos diferentes Agentes de Proteção Civil, as entidades competentes, dois helicópteros do INEM, um Posto Médico Avançado e 156 Operacionais. Além destas entidades, esteve presente no TO o Embaixador dos Países Baixos. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

- "Deve falar o COS, o hospital deve falar sobre as vítimas. Se estiverem várias entidades, dirijo-me inicialmente ao COS." **J4**
- "Bombeiros numa fase inicial, para explicar as operações. Proteção Civil que também pode ter informações pertinentes. Neste tipo de situações, o que até é preferível é uma conferência de imprensa conjunta, para facilitar a comunicação." **J5**

As respostas selecionadas abordam pontos importantes, destaca-se J5 quando apresenta uma compreensão estruturada e coordenada da comunicação em TO complexos. A sua proposta de uma conferência de imprensa conjunta é especialmente relevante e adaptada a este cenário com múltiplas entidades envolvidas, e até com instituições internacionais. Por outro lado, J4 aponta o hospital como uma entidade relevante. No entanto, entende-se que esta entidade deve ser abordada pelos OCS, num

momento posterior. Em relação às vítimas e, devido à complexidade do evento, deve falar o responsável no INEM, esclarecendo assim, como foi feita a triagem, referir o número de vítimas mortais (se existirem) e as restantes vítimas para que hospitais foram transportadas.

Neste cenário de operações a comunicação deve principiar com o COS e INEM e deve ter continuidade nos agentes de resposta institucional e social nomeadamente na CDOS, no hospital ou na autoridade da saúde que atualiza o estado das vítimas, deve considerar-se a inclusão do representante da embaixada dos Países Baixos.

Neste tipo de incidentes com multivítimas e com impacto internacional a comunicação deve ser integrada, envolver todas as entidades e adaptar-se a evolução da ocorrência.

Questão 17: Imagine este cenário, um ITP: “Suspeito armado barricado na própria viatura após ter baleado um Polícia que se encontrava de folga, no seguimento de uma discussão de trânsito” - e contou com a participação ativa das Equipas de Prevenção e Reação Imediata (EPRI) do Comando Metropolitano de Lisboa e do Regimento de Sapadores Bombeiros - Lisboa. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas, como abordaria a situação?

- "PSP e se a pessoa ainda estiver barricada, deixava a PSP fazer o seu trabalho e na reta final, falava com a PSP." **J2**
- "Neste caso, falava com a PSP." **J4**

Este cenário corresponde a um Incidente Tático Policial (ITP) com elevado grau de risco por envolver um sujeito armado e barricado, um agente baleado e com várias entidades envolvidas. Este tipo de ocorrência exige uma gestão de crise e comunicação altamente controlada.

As respostas selecionadas identificam na PSP a entidade prioritária para prestar informações. No entanto, a resposta de J2 assume uma preocupação evidente com o *timing* da comunicação, na preservação da operação em curso e, sublinha, o respeito pelas restrições operacionais da PSP.

Comunicar neste cenário é comunicar com restrições e de forma controlada. A emissão de declarações formais deve ser realizada pelo porta-voz da PSP. Pode haver espaço para a realização de uma conferência de imprensa liderada pela PSP e contar com a participação da proteção civil municipal ou bombeiros sapadores. Em casos de maior gravidade, ou mediatismo, pode ser emitido um comunicado conjunto com a participação do Ministério da Administração Interna.

A análise às questões 18 e 19 encontra-se no anexo 6.

Questão 20: Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?

- "Ando a batalhar, é muito importante." **J1**
- "É muito importante. É fundamental estabelecer um porta-voz." **J2**
- "É fundamental." **J3**
- "É importante e deve ser o mais transparente possível." **J4**
- "É importante para evitar confusões como o de "correr atrás" do comandante operacional para termos declarações. Se soubermos quem contactar e essa pessoa souber que terá de responder aos jornalistas, facilita imenso o trabalho a ambos." **J5**

A concordância entre todos os entrevistados relativamente a esta questão é unânime. Todos os jornalistas concordam que é muito importante existir um protocolo estruturado de comunicação para evitar imprevistos, minimizar confusões, criar referências claras sobre quem fale, quando fala e como o faz e para facilitar o trabalho de ambas as partes, quer dos operacionais, quer dos jornalistas.

A análise à questão 21 encontra-se no anexo 6.

Questão 22: Em que medida considera que a criação de um procedimento padronizado de comunicação entre os órgãos de comunicação social e as entidades de proteção civil elevaria os serviços da comunicação social e melhoraria a imagem das instituições envolvidas?

- "É de extrema importância." **J2**
- "Esse procedimento existe oficiosamente. Por exemplo, os bombeiros já sabem como funcionam os jornalistas e os jornalistas sabem como funcionam os bombeiros. Ou seja, o chefe operacional já sabe que terá de responder às perguntas habituais (que cenário

encontraram, quantas vítimas, estado dos ferimentos, quantos operacionais, etc.). Em casos de ocorrências maiores, como na época dos incêndios, sabemos e somos informados dos *briefings* da Proteção Civil, que dão uma imagem daquilo que se passa no terreno.” J5

A amostra selecionada parece consensual ao afirmar que existência de um procedimento padronizado traria benefícios para a comunicação e para a imagem das instituições. Apesar de predominar a informalidade, quer os operacionais quer os jornalistas vão seguindo os mesmos passos, a título de exemplo, J5 refere que já existem alguns avanços nesta área e destaca, como exemplo, os *briefings* da Proteção Civil que funcionam como modelo e que poderia ser alargado. Ressalva-se que a falta de formalização protocolar pode prejudicar alguns jornalistas, menos experientes, e, por inerência, comprometer o rigor da informação transmitida e afetar, de forma menos positiva, a perceção pública.

Questão 23: Alguma vez sentiu pressões e/ou restrições no acesso à informação durante a cobertura dos incêndios ou de outro tipo de acontecimento?

- "Sim, pressão do tempo mediático." J3
- "Não, nada de relevante. Por vezes pode haver um popular ou operacional mais exaltado, mas tem a ver com a pressão do momento. Por vezes, num acidente automóvel, quem esteve envolvido pode queixar-se de não querer ser filmado, mas estando lá a polícia tudo se resolve, porque temos direito de filmar em espaços públicos." J5

As respostas J3 e J5 revelam um bom nível de convivência entre os operacionais e os jornalistas, sem apresentar indícios a bloqueios ou a censura. A maior limitação identificada nas respostas prende-se com a urgência jornalística, que pode colidir com os tempos dos operacionais nas atuações de socorro e emergência.

A análise à questão 24 encontra-se no anexo 6.

Questão 25: Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação tendo em vista a sua preparação para situações de emergência?

- "Entendo que deve haver formações, encontros com a Proteção Civil para explicar procedimentos e para saber se estamos ou não a atrapalhar." **J3**
- "Sim, pode ser muito útil, especialmente para os novatos. Os incêndios florestais são das ocorrências com maior cobertura mediática e são os que precisam de maior cuidado no terreno, por isso é importante essa formação, para evitar percalços desnecessários."

J5

Ambas as respostas reconhecem a necessidade da formação específica, quer destinada a jornalistas, quer para operacionais. Existe uma convergência relativamente ao papel preventivo e organizacional da formação uma vez que é reconhecido o seu papel de facilitador, ajuda a “evitar percalços” e garante uma convivência construtiva no teatro de operações. J3 enfatiza a colaboração direta e pedagógica com a Proteção Civil, por seu turno, J5 foca-se na vulnerabilidade dos profissionais menos experientes e manifesta preocupação neste tema.

Questão 26: Na qualidade de jornalista e perante a sua experiência, quem considera ser o técnico de proteção civil melhor preparado para transmitir a veiculação da informação aos órgãos de comunicação social e porquê?

- "A pessoa que lidera a operação." **J3**
- "De todos, a nível nacional, considero ser o chefe máximo da Proteção Civil a nível nacional. É quem tem maior informação sobre o que se passa no terreno e quem consegue articular informação com as várias entidades envolvidas." **J5**

A seleção de respostas apresenta duas abordagens complementares. J3 apresentam uma lógica operacional e tática, privilegiando o conhecimento do terreno e a urgência em informar. Por outro lado, J5 revela uma visão estratégica institucional a partir do momento que valoriza a autoridade e a articulação interinstitucional. Ambas as perspetivas se apresentam como válidas e são adaptáveis ao nível e à fase da ocorrência. Em situações locais, ou de pequena e média dimensão, o COS é o responsável no TO e porta-voz natural. Em cenários mais complexos, as declarações a fazer aos OCS adotam uma posição hierárquica, como sugerido por J5, garantindo assim a coerência e a credibilidade da informação.

Questão 27. Na qualidade de técnico de comunicação, indique três características fundamentais para transmitir uma boa comunicação de situação de socorro ou emergência.

- "Clareza no discurso é simples. Adotar uma postura adequada ao momento." **J1**
- "Informação sucinta baseada em factos." **J2**
- "Não utilizar linguagem técnica. Estabelecer uma organização de briefings/ Conferência de imprensa (calendarização de briefing/ CI). Reconhecer a pertinência do tempo (para não disseminar desinformação)." **J3**
- "Rigor: Confirmar e reconfirmar a informação, especialmente em casos delicados como incêndios florestais. Não vamos criar alarme desnecessário ou deixar os telespetadores em pânico sem razão. Concentração: Aqui mais pelas situações de perigo em que nos envolvemos por vezes. Evitar ser surpreendidos pelas chamas, por exemplo, é algo fundamental. Queremos informar e não ser um estorvo. Tranquilidade: Os cenários que encontramos são por vezes caóticos e é um péssimo serviço público se parecermos exaltados com aquilo que se passa. Explicar o que se passa, com calma e seriedade, é essencial." **J5**

Sintetizando as respostas dos entrevistados em conceitos, importa destacar os seguintes: clareza, simplicidade, postura, factos, organização, respeito, rigor, concentração e tranquilidade.

O conteúdo da mensagem a transmitir deve ser claro, direto e baseado em factos. J1, J2 e J3 destacam que é fundamental garantir que o público compreenda rapidamente o ponto de situação, sem ruído, permitindo uma interpretação clara dos factos. A linguagem técnica deve ser evitada porque nem sempre é acessível ao público geral. Para fazer esta transcrição correta e límpida os órgãos de comunicação social e os operacionais devem ter formação.

A postura adequada, devidamente ajustada ao contexto, é essencial para evitar o alarme e para se manter o foco na segurança. A organização é fundamental para que tudo corra de forma fluida, assim, os *briefings* e as conferências de imprensa são destacados como veículos para evitar a desinformação e garantir o fluxo comunicacional.

4.5 Algumas considerações com base em exemplos concretos

Em uma análise complementar a estas entrevistas e questionários, foi realizada uma verificação de outras entrevistas e/ou declarações aos órgãos de comunicação social.

Em abril de 2021, o Comandante dos Bombeiros de Camarate entrevistou o jornalista José Manuel dos Santos, da TVI. O objetivo era compreender a visão que os agentes da comunicação tinham dos agentes de socorro e emergência. Apesar do contexto informal, algumas declarações são bastante importantes para este estudo.

4.5.1 Os Bombeiros são “entidades fechadas”

À questão “Como vê o mundo dos Bombeiros nesta vertente?” (referindo-se à comunicação e imagem) o entrevistado responde:

Eu vejo o mundo dos Bombeiros tal como vejo o mundo da PSP, da GNR... herméticas. Que só pensam para dentro e não conseguiram perceber que se não se abrirem à comunidade e não mostrarem as suas fragilidades, a sua vida e o dia a dia para fora, não consegue atrair novos voluntários, sócios que possam contribuir, porque as pessoas não conhecem. (minuto 20:10 até 20:54)

Depois de uma partilha pessoal, o jornalista prossegue acrescentando: “Os bombeiros não se abrem para fora para mostrarem aquilo que fazem, que tem licenciados, que tem pessoas com outras profissões e de responsabilidade, mas que tiram da sua disponibilidade para dar um pouco aos outros.” (minuto 21:25 até 22:00)

Recorda-se a questão número 22 das entrevistas aos Operacionais de Proteção Civil (Relativamente ao contato e relacionamento com a imprensa, os seus operacionais têm formação específica nesta área?) em que as respostas incidiam na falta de preparação e/ou formação, outras reforçavam que a experiência era construída ao longo dos anos, mas que a formação era cada vez mais essencial.

A falta de preparação, em termos comunicacionais, tem vindo a ser identificada quer pelos operacionais de proteção civil, quer pelos jornalistas como uma grande

lacuna que continua a existir nos órgãos de socorro e emergência. Esta lacuna é vista, externamente, e nas palavras do José Manuel dos Santos, como um mundo fechado e “hermético”. É urgente tratar da formação destes operacionais para que a sua comunicação seja fluida quer durante ocorrências, quer no dia a dia dentro das corporações. A fluidez e a transparência comunicacionais são essenciais para a transmissão de uma mensagem e de uma imagem institucional segura, transparente e aberta.

4.5.2 Articular e Comunicar com os OCS

Quando questionado se alguma vez entrevistou um bombeiro num teatro de operações, José Manuel dos Santos responde prontamente que sim. Contudo, destaca que a falta de preparação de bombeiros e forças policiais para falar com os órgãos de comunicação social é notória. Aquando da descrição desse momento, chega a referir que deu formação profissional a forças de segurança de *media training*. O desafio centrava-se em “como falar para e/ou com”. Sobre este tema, o Comandante dos Bombeiros Voluntários de Camarate refere que tem um módulo sobre como “falar/negociar” com os jornalistas (minuto 26:30).

O conceito “negociar” foi debatido entre os intervenientes e as opiniões dividem-se.

O comandante defende que o momento do TO é sensível e o *stress* intrínseco ao TO leva ao surgimento de alguns erros, pequenas falhas que não devem ser destacadas pelos OCS. Reforça que muitos voluntários têm outras carreiras e a carreira de bombeiros é um complemento e uma ação de voluntariado e, também por isso, não deve ser reforçado o erro, mas valorizado o mérito e a ajuda.

Por outro lado, o jornalista considera que não há problema algum em assumir o erro ou a falha, porque isso é a realidade e a verdade do contexto. Considera que essas questões devem ser tratadas com naturalidade e deve ser dada primazia à verdade. Por exemplo, “falta equipamento” (minuto 28:20), explica-se de forma natural porque esse equipamento está realmente em falta ou porque não foi trazido para o TO. Reforça

ainda que, se a verdade for tratada desta forma transparente, o jornalista está assegurado e não precisa haver espaço para negociar.

O Comandante compreende o ponto de vista do entrevistado e explica que deve haver flexibilidade entre o comandante e o jornalista. O papel do jornalista passa por transmitir uma informação ao público, mas esse jornalista deve compreender que o papel do COS é extremamente exigente e de elevada responsabilidade “porque não pode falhar” (minuto 28:52).

A isto, José Manuel dos Santos responde que “o trato” (minuto 29:05) faz toda a diferença. E ação gera reação. Se o trato for cordial, é cordialidade que será devolvida, assim como o contrário também acontece.

A indisponibilidade para falar num TO é referida por José Manuel dos Santos (minuto 30:40). Considera, o jornalista, que este é um problema central “nunca há ninguém para dar explicações” (minuto 30:37). Reforça que algumas “barreiras e estratificações” (minuto 31:25) dificultam o trabalho dos jornalistas pela ausência de um modelo ou de uma norma, motivado por estas barreiras surgem os problemas de comunicação. Quando se destaca o discurso técnico, o jornalista considera que os bombeiros devem colocar-se no papel do público, quem está em casa não entende a linguagem técnica e, por isso, a mensagem a transmitir deve ser simples e compreensível (minuto 33:23).

Em 2017, Andreia Jorge Luís, uma jornalista da TVI, foi ao programa da manhã conversar com Manuel Luís Goucha (Manuel Luís Goucha TVI, 2017) no contexto de uma cobertura de um incêndio. A posição enquanto jornalista e ser humano foi o centro do diálogo, mas importa retirar alguns pontos essenciais deste discurso:

- A jornalista e o repórter de imagem estavam junto das populações quando o aviso tinha sido para evacuar (possivelmente não respeitando o perímetro criado);
- A necessidade de informar levou-os a visualizar a destruição e a jornalista não conseguiu controlar as lágrimas;

- Na ausência de declarações das entidades competentes, Andreia Luís procurou no Presidente de Junta e na população algumas declarações (procura por informação escura);
- Enfrentou desafios físicos para fugir e desviar-se das chamadas, colocando a própria vida em risco;
- Durante uma entrevista, optou por interromper a mesma por considerar pouco ético explorar a dor de quem perdeu os seus bens;
- Depois desta experiência, destaca que a empatia é extremamente importante e deve ser aplicada no terreno.

4.5.3 Estruturas de comunicação modelares

No dia 18 de março de 2018, uma agência do Banco BPI recebeu uma chamada anónima a informar que havia um dispositivo explosivo localizado numa agência do Banco BPI, sem referir qual a agência em questão. A PSP foi mobilizada para o local e decidiu montar um perímetro de segurança em torno da agência do BPI do Saldanha, por lá ter encontrado um objeto suspeito. Este é um exemplo a destacar pela forma como a comunicação, quer das forças de segurança, quer da comunicação social, foi construída. O primeiro elemento da força de segurança a falar com os OCS foi o Subintendente da PSP da Primeira Divisão de Lisboa, Paulo Flor, que explicou que havia um objeto colocado na via pública que não foi identificado e, portanto, foram mobilizadas as forças de segurança necessárias para identificar o objeto, enquanto outras equipas faziam a evacuação do edifício e das ruas contíguas. Por também exigir cortes de trânsito, o Chefe da Divisão de Trânsito da PSP, Madaíl dos Santos, explicou seguidamente que a hora da ocorrência (perto da hora de almoço) acarretava afluência à volta do edifício evacuado, razão pela qual alguns agentes estavam mobilizados para informar pessoas, no interior e no exterior de veículos, das alternativas que deveriam escolher. Como pano de fundo, era possível observar agentes da PSP, das Equipas de Prevenção e Reação Imediata da Polícia de Segurança Pública (EPRI), veículos do INEM e até forças de segurança do próprio banco. Enquanto as imagens se iam sucedendo, a jornalista esclareceu o público sobre os procedimentos a adotar nestes casos (Madaíl dos Santos, 2018). Considera-se

que este tipo de comunicação estratégica minimiza o risco, na medida em que a população tem conhecimento das vias de trânsito que deve escolher para circular e reduz o alarmismo social. A estrutura apresentada pelas forças de segurança deve ser seguida pelos COS. Por fim, relembrar a importância de serem estabelecidos horários para proceder às conferências de imprensa para que os jornalistas deixem de procurar informação em fontes menos claras e que aumentam a desinformação e o alarmismo social.

Uma notícia que remonta ao ano de 2022 relata explosões na região de Nelas. Deve servir de exemplo em termos comunicacionais e também jornalísticos. A montagem jornalística mostra que a um incêndio acorreram os Bombeiros Voluntários e também o Comandante Sub-Regional da Proteção Civil (apesar de não estar na IV fase do SGO). É este agente que inicia a conferência de imprensa, explicando que a ocorrência de incêndio teve como feridos alguns operacionais dos bombeiros e agentes da GNR devido a um conjunto de explosões que se fizeram sentir. Face a estas explosões, importa fazer algumas averiguações e investigações e, por esse motivo, a entidade competente para desenvolver esse trabalho foi a GNR. Os jornalistas mudaram o cenário para a comunicação feita por um membro da GNR (ladeado pelo COS) que explicou que algumas explosões ocorreram num terreno privado e que o proprietário estaria a ser investigado. Neste exemplo em concreto, a estrutura de comunicação apresenta-se bem montada, tendo tomado a palavra, em primeiro lugar, o Comandante Sub-regional de Emergência e Proteção Civil, seguido de um membro da força de segurança. Apesar de o Comandante Sub-regional de Emergência e Proteção Civil poder ser substituído por um membro do COS, a organização da conferência de imprensa parece estar bem organizada. A acompanhar o Comandante Sub-regional de Emergência e Proteção Civil ao longo da sua comunicação, é possível vislumbrar membros dos Bombeiros e elementos da Proteção Civil Municipal. A notícia construída pela Centro TV (2022) é um bom exemplo na medida em que encadeia as comunicações e intervenções realizadas pelos membros de proteção civil e forças de segurança com imagens da região, não do incêndio, e alguns testemunhos de vizinhos que sentiram receio pela queimada excessiva, pelo fumo intenso e pelas explosões sucessivas.

No dia 4 de março de 2023, ocorreu um incêndio no Hospital Prisional de Caxias. Uma ocorrência neste cenário carece de um protocolo especial, por se tratar de um hospital prisional. A área de jurisdição cabe aos Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos. Contudo, geograficamente, em termos territoriais, o quartel mais próximo pertence aos Bombeiros Voluntários de Linda-a-Pastora. De forma sumária, esta ocorrência constitui um exemplo positivo da comunicação entre o COS e os OCS. Por uma questão de proximidade territorial, os primeiros bombeiros a chegar ao local foram os representantes da Corporação de Linda-a-Pastora, que assumiram o comando e atuaram no foco do incêndio e na assistência às vítimas até à chegada dos Bombeiros de Paço de Arcos. Os comandantes certamente comunicaram entre si e, no momento de falar à comunicação social, o comandante Ricardo Ribeiro, da corporação de Paço de Arcos, tinha junto de si o Comandante dos Bombeiros de Linda-a-Pastora, José Miranda, e um elemento dos Serviços Municipais de Proteção Civil de Oeiras. Na sua comunicação, explicou por que foram os Bombeiros de Linda-a-Pastora a chegar primeiro, a mudança no comando, o cenário da ocorrência, o tratamento dado aos feridos e, quando questionado sobre as origens do incêndio, referiu apenas: “as autoridades vão fazer a sua investigação porque é a elas que compete” (Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos, 2023).

Em jeito de análise, considera-se que a linguagem utilizada pelo COS Comandante Ricardo Ribeiro foi ajustada, apesar de o público geral poder desconhecer alguns conceitos referidos, tais como “vucis” (veículo urbano de combate a incêndio). O COS respondeu a todas as questões colocadas e, quando precisou de confirmação do seu colega, a mesma foi feita através de contacto visual. Optou por levar uma nota para indicar de forma concreta o número de feridos, a sua categoria e o problema de saúde que apresentavam. Foi, ainda, perceptível que se dirigia ao público geral quando na sua comunicação declarou: “para o telespectador perceber” (minutos 01:20, Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos, 2023). Acresce ainda o cenário escolhido para transmitir esta notícia, um local um pouco afastado do hospital prisional, o que permitia observar um agente da GNR ao fundo, ambulâncias, carros dos bombeiros, carros da PSP e veículos do INEM ainda em atuação.

Destaca-se que esta comunicação analisada teve lugar durante a ocorrência, dado que, horas mais tarde, o mesmo COS fez uma nova intervenção à RTP, já acompanhado por outro membro da corporação e rematou que o local se encontrava na fase de limpeza e reposição da normalidade (Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos, 2023B).

Um incêndio na região do Louriçal do Campo em setembro de 2024 foi notícia e a sua estrutura de comunicação constitui um bom exemplo a explorar. O jornalista da Beira TV faz uma boa introdução, explicando o tipo de ocorrência e abordando de forma leve os meios envolvidos na mesma. Passa a palavra, em primeiro lugar, ao 2.º comandante Sub-regional de Emergência e Proteção Civil, o COS, João Neves que explica o andamento dos trabalhos, as dificuldades, os próximos trabalhos a desenvolver e os cuidados a ter. Em segundo lugar, interveio o Presidente da Câmara que reforçou algumas ideias, valorizando o papel dos Bombeiros, explicando o acompanhamento feito e referindo-se a habitações e à ausência de perdas de casas, mas de perdas de vários hectares de floresta. Por fim, salvaguardou que todos são agentes de proteção civil e devem vigiar, denunciar e estar atentos (Beira Baixa TV, 2024).

Uma outra notícia ocorreu em outubro de 2024, tratando-se também de um Incidente Tático Policial. A embaixada da Ucrânia em Lisboa sofreu uma ameaça de bomba através de um *e-mail*, o que obrigou à mobilização de forças de segurança, como a PSP e o Centro de Inativação e Explosivos e Segurança em Subsolo da PSP. Estas forças de segurança tomaram as providências necessárias para evacuar a área e criar um perímetro de segurança. O agente da PSP que falou aos OCS acrescentou, além de informação tática, que a agência de notícias da Ucrânia tinha denunciado situações similares em outros países. Apesar de se tratar de uma notícia breve de 1 minuto e 50 segundos, a compilação entre a informação, as imagens e as declarações permitiram que o espectador compreendesse a totalidade da ocorrência e a ação das forças de segurança intervenientes no local (Fala Portugal, 2024).

No arranque do mês de julho do presente ano, o combate a um incêndio na região de Aljustrel espoletou dificuldades de atuação aos operacionais. Numa conferência de imprensa dada sobre a ocorrência, importa destacar a estrutura assumida: ao centro o comandante das operações de socorro, ladeado pelo Presidente da Câmara como

representante da Proteção Civil e, do outro lado, por um membro da corporação de bombeiros (Rádio e Televisão do Sul TDS, 2025).

Um outro exemplo de comunicação eficaz prende-se com o incêndio no concelho do Alandroal que deflagrou no dia 9 de julho de 2025. À imprensa dirigiu-se a Comandante do Comando Sub-regional do Alentejo Central da ANEPC, Maria Rosado, que assumiu o COS por estar na 4.^a fase de um SGO, e o Presidente da Câmara de Alandroal, João Grilo, acompanhados de outros agentes de proteção civil (Comandante dos bombeiros, um oficial da GNR e um elemento de ligação do INEM). A comunicação aos OCS ocorreu durante o incêndio, dado que o fogo ainda lavrava e não se encontrava dominado. Maria Rosado referiu que as populações estavam a ser acompanhadas, mas que não corriam riscos. Na sua comunicação, focou-se em vários temas, nomeadamente na extensão do incêndio, nas mudanças da direção do vento que constituíam um obstáculo, no reforço de meios esperados para a madrugada, e apelou a que a população não se aproximasse de nenhum dos focos de incêndio. O Presidente da Câmara efetuou uma comunicação, a pedido de uma jornalista da RTP, que referiu que “gostava de ouvir o Presidente da Câmara”. O Presidente, João Grilo, reforçou o que Maria Rosado havia dito. Quando interpelado por um jornalista sobre a limpeza das bermas de uma estrada nacional (competência do Estado) e por que motivo não estavam limpas, o Presidente da Câmara apenas respondeu “não sei”. Maria Rosado ainda tomou da palavra para explicar que os meios técnicos e humanos foram sendo reajustados consoante as necessidades e as prioridades e, salvaguardou que estes reajustes iriam manter-se durante as horas seguintes. O Presidente da Câmara tomou a palavra para homenagear a população que ajudou, de forma heroica, a salvar as suas pequenas pastagens e dirigiu-se a todos os cidadãos, pedindo que seguissem as orientações que estavam a ser transmitidas (O Digital, 2025).

Este parece ser um bom exemplo de comunicação, na medida em que várias entidades estavam presentes quando aquela foi feita aos órgãos de comunicação social, apesar de estar centrada na figura de Maria Rosado. O momento da comunicação foi também apropriado, uma vez que já tinham sido feitos os levantamentos do teatro de operações, reunidos os meios e restantes informações importantes para partilhar com a população local e com o público em geral. Maria Rosado assumiu uma postura calma,

expressou-se sem nervosismo, utilizou uma linguagem clara e simples que toda a população conseguiu compreender e o mesmo foi efetuado pelo Presidente da Câmara.

Um outro exemplo prende-se com um incêndio na zona da Covilhã, Castelo Branco, que terá deflagrado no dia 8 de julho 2025. Num ponto de situação dada ao jornalista da SIC pelas 16 horas do próprio dia, o representante do COS referiu que o ataque feito ao incêndio e os meios envolvidos e a participação de meios aéreos resultaram na eficácia e na limitação deste incêndio. Também o Presidente da Junta de Freguesia, David Silva, respondeu à questão colocada sobre o funcionamento da linha de comboio e o que terá promovido a deflagração deste incêndio. Existia no local um representante dos Serviços de Proteção Civil Municipal que não foi inquirido pelo jornalista.

O último exemplo que se apresenta ocorreu no dia 27 de julho de 2025. Trata-se de um incêndio em Montael, Região de Antanhol, em Coimbra. Os jornalistas encontravam-se na zona marcada pelo perímetro de segurança e aguardaram que os representantes das forças de proteção civil chegassem até eles. Quem iniciou a comunicação foi o COS, e é possível observar que o presidente da Câmara Municipal de Coimbra, que se encontra ao seu lado, faz um gesto delicado com a mão, dando-lhe a palavra. Este sinal serviu de orientação aos jornalistas, que direcionaram o microfone. Posteriormente, foi a vez do Vereador da Proteção Civil da Câmara Municipal tomar a palavra para acrescentar alguns elementos (Diário As Beiras, 2025).

4.5.4 Estruturas de comunicação pouco eficazes

O Jornal da Tarde da RTP, do dia 10 de janeiro de 2015, estava quase a terminar a sua emissão quando recebeu a notícia de uma ameaça de bomba em três hipermercados de Rio Maior. Para o local enviaram uma jornalista que recolheu as declarações do capitão Póvoa, da GNR, de Rio Maior. O capitão explicou que esta ameaça resultou de uma chamada telefónica realizada para os Bombeiros Municipais de Campo Maior, explicando que ocorreria um atentado em simultâneo a três unidades comerciais da região. Para o local foram deslocadas patrulhas da GNR e as equipas de inativação de explosivos. Apesar do capitão Póvoa explicar a situação de forma bastante elucidativa,

considera-se que a presença do vereador da Câmara Municipal na área da Proteção Civil ou o próprio Presidente da Câmara de Rio Maior seria uma mais-valia, desde logo para acalmar toda a população, que se viu confrontada com uma saída rápida e uma conclusão célere das suas compras, sem mais justificações, podendo eventualmente suscitar momentos de receio e até ansiedade (Últimas Notícias, 2015).

Em junho de 2017, na região de Leiria, um incêndio afetou a localidade de Relvas, no concelho de Penela. A jornalista da CMTV efetuou uma reportagem em direto, de forma pouco exemplar. A jornalista circulou em torno dos carros dos bombeiros, enquanto o repórter de imagem captava imagens dos bombeiros em conversação, a puxar as mangueiras, a descer a encosta para atacar fogo. Em suma, o cenário da entrevista foi o próprio teatro de operações. A jornalista em questão manifestou dificuldades em respirar e falar, devido ao fumo intenso que se fazia sentir (Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos, 2017). Este não constitui um bom exemplo, desde logo pela permanência dos agentes de comunicação social dentro do teatro de operações, o que dificultou a atuação dos operacionais.

Os incêndios de Monchique, de 2018, foram notícia durante dias. Cada órgão de comunicação social faz o seu trabalho e compõe as suas equipas, mas o modo como cada agente de comunicação se comporta no terreno é individual. Uma cobertura noticiosa da CM TV revela uma forma de transmitir a notícia que pode ser categorizada como insegura e, até, pouco ética. A jornalista e o repórter de imagem, por quem algumas vezes se ouve gritar “André”, circulam pela estrada, envolta pelas chamas, junto dos veículos dos Bombeiros, sem respeitar qualquer perímetro de segurança (CMJornal, 2018).

Em abril de 2021, um incêndio numa zona de escritórios em Paço de Arcos revestiu-se também de uma estrutura de comunicação não exemplar. Pelas imagens da reportagem, é possível perceber que o comandante dos bombeiros, o COS, estava a dirigir-se aos OCS quando trocou algumas impressões através do seu dispositivo de comunicação. Um dos jornalistas fez um comentário audível, referindo que o COS estaria a obter mais algumas informações. Nesse compasso de espera chegaram ao local os representantes da proteção civil, nomeadamente a vereadora dos serviços municipais de Proteção Civil de Oeiras, Joana Batista, e outro elemento da Proteção Civil Municipal

da Câmara Municipal de Oeiras. A senhora vereadora foi a primeira a tomar a palavra e, posteriormente, o comandante dos bombeiros de Paço de Arcos transmitiu as informações necessárias sobre a ocorrência. Este é um exemplo que se considera pouco eficaz, na medida em que foi a vereadora dos serviços municipais de proteção civil que informou sobre a hora em que ocorreu este incidente, o momento em que as corporações de bombeiros chegaram ao local, o estado do edifício, o estado das vítimas e as possíveis causas. Quando o elemento do COS iniciou a sua comunicação, fez um conjunto de correções aos dados transmitidos. Esta discrepância de discursos revela que não houve coordenação antecipada entre os agentes envolvidos (Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos, 2021).

Em outubro de 2023, uma ameaça de bomba condicionou a utilização da estação de metro da Trindade, na cidade do Porto. Ao referir este acontecimento, importa salientar a ação do órgão de comunicação social que transmitiu esta notícia e a colocou na plataforma *YouTube*. A notícia sonora resumiu toda a ocorrência, referindo que se tratava de uma ameaça de bomba, que exigiu a mobilização para local de forças de segurança como PSP, a Unidade Especial da PSP do Centro de Inativação de Explosivos e a evacuação do perímetro. Não foram reunidas declarações das forças policiais, mas a jornalista referiu que situação se encontrava normalizada por volta das 17h30 enquanto, em simultâneo, as imagens de apoio a toda esta narrativa mostravam a estação de metro fechada, o perímetro evacuado e os curiosos em redor, fotografando, filmando ou apenas observando. No final da ocorrência, novas imagens foram transmitidas, acompanhando o mencionado regresso á normalidade e o fluxo de pessoas a circular na estação de metro reaberta (*Blazynews*, 2023). Considera-se que o tratamento da informação foi feito de forma sumária, mas declarações oficiais emitidas por parte dos operacionais envolvidos são cruciais, desde logo para fundamentar e credibilizar a informação que a própria comunicação social transmite.

Uma outra ameaça de bomba ocorreu em 2024, à sede do partido Chega, em Lisboa. Um indivíduo, portador de uma mochila, entrou na sede do partido e informou que trazia consigo explosivos. Para aquela zona foram mobilizadas as várias valências da PSP, o Centro de Inativação de Explosivos e as equipas Cinotécnicas. Em declarações aos órgãos de comunicação social, o agente da PSP informou que foram evacuadas a sede

do partido, as zonas em torno da mesma; foram cortadas as estradas, evacuaram-se ruas e praças e procedeu-se mesmo à evacuação de uma ala da Assembleia da República, por precaução. Averiguada a inexistência de explosivos, o indivíduo foi encaminhado para uma unidade hospitalar e as operações foram dadas por concluídas. Apesar de a comunicação do agente da PSP ter sido bastante esclarecedora, destaca-se a ausência do Vereador da Proteção Civil da Câmara Municipal de Lisboa, uma vez que a notícia relata várias evacuações, corte de estradas, e alguma informação destinada a sensibilizar as populações (Fala Portugal, 2024 maio).

Um exemplo de comunicação pouco eficaz foi o que envolveu o incêndio em Ponte de Lima, a 6 de julho de 2025. O elemento que falou aos OCS foi o Vereador da Proteção Civil, da Câmara Municipal de Ponte de Lima, por vezes acompanhado por um membro dos Bombeiros Voluntários de Ponte de Lima, outras vezes sozinho. Este exemplo destaca-se como positivo, na medida em que compete ao Presidente da Câmara, como membro da proteção civil, ou ao vereador de Proteção Civil, dirigir-se aos cidadãos para esclarecer sobre medidas destinadas aos mesmos, como por exemplo, sobre quando um plano de emergência é ativado. Um destes agentes pode explicar o plano de emergência e transmiti-lo à população, pois trata-se de um rosto com que os cidadãos estão familiarizados, o que contribui a eficácia da comunicação. Contudo, o esclarecimento sobre meios técnicos envolvidos, da ação dos bombeiros voluntários e/ou dos focos de incêndio, deverá ser efetuado pelo COS, dirigindo-se aos OCS. Ou seja, quando duas entidades estão representadas numa conferência de imprensa, cabe ao COS explicar a ação da parte técnica e ao vereador da proteção civil adotar uma comunicação de sensibilização. Neste caso particular, o vereador da Câmara Municipal adotou os dois tipos de comunicação: a comunicação técnica e a comunicação institucional. Este agente esclareceu sobre a estratégia de atuação, de colocação dos meios e até mesmo sobre os riscos em relação a habitações (esta última parte que realmente seria da sua competência) (SIC Notícias, 2025 a/b).

Ainda sobre ameaças de bomba, de março de 2025, explicou que um edifício da Câmara Municipal de Lisboa sofrera uma ameaça de bomba através de chamadas telefónicas. Nos referidos telefonemas, mencionava-se que seriam colocadas duas malas com explosivos dentro ou na periferia do edifício da Câmara Municipal. Para o

local foram chamados os agentes da PSP e Forças Especiais de Detecção e Tratamento de Explosivos que, depois de determinar a evacuação do edifício, procederam ao corte da estrada, analisaram o local e chegaram à conclusão de que não havia indícios de explosivos. A notícia emitida pelo Fala Portugal (2025) não contempla declarações prestadas pelas Forças de Segurança, mas revela, através de imagens, a presença destas Forças no local. A notícia também pode ser feita desta forma: através de um conjunto de informação tratada pelo jornalista e complementada com imagens do local e da intervenção das forças de segurança, mas sempre no momento final da ocorrência, de modo a funcionar como resumo do acontecimento.

Casos mediáticos podem tornar-se exemplos pouco positivos de comunicação. No decurso do mês de julho de 2025 o antigo Presidente da República Ramalho Eanes e o seu motorista foram vítimas de um acidente de viação no IC1, em Alcácer do Sal. Por envolver o Chefe de Estado, esta notícia foi largamente divulgada nos canais televisivos, jornais impressos, versões digitais e nas redes sociais. O chefe de Estado e o seu motorista, saíram ilesos desta ocorrência, o mesmo não tendo acontecido aos tripulantes do outro veículo, particularmente o condutor. Pretende-se extrair desta ocorrência que, num simples acidente rodoviário, não é habitual ter a presença dos OCS nem ter Oficial de Relações Públicas da GNR. O tenente-coronel Carlos Correia, Oficial de Relações Públicas da GNR Setúbal, emitiu um comunicado aos órgãos de comunicação social, clarificando o contexto da ocorrência, especificando os carros envolvidos e assegurando a integridade de Ramalho Eanes (Moreira & Santos, 2025). Considera-se que a presença deste agente apenas se justifica por se tratar de um ex-Chefe de Estado.

Nos meses de verão, com o aumento da temperatura, as notícias sobre incêndios são mais frequentes, como é o caso no concelho de Sabrosa, no distrito de Vila Real, onde um fogo deflagrou em julho de 2025. Este caso reveste-se de vários momentos que podem ser considerados mais positivos ou menos positivos para este estudo. Quando analisada toda a ocorrência e as notícias que derivaram da mesma, verificou-se que, numa fase inicial, vários presidentes de junta emitiram declarações aos OCS; também o coordenador municipal de proteção civil fez declarações e, só mais tarde, no momento final desta ocorrência é que se verificou um exemplo positivo de

comunicação. Antes de explorar a comunicação eficaz importa fazer uma breve análise dos momentos que a antecederam. Não é proibitivo que presidentes de junta e técnicos de proteção civil respondam a questões apresentadas pelos jornalistas. É até usual que os jornalistas tenham liberdade para procurar os agentes que julgarem pertinente. Como pode ser verificado no capítulo 4.4.2, os jornalistas, em contexto do socorro e emergência, designam esta prática como procura de informação escura. Na verdade, analisadas as informações prestadas, verifica-se que não existe uniformidade na informação; não existe objetividade na mensagem e, por vezes, existe informação contraditória por parte dos presidentes de junta de freguesia. No momento de rescaldo, verifica-se que o Comandante Sub-Regional do Douro fez uma declaração, acompanhado pela Presidente de Câmara de Sabrosa que também prestou algumas informações, nomeadamente sobre medidas que deveriam ser tomadas pela população (Sarmento Costa, 2025). Assim, verifica-se que o COS é o primeiro a comunicar, seguido pela Presidente de Câmara, na qualidade de representante dos serviços municipais de proteção civil. Ou seja, existe informação técnica em primeiro lugar e existe formação cívica e de orientação da população, em segundo lugar. Não importa, nesta análise, destacar o erro, até porque a falta de uma doutrina torna todas estas ações e declarações válidas. Contudo, pretende-se desenhar uma proposta de comunicação eficaz, seguindo os exemplos em análise, que deixam claro que existem modelos que funcionam e outros que geram controvérsia.

Optou-se por fazer um levantamento equilibrado entre os exemplos de uma comunicação eficaz, designados “comunicação modelares” e os exemplos que demonstram descoordenação e pouca organização interinstitucional, designados “comunicação pouco eficaz”.

Ao longo da observação e da visão repetida destes vários momentos de reportagens, é possível tecer algumas considerações:

- É notório que os jornalistas, de forma geral, querem ser os primeiros a dar a notícia ou a emitir novidades sobre um determinado acontecimento;

- A necessidade de ser o primeiro a chegar ao teatro de operações revela alguma competição e até concorrência entre os diferentes órgãos de comunicação social;
- O jornalista é cada vez mais o transmissor de uma informação que recebeu e cada vez menos uma fonte que trata a informação e faz pesquisa que complementa com outros dados;
- Foi possível verificar a repetição das ideias recolhidas por parte de bombeiros ou de vereadores, o que coloca os jornalistas no papel de transmissor;
- Dentro do âmbito do jornalismo existem diferentes posturas. Em qualquer caso, não é ético dar maior destaque às vítimas, às perdas ou aos danos verificados, mas são precisamente, muitas vezes, esses os dados que determinados órgãos de comunicação preferem destacar;
- A posição dos comandantes dos bombeiros é, frequentemente, vítima do poder político. Alguns operacionais partilharam que, devido a dependências da Câmara, não se sobrepõe à figura do Presidente da Câmara ou dos vereadores e são eles que comunicam com os OCS;
- Foi também possível visualizar que a capacidade de comunicação de alguns dos operacionais de proteção civil é, por vezes, frágil, e talvez por esse motivo sejam os representantes camarários e/ou políticos a dirigir-se aos órgãos de comunicação social;
- Não existe um protocolo ou modelo uniformizado, cada município organiza a sua estrutura de comunicação, por vezes tomando a palavra o COS, outras vezes o representante da Proteção Civil;
- Na ausência de uma estrutura organizada, as entidades deverão articular entre si a ordem e a informação a transmitir, deixando a cada elemento a informação técnica que lhe compete.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O debate promovido pela leitura bibliográfica e pelos dados recolhidos através de questionários e entrevistas são agora encerrados neste último capítulo.

Considerando algumas das questões levantadas no questionário online, importa revisitar algumas delas e fazer as devidas reflexões.

- **Questão 10:** "Sabe em que fase do Sistema de Gestão Operacional (SGO) entra em ação o adjunto de relações públicas?"

A questão número 10 desafiava os participantes face ao seu nível de conhecimento sobre a fase do SGO em que entra em ação o adjunto de relações públicas. Cerca de 66% dos participantes referiu que tinham conhecimento do momento em que o adjunto de relações públicas deve participar e integrar o teatro de operações. Apenas é comum acontecer na IV fase do SGO, quando estão envolvidos mais de 324 operacionais no teatro de operações. A partir desse momento, o Comandante Sub-regional de Proteção Civil passa a ser o COS dado que é o líder técnico da operação. Contudo, foi possível encontrar, particularmente no capítulo 4.5.4, alguns exemplos em que a comunicação eficaz se confunde com a comunicação mediática e os Comandantes sub-regionais apresentam-se à comunicação social em ocorrências pequenas e sem danos de maior, mas que envolvem figuras ou zonas mediáticas.

- **Questão 12:** "Numa situação de proteção civil e socorro, sabe qual(ais) a(s) entidade(s) que deve(m) prestar declarações aos órgãos de comunicação social?"

Esta questão apresentou uma distribuição de respostas muito variada. Contudo, importa retirar algumas conclusões face aos resultados obtidos. Das 70 respostas, 23 participantes referiram que a ANEPC seria a entidade responsável por prestar declarações aos órgãos de comunicação social. Tal apenas acontece se uma ocorrência tiver atingido o nível IV do SGO, antes desta fase é o COS (função a desempenhar por elemento de comando de corpo de bombeiros) que presta declarações acompanhado, preferencialmente, por um vereador da proteção civil ou pelo próprio Presidente da Câmara como representante da proteção civil. Esta informação encadeia na segunda opção mais escolhida, por 22 participantes, que selecionaram o Presidente da Câmara.

Este é um agente de proteção civil que surge muitas vezes em frente aos órgãos de comunicação social, mas cuja comunicação não deve ser técnica, ou seja, não deve incidir sobre os meios envolvidos e sobre a tecnicidade da ocorrência, mas deve ser dirigida à população e transmitir uma mensagem de sensibilização ou de ativação do plano de emergência municipal, ou reforçando alguns avisos para a preservação de bens materiais ou para o afastamento de algumas zonas, entre outros casos. Destaca-se que a resposta aproximada seria Bombeiros e SMPC, contudo, esta opção apenas reuniu 9 respostas.

- **Questão 16:** "Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?".

Questões focadas com a comunicação entre os operacionais e os jornalistas revelam que, tendencialmente, a maioria dos inquiridos reconhece que é o comandante das operações de socorro que deve fazer esta comunicação e articular com os órgãos de comunicação social. As questões colocadas, apesar de bastante genéricas, revelam uma tendência para o reconhecimento desta figura, o COS, como a pessoa responsável para prestar declarações. Contudo, importa destacar em particular na questão 16 que alguns dos inquiridos também reconhecem a possibilidade de as forças de segurança participarem nesta comunicação. A conclusão face a esta amplitude de respostas é bastante clara, dado a inexistência de uma norma, cada um faz como entender ou faz como vê fazer.

- **Questão 24:** "Equacione a possibilidade: um tornado em Peniche danifica 16 habitações (...). Qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar com os jornalistas?".

Ao longo do questionário colocam-se cenários diferenciados e para todos eles a questão central prende-se com a entidade que deve falar com os jornalistas. Na generalidade das respostas Bombeiros, Presidente da Câmara e SMPC foram os mais desatacados. A resposta ideal, ajustada a cada cenário, seria o COS, o SMPC e o Presidente da Câmara. Por vezes, dependendo da ocorrência, as forças de segurança também devem intervir, ou, pelo menos, marcarem presença na conferência de imprensa. Como foi referido anteriormente, esta possibilidade de conferência terá que

ser alterada se a ocorrência atingir o nível IV do SGO, assumindo o COS o Comandante Sub-regional de Proteção Civil.

- **Questão 34:** "Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação para os preparar para comunicar em situações ocorridas no teatro de operações?"

A última questão teve uma expressão de resposta inequívoca. Quando os 70 participantes foram confrontados com a possibilidade de haver um investimento na formação de profissionais de comunicação social e dos agentes de proteção civil particularmente na área da comunicação de risco e de crise, 91,4% destaca que esse investimento deve existir. Este volume de respostas é considerável e é com base nele que se sugere uma proposta de formação ao longo deste capítulo, no ponto 5.2.

No que respeita às entrevistas realizadas aos operacionais de proteção civil, optou-se por focar a discussão nas seguintes questões:

- **Questão 3:** “No caso de ter dado uma entrevista, o que considera verdadeiramente importante no momento de comunicar o acontecimento?”

Segundo os operacionais de proteção civil entrevistados, o mais importante no momento de transmitir uma mensagem é o conteúdo claro e totalmente compreensível para as pessoas que ouvem. Muitos reconhecem que a descrição técnica da operação pode provocar ruído ou confusão na maioria das pessoas. Alguns consideram que informações como a hora, o local e o tipo de incidente são importantes para definir o contexto; a quantidade de veículos e de homens envolvidos é também importante para que todos compreendam a dimensão da ocorrência; o número de vítimas e/ou danos são informação essenciais, mas que devem ser complementadas com o nível de gravidade e o seguimento hospitalar dado; evidentemente que tudo o que vá para além desta informação pode gerar ruído e confusão na audiência. Podem ser prestadas mais informações, caso a conferência seja aberta a questões dos jornalistas.

Foi ainda destacado como crucial a transmissão de medidas preventivas e, acima de tudo, educativas para que todos possam agir preventivamente em uma qualquer ocorrência.

- **Questão 7:** “Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas, caso estivesse envolvido numa ocorrência, como organizaria a estrutura de comunicação?”

A forma como a ocorrência deve ser partilhada para fora do teatro de operações foi debatida nesta questão. Se alguns dos entrevistados reconhecem a importância do papel do COS como centralizador da informação, outros reconhecem que diferentes competências técnicas e institucionais exigem diferentes agentes. Alguns operacionais sugerem que antes de uma emissão pública deve haver uma preparação prévia, mais ou menos formal, em que seja acordado qual ou quais os membros que comunicam com os órgãos de comunicação social, quem inicia a conferência de imprensa, que informação partilha, a quem passa a palavra, que informação deve partilhar e, por fim, quem deve estar presente para dar o apoio necessário.

De forma sistematizada uma CI deve ser flexível e adaptada ao contexto, contudo, existem elementos basilares (figura 10).

Figura 10: Estrutura de uma Conferência de Imprensa modelar

1. COS

- Elemento que inicia a CI;
- Deve fazer o contexto da ocorrência;
- Deve indicar os meios técnicos e humanos envolvidos;
- Deve fazer o ponto de situação da ocorrência;
- Deve prestar esclarecimentos sobre vítimas e danos.

2. SMPC

- Deve ser o segundo elemento a intervir;
- Deve reforçar a mensagem dos COS de forma sumária;
- Deve emitir informação relativa a planos de emergência ou possíveis evacuações;
- Deve enunciar medidas de prevenção ou precaução.

2.1 Presidente da Câmara

- Na ausência do Vereador no Serviço Municipal de Proteção Civil pode fazer uma declaração similar à anterior;
- Pode acompanhar a CI por se tratar de uma figura próxima das populações.

3. Outros elementos

- Quando necessários, um representante das Forças de Segurança podem estar presentes na CI;
- Quando a situação exige, podem ser abordadas questões securitárias, nomeadamente interdição de vias.

- **Questão 16:** “Acidente na A22 com autocarro e múltiplas entidades envolvidas, incluindo o Embaixador dos Países Baixos – quem deve falar aos jornalistas e quando realizar a conferência de imprensa?”

Através da colocação de um cenário complexo os entrevistados reconhecem que em situações similares, uma conferência de imprensa deve ser composta pelo COS, pelo embaixador ou por um representante do Ministério dos Negócios Estrangeiros e pela força policial. Indubitavelmente, a CI apenas pode ocorrer depois das vítimas serem socorridas e encaminhadas para os serviços de saúde ajustados. Em cenários complexos em primeiro lugar, e sempre, a emergência é socorrer e depois informar. Neste caso em particular, no meio das duas ações, existem questões diplomáticas a salvaguardar e, por esse motivo, são acionados os agentes políticos para o TO.

- **Questão 23:** “Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?”

Tem sido praticamente transversal a ideia de que na falta de um protocolo, no momento de emitir uma comunicação cada grupo de operacionais organiza a conferência de imprensa de forma particular. É, por isso, imperativo, perceber se a implementação de um protocolo é um passo importante ou desnecessário. Os operacionais que foram confrontados com esta questão disseram de forma unânime que seria muito importante, necessário e até indispensável. A existência de um protocolo, ou uma proposta de criação do mesmo, será desenvolvida neste capítulo no ponto 5.1.

A visão dos jornalistas é igualmente importante quando o tema central é a comunicação.

- **Questão 2:** “Durante uma cobertura noticiosa de socorro qual foi o principal desafio?”. Pretende-se aferir a experiência no terreno, ajustada a situações de emergência e socorro.

Em qualquer TO todos os jornalistas identificam que algumas barreiras são difíceis de ultrapassar desde logo a questão do tempo: o tempo de chegar primeiro ao teatro de operações (o que por vezes os obriga a esperar por informação oficial); a distância do posto de comando, por vezes fica longe da ocorrência e os caminhos são sinuosos; o tempo de receber primeiro atualizações sobre as ocorrências (a emergência para os

operacionais é agir); o tempo de obter informação fidedigna e real (emitida pelo COS); o tempo para combater a contra informação e o tempo para construir uma relação de confiança com os operacionais. Também são identificadas algumas barreiras institucionais, desde logo pelos limites que são colocados por perímetros de segurança e que, por vezes, se afastam do centro de comando. Quando a emergência dos operacionais é socorrer, a emergência dos OCS é informar. Neste ponto as duas instituições afastam-se na sua missão e, por isso, importa encontrar um equilíbrio para que a comunicação possa ser fluida entre ambas.

Tem sido largamente reconhecida a necessidade de realizar *briefings* regulares com a imprensa, passando algumas informações novas ou atualizações sobre as ocorrências. Esta emissão de comunicação retira tempo aos operacionais para atuarem nos TO, por oposição os OCS ficam com tempo para procurarem informação escura em outros agentes como as populações. Esta ação leva a que, por vezes, como explorado no ponto 4.5 alguns jornalistas se coloquem em perigo, optem por fazer uma exploração da dor e do sofrimento alheio. Não obstante, a comunicação por parte dos Operacionais de Proteção Civil com os OCS também é influenciada por outro valor: o mediatismo. Quando a ocorrência envolve agentes políticos, locais estratégicos ou momentos de campanha ou pré-campanha a comunicação de socorro confunde-se com a comunicação política e os próprios OCS priorizam os agentes políticos ao invés dos operacionais de proteção civil.

- **Questão 3:** "Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?"

Para os jornalistas os momentos de silêncio são difíceis de gerir. Concordam que a ação dos operacionais é urgente e na maior parte das vezes estão circunscritos ao terreno, agindo na salvaguarda de pessoas e bens, mas compete-lhes garantir o cumprimento da sua missão, ou seja, informar. A ânsia por informar quando a informação disponível é, por vezes, escassa, leva os jornalistas a procurarem outras fontes, como por exemplo os presidentes de Junta de Freguesia ou Presidentes de

Câmara (no caso do incêndio da Madeira, a 14 de agosto de 2024), o que pode originar diferentes interpretações do acontecimento.

Sugere-se a constituição de uma linha de informação que despenda um operacional, um porta-voz, para que, de forma regular, possa transmitir informações aos jornalistas (tabela 1).

Tabela 1: Proposta dos momentos de comunicação que podem existir durante uma ocorrência.

Momento	Tipo de Mensagem	Conteúdo
Inicial (0–1h)	Declaração preliminar	Confirmação do incidente, contexto, número de vítimas, entidades no local e mensagem final de acalmia.
Durante a ocorrência (1–6h)	Atualizações operacionais	Situação controlada ou em evolução, riscos secundários, vias de acesso ou percursos alternativos, meios envolvidos (reforço ou recuo).
Momento final (6h+)	Resumo oficial	Balanço final, apelo à prevenção, agradecimento às equipas e à população.
Extraordinário	Esclarecimento urgente	Retificações, desmentidos e apelos emergenciais.

- **Questão 25:** "Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação tendo em vista a sua preparação para situações de emergência?".

A melhoria da comunicação só existe se houver um investimento na formação. Os entrevistados reforçam esta ideia destacando que a formação assume um papel preventivo e muito importante para evitar percalços e para garantir a transmissão correta da mensagem. É ainda destacado que a falta de formação coloca os operacionais num papel muito vulnerável quando, a sua missão, é das mais nobres.

Não obstante importa destacar que os próprios órgãos de comunicação social necessitam de mais formação e informação. Recentemente, em agosto de 2025, ao

longo da cobertura aos incêndios que assolaram o território de Portugal continental, a ação de alguns jornalistas foi escrutinada e largamente comentada. Destaca-se o caso de uma jornalista que proferiu declarações depreciativas sobre as populações que residem na zona interior de Portugal. Pereira e Serrão (2025, agosto 28) redigiram um artigo intitulado “Palavras incendiárias” onde reforçam que o dever de um jornalista é informar com rigor e com isenção, que compete ao jornalismo rejeitar o sensacionalismo e destacar os factos daquilo que é uma mera opinião. Com estas palavras se reforça que o jornalismo sensacionalista não é jornalismo, na medida em que não é isento, factual ou informativo. A falta de rigor transforma o jornalismo em comentário e, por isso, também o rigor e a formação devem ser constantes do lado dos OCS. Na mesma linha se cita Bobone (2025) quando analisa os incêndios florestais e refere: “A comunicação social tem o dever de informar, mas não tem o dever de explorar os sentimentos e de manipular as pessoas apenas para obter maiores resultados”.

No ano de 2020, a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC, 2020) emitiu uma diretiva destinada incentivar padrões de boas práticas no setor da comunicação social adaptados à cobertura informativa de incêndios rurais e outras catástrofes. As linhas orientadoras deste documento podem ser consultadas *online*, mas para o presente estudo destacam-se os seguintes pontos presentes nesta diretiva:

1. O tratamento jornalístico de catástrofes deve assegurar escrupulosamente o dever de rigor, abstendo-se da formulação de juízos especulativos e da divulgação de factos não confirmados.
2. O recurso a fontes oficiais de informação deve ser privilegiado, sem prejuízo da sua verificação/confrontação com outras, nomeadamente quanto ao número e identidade de mortos, desaparecidos ou feridos.
3. O recurso a transmissões em direto deve ser ponderado em função do valor informativo das imagens e do direito à privacidade e proteção da vulnerabilidade das vítimas e seus familiares, evitando-se o seu prolongamento. Deve, igualmente, ser evitada a exaustiva e constante repetição de imagens.

7. A escolha editorial das imagens a transmitir ou a publicar, não deve ignorar o seu possível efeito mimético.
10. Em qualquer caso, deve ser assegurada a tutela geral dos direitos de personalidade das vítimas e respetivos familiares, evitando-se a divulgação de imagens suas.
11. Os órgãos de comunicação social devem abster-se de recolher imagens e declarações de vítimas, familiares ou pessoas em manifesto estado de vulnerabilidade psicológica, emocional ou física, independentemente do consentimento dado pelas mesmas.
15. Os órgãos de comunicação social devem pugnar por uma contextualização dos eventos nas suas causas, impactos e consequências, promovendo a formação especializada e adequada dos seus jornalistas nesta área específica e, bem assim, a auscultação de especialistas na matéria. (ERC, 2020)

Assim, urge afirmar que, nos dias de hoje, alguns jornalistas, não se preocupam em procurar informação fidedigna, mas sim, provocar alarmismo para ganhar audiências. Portugal apresenta vários canais de televisão, incluindo os regionais, e apesar de ser um país pequeno, apresenta um vasto número de meios de comunicação. Alguns deles procuram sobreviverem sendo os próprios a notícia, afetam a integridade moral das populações. Face a esta desinformação, é imperioso estabelecer CI bem estruturadas e organizadas, a fim de difundirem a melhor informação à sociedade.

Antes de avançar para a apresentação de um protocolo modelo de comunicação e ainda sobre as coberturas intensivas que os jornalistas fazem no caso dos incêndios em Portugal, importa analisar mais um artigo, lançado pela Renascença (Monteiro & Malheiro, 2025) que acrescenta novos dados a esta discussão. O artigo intitula-se “Órgãos de Informação devem evitar exibir fogos ativos para não incentivar incendiários”. O artigo toca num ponto sensível que é discutido há vários anos: quanto mais coberturas de incêndios existem mais estes flagelos se prolongam no tempo. Esta ideia é partilhada por jornalistas que reconhecem que as imagens alimentam os egos dos pirómanos e incentivam a prática destes crimes. A mesma ideia é defendida por Jorge Silva Vice-Presidente da Associação de Técnicos de Segurança e Proteção Civil

(ASPROCIVIL), que considera que a difusão destas imagens tem um efeito multiplicador. Além desta questão Jorge Silva reforça outra ideia essencial, a imagem dos bombeiros, são captadas várias tipologias de imagens em vários cenários, em diferentes momentos da ocorrência e isso causa preocupação à classe de bombeiros.

A argumentação apresentada torna indubitavelmente importante a criação de um protocolo modelo de comunicação.

Nos momentos finais de produção deste estudo, em Lisboa, ocorreu um acidente muito grave que envolveu 16 mortos, conhecido pelo acidente do Elevador da Glória. Apesar da singularidade do caso, a organização da comunicação (ou talvez se deva dizer a falta de organização) gerou várias situações que devem ser identificadas neste estudo.

Os OCS deixaram-se revestir de ansiedade por obter declarações e não organizaram a colocação de questões de forma organizada. Para aqueles que assistiam através da televisão, esta desorganização tornou a compreensão do acontecimento limitada. O que se ouvia resume-se a várias pessoas a falar em simultâneo, a colocar questões, umas completas e outras com frases interrompidas, o que gerou ruído, para quem através da TV ou da rádio, pretendia saber o que estava a acontecer. Também para os operacionais, dispostos a responder, esta falta de disciplina e organização pode condicionar a prestação de declarações tornando-as confusa.

Apesar da tipologia da ocorrência e do contexto (centro da cidade de Lisboa) sugere-se que as declarações assumam um formato de conferência de imprensa e retire-se do modelo das CI do futebol alguns bons exemplos. A presença de um diretor de comunicação organiza e cria uma disciplina que evita o ruído e a sobreposição de questões. Compete a este Diretor ou ao Relações-Públicas (ou ao elemento a definir pelo COS) estabelecer as regras de e para a colocação de questões, assim todas as declarações são emitidas com clareza. O exemplo de disciplina comunicacional que pode ser verificada em algumas CI desportivas, pode e deve ser aplicada a estes contextos de emergência.

5.1 Protocolo modelo

Numa fase final, considera-se essencial, tendo sido reforçado por agentes de proteção civil e por jornalistas, que participarem neste estudo através de entrevistas ou de respostas ao questionário, que a não existência de um protocolo modelo para a comunicação institucional condiciona a ação dos agentes de proteção civil e dos jornalistas. Revelou-se unânime entre os participantes que a importância de estruturar um protocolo é essencial para que a comunicação seja construtiva.

Gisele Oliveira (2007) desenvolveu um artigo onde descreve protocolos de comunicação para melhorar as práticas em situações de emergência ou crise. A autora distingue aquilo que se entende por comunicação geral e comunicação de crise. Interessa, no momento final deste estudo, complementar a proposta seguinte com o que a autora destaca como essencial num ambiente de comunicação de crise.

Destaca como aspetos a valorizar durante um protocolo de comunicação:

- Uma comunicação eficaz requer a compreensão da perspetiva do outro e a transmissão de uma mensagem de acordo com essa perspetiva.
- Uma situação de catástrofe ou calamidade perturba o normal funcionamento da vida dos cidadãos, levando a mudanças nas ações, reações, emoções e pensamento.
- As situações de emergência nunca são iguais e são revestidas de imprevisibilidade o que torna impossível desenhar um plano de comunicação perfeito. Os planos de comunicação devem ser ajustados, ter objetivos claros atendendo a audiência.
- Um plano de comunicação deve ser preparado por uma equipa multidisciplinar, contudo, nem todos precisam falar aos OCS. Podem ser desenvolvidas mensagens pré-preparadas de respostas tipo, para diferentes situações de crise.
- Deve ser definido o porta-voz a falar na CI. A sua voz deve transmitir segurança e credibilidade. Deve transmitir duas ou três mensagens essenciais para limitar a ansiedade, com informações oportunas e concretas. Importa transmitir factos, esclarecer a ocorrência, identificar o número de vítimas, falar dos

esforços para a resolução da situação e, possivelmente, abordar o tempo estimado.

- Importa definir uma zona logística destinada aos OCS.

Por conseguinte, a autora (Oliveira, 2007) explica que a não preparação dos pontos anteriores leva ao surgimento de alguns riscos, a saber:

- O egocentrismo do jornalista, por vezes sobrepõem-se à compreensão da perspetiva do outro.
- Um jornalista não pode deixar afetar-se pelo tipo de ocorrência, pois perderá a lucidez e a sua comunicação será dificultada.
- O desafio da comunicação de risco é confrontar a emoção com a razão, pois é mais fácil criar alarme e disseminar medos do que combatê-los com elementos racionais e factuais.
- A imprevisibilidade das situações de emergência leva a que os planos de comunicação não possam ser estanques.
- O descuido com os OCS leva a desorganização e a possíveis invasões perigosas na busca por informação.

A gestão da relação com os jornalistas é essencial para que a comunicação numa situação de emergência seja fluida e objetiva. É importante promover uma relação de cooperação entre os operacionais de proteção civil e as equipas de jornalistas. Desta forma devem ser estabelecidas linhas claras de autoridade e devem ser identificadas as necessidades e os interesses dos jornalistas mantendo uma lista de contactos atualizada entre as diferentes intervenientes. Para além de importante torna-se construtivo convidar jornalistas para fazer simulações de comunicação, CI ou entrevistas.

O artigo de Oliveira (2007) destaca 9 mandamentos essenciais para uma boa entrevista, que se adaptam de seguida e que se acrescenta o décimo:

1. Não minta;
2. Não transmite informações que não sejam passíveis de divulgação;
3. Não dê entrevistas com pressa ou desatenção;
4. Não dê respostas muito longas que se possam tornar incoerentes;
5. Não repita palavras ou frases negativas dos jornalistas;

6. Não perca o controlo da entrevista;
7. Não se sinta obrigado a responder;
8. Não inicie uma entrevista sem um objetivo de comunicação bem claro;
9. Não inicie uma entrevista se a mensagem que pretende comunicar não for exata;
10. Não transmita emoções ou medo.

Desta forma pretende-se criar uma proposta e um protocolo modelo de comunicação adaptado a casos de emergência e socorro e a utilizar por entidades de proteção civil e forças de segurança. Definem-se três momentos para este plano: o primeiro momento corresponde à preparação, seguido do momento da emergência ativa que corresponde à duração da ocorrência e, por fim, um terceiro momento que corresponde à fase final. Para cada um deles importa que a comunicação esteja alinhada com princípios de clareza, consistência e credibilidade. Com isto, destaca-se que a linguagem a adotar deve ser simples, acessível e adaptada ao indivíduo comum, porque em primeira instância, é esse que se quer informar.

Em caso da existência de conflito entre as agências de informação o protocolo a adotar deve garantir a unidade da voz institucional, ou seja, no momento de fazer a partilha aos OCS o mesmo deve ser respeitado e os diferentes meios de comunicação devem estar presentes, comunicando de antemão, que não será partilhada qualquer informação oficial fora dos momentos definidos. Este desenho de protocolo deve ainda garantir a manutenção de linhas de emergência a respeitar pelos órgãos de comunicação, tais como não deturpar a mensagem transmitida pelos operacionais, limitar filmagens no teatro de operações (garantindo a segurança de todos os envolvidos), evitar a exploração da dor alheia e proibir a circulação nas zonas de risco ou de limitadas (tabela 2).

Tabela 2: Protocolo modelo de comunicação.

I. Preparação		
Objetivos	Recomendações	Observações
Criação de canais formais com os OCS.	Criação de um plano de comunicação com momentos/horas para briefings.	Designar um oficial de comunicação com formação em comunicação de riscos pode ser uma forma de libertar o COS numa

• Criação de uma relação de confiabilidade com os OCS.	• Fornecimento de uma lista de contactos entre os operacionais e os OCS. • Realização de simulações com os OCS, particularmente dos sistemas de comunicação (sistemas analógicos, digitais, sem fio e por satélite).	fase inicial. Enquanto o COS procede à tomada de consciência do contexto da ocorrência, um oficial designado, ou com formação, pode ficar com a responsabilidade por este momento de preparação (Zavale, Ninlova & Zavala, 2022).
II. Fase de emergência ativa		
Objetivos	Recomendações	Observações
• Garantir que a comunicação é rápida, clara e coordenada. • Evitar desinformação e contrainformação.	• Ativar um centro de comunicação de crise; • Definir quem será o Relações-Públicas para reunir informação, organizar a CI e distribuir os conteúdos; • Reunir informação de todos os elementos envolvidos no TO; • Preparar a emissão de boletins regulares no formato escrito, áudio e ou vídeo para cada hora definida no plano de comunicação; • O Relações Públicas fará a comunicação com os OCS informando-os quem serão os intervenientes na CI e quais as suas especialidades, para que os jornalistas saibam a quem vão dirigir as suas questões; • Fornecer um ponto de contato único para os jornalistas; • Envolver um elemento de cada entidade envolvida para complementar a informação, caso seja necessário;	A preparação da emissão de boletins regulares visa organizar a informação e ampliar a sua difusão pelos diferentes canais, seja televisivo, seja rádio ou através das redes sociais. Os momentos de conferência devem ser respeitados por todos os intervenientes, desde a hora da comunicação até a ordem das intervenções a realizar. Esta comunicação organizada visa evitar a desinformação e o pânico (Zavale, Ninlova & Zavala, 2022; Barcelos, P. E. L., & Aguiar, A. C., 2019)

	• Dirigir instruções à população nomeadamente o que fazer e o que devem evitar.	
III. Fase final		
Objetivos	Recomendações	Observações
• Fazer um balanço final • Reforçar a imagem e confiança das autoridades envolvidas. • Reconhecer o apoio dos órgãos de comunicação social. • Documentar e avaliar as práticas.	• Organizar uma conferência de imprensa após o evento. • Estabelecer um local ajustado para a CI, afastado do TO, para não condicionar a mensagem; • Emitir um relatório técnico de transparência a partilhar com a comunicação social. • Responder a questões que possam vir a ser levantadas.	O oficial inicialmente designado como responsável pela comunicação, ou com formação em comunicação de risco, deve procurar recolher algum feedback junto dos OCS e até do público. Esta informação pode ser importante para atualizar protocolos com base em informação construtiva (Gedrat, R., & Alves, U. K., 2019))

Qualquer modelo de comunicação exige uma preparação prévia. Para acautelar essa preparação elaborou-se uma proposta com cinco pontos essenciais para preparar uma conferência de imprensa (figura 12).

Os mecanismos de emissão de uma conferência de imprensa devem ser alargados. Aquando da sua preparação importa pensar no formato da comunicação, nos veículos de disseminação e na mensagem a transmitir. Quanto mais alargados forem os veículos de transmissão maior será o número de pessoas a receber a informação partilhada.

Assim, deve ser preparada uma comunicação visual e verbal fazendo a preparação para transmissões televisivas, mas, em simultâneo, deve ser preparada também uma declaração escrita, para difundir pelas rádios e para a imprensa escrita (figura 11).

Figura 11: Veículos de informação e tipologias de mensagens.

Televisão	•Atender à comunicação visual e verbal
Plataformas Digitais	•Atender à comunicação visual e verbal
Rádio	•Atender à comunicação verbal
Jornal	•Atender ao rigor da mensagem escritas e à utilidade pública

5.2 Planos de formação

A falta de formação específica em comunicação por parte dos operacionais de segurança e dos agentes de proteção civil foi um ponto reconhecido ao longo deste estudo como crucial para fazer diferença e contornar algumas dificuldades que subsistem. Existem iniciativas internacionais e nacionais que podem servir de referência para colmatar esta lacuna. Um dos jornalistas entrevistados chegou a partilhar que tinha participado em formações deste âmbito há alguns anos.

Na procura por outros exemplos, importa referir os Estados Unidos da América. A FEMA é uma entidade que oferece uma formação de Gestão da Informação Pública para Incidentes de Todos os Perigos, com a duração de quatro dias. Ao longo desta formação intensiva, os alunos adquirem conhecimentos práticos sobre o papel do Oficial de Informação Pública, o Sistema Nacional de Gestão de Incidentes, métodos de comunicação de emergência, comunicação de risco e competências interpessoais. Os alunos são também confrontados com cenários de transmissão de mensagens, considerações legais, conferências de imprensa, o funcionamento de um Centro de Informação Conjunto, gestão do *stress* e comunicação e planeamento estratégicos. Desde a redação à comunicação direta, o curso visa o planeamento, o desenvolvimento e a divulgação de informação pública para uma emergência, incidente ou catástrofe através da criação de vários cenários (FEMA, *Center for Domestic Preparedness*).

Na ausência de um plano de formação específico em comunicação destinado aos agentes de proteção civil, torna-se fundamental propor uma ação formativa estruturada, e orientada pelas opiniões dos entrevistados e pelas conclusões que este

estudo organiza. Apresenta-se, de seguida, uma tabela com a proposta da estrutura de formação e com a identificação de alguns dos principais objetivos para cada um dos temas (tabela 3).

Tabela 3: Estrutura de formação para os agentes de proteção civil

Temática	Objetivos principais
A comunicação de risco e de crise	• Compreender os princípios de uma comunicação eficaz em situação de risco, crise ou outra.
A relação com os OCS	• Aprender como construir um discurso claro no momento de uma entrevista. • Aprender a redigir comunicados escritos ou fazer breves comunicações via áudio. • Aprender todos estes exercícios ajustados a um ambiente de pressão e pressão mediática.
Comunicação com a comunidade	• Desenvolver formas de escuta ativa e técnicas para lidar com o Público. • Procurar estratégias de simplificação dos discursos.
Gestão da informação e transparência	• Aprender a gerir dados diversificados. • Procurar combater desinformação. • Preservar e manter a confiança das instituições e a imagem de credibilidade que representam junto da população.
Simulações e casos práticos	• Exercícios realistas fundamentados em cenários de emergência.
Estrutura de Conferência de Imprensa	• Entidades a envolver/convidar. • Formas de contacto com as entidades. • Criação de planos de comunicação.

6. BIBLIOGRAFIA

Administração Interna – Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. (2024). *Despacho n.º 4067/2024, de 15 de abril. Define orientações operacionais no âmbito da prevenção e combate a incêndios rurais* [Despacho]. *Diário da República* n.º 73/2024, Série II de 2024-04-15. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/4067-2024-860479489>

Administração Interna - Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. (2024). *Regulamentação do Sistema de Gestão de Operações (SGO)*. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/4067-2024-860479489>

Almeida, J. E. S. C. de. (2009). *Organização e gestão da segurança em incêndios urbanos* [Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra]. Repositório da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/15587>

ANEPC. (2022). *Cadernos Técnicos Prociv: Manual de apoio à elaboração e operacionalização de planos de emergência de proteção civil*. https://prociv.gov.pt/media/cdbnjquw/ct_3_planos_emergencia_2022.pdf

ANEPC. (2022). *Cadernos Técnicos Prociv: Manual de apoio à elaboração e operacionalização de planos de emergência de proteção civil*. https://prociv.gov.pt/media/cdbnjquw/ct_3_planos_emergencia_2022.pdf

ANEPC. (2023). *A autoridade*. Disponível em <https://prociv.gov.pt/pt/anepc/quem-somos/a-autoridade/> acedido a 25 de setembro de 2024

ANEPC. (2023). *Sistema Nacional de Proteção Civil*. Disponível em <https://prociv.gov.pt/pt/sistema-de-protecao-civil/sistema-nacional-de-protecao-civil/>) acedido a 9 de outubro de 2024

ANEPC. (2024). *Ocorrências ativas, Proteção e Socorro*. Disponível em <https://prociv.gov.pt/pt/home/> atualizado ao minuto

Assembleia da República Portuguesa. (2006). *Aprova a Lei de Bases da Proteção Civil*. https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1735&tabela=leis&fich

[a=1&pagina=1](#)

Assembleia da República Portuguesa. (2015). *Segunda alteração à Lei n.º 27/2006, de 3 de julho, que aprova a Lei de Bases da Proteção Civil*. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/80-2015-69927759>

Assembleia da República Portuguesa. (2015). *Lei n.º 80/2015, de 3 de agosto. Cria o regime de apoio ao programa de regularização extraordinária dos vínculos precários* [Lei]. Diário da República n.º 149/2015, Série I de 2015-08-03. https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?tabela=leis&nid=2391&pagina=1&ficha=1

Barcelos, P. E. L., & Aguiar, A. C. (2019). A comunicação sobre HIV nas práticas de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS) – Brasil. *Revista Española de Comunicación en Salud, Suplemento 2*, S100–S111. <https://doi.org/10.20318/recs.2019.4473>

Beira Baixa TV. (2024, setembro 16). *Incêndio em Louriçal do Campo destrói 300 hectares de floresta* [Vídeo]. Facebook. <https://www.facebook.com/beirabaixatv/videos/3234940686641310>

Blazynews. (2023, outubro 20). *Falsa ameaça de bomba no Porto!* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=rtf6GoUo11A>

Bobone, B. (2025, agosto 7). *O fogo e a comunicação social*. Observador. <https://observador.pt/opiniao/o-fogo-e-a-comunicacao-social/>

Bombeiros Voluntários de Camarate. (2021, abril 16). *Os Bombeiros aos Olhos da Comunicação Social. À conversa com... José Manuel Santos* [Transmissão ao vivo]. YouTube. <https://www.youtube.com/live/UEoorEyRzuo>

Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos. (2017, junho 18). *CMTV Incêndio Florestal Penela - 19 Junho 2017* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=niuvyQA9BS0&t=302s>

Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos. (2021, abril 19). *Incêndio Urbano Quinta da Fonte - CMTV - 19 Abril 2021* [Vídeo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=YIFvaBzDZ3E>

Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos. (2023, março 4). *Incêndio Hospital Prisional Caxias - RTP3 - 4 Março 2023* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=OPTszJHFtio>

Bombeiros Voluntários de Paço de Arcos. (2023, março 4). *Incêndio Hospital Prisional Caxias - CMTV - 4 Março 2023* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=XWRA4xX2qJw>

Centro TV. (2022, fevereiro 16). *Explosões provocam ferimentos em cinco bombeiros e um militar da GNR em Nelas* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Vtzc3WNMNE>

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315456539>

CMJornal. (2018, agosto 7). *Angústia da repórter da CMTV na fuga às chamadas de Monchique* [Vídeo]. CM Jornal. https://www.cmjornal.pt/multimedia/videos/detalhe/video--angustia-da-reporter-da-cmtv-na-fuga-as-chamas-de-monchique?utm_campaign=Notificacao&utm_medium=email&utm_source=PushChrome

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.

Diário As Beiras. (2025, julho 27). *Balanço do incêndio na Montael, em Antanhol* [Vídeo]. Facebook. <https://www.facebook.com/diarioasbeiras/videos/1235279274960705/>

Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). (2020). *ERC adota Diretiva para a cobertura informativa de incêndios rurais e outras catástrofes* [PDF]. ERC. <https://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvltzOjM5OiJtZWRRpYS9jbGlwY2Z3Mvb2JqZWNO0b19vZmZsaW5lLzI5My5wZGYiO3M6NjoidGl0dWxvltzOjUwOiJlcmMtYWRvdGEtZGlyZXRpdmEtcGFyYS1hLWNvYmVydHVyYS1pbmZvcmlhdGl2YS1kZSI7fQ==/erc-adota-diretiva-para-a-cobertura-informativa-de>

Editora Conceitos.com (jul., 2012). *Conceito de Comunicação*. Disponível em <https://conceitos.com/comunicacao/>. São Paulo, Brasil.

Fala Portugal. (2024, maio 24). *Ameaça de bomba na sede do Chega* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=972GrehILko>

Fala Portugal. (2024, outubro 15). *Ameaça de bomba na Embaixada da Ucrânia* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=H6NK-yC11gg>

Fala Portugal. (2025, março 13). *Ameaça de bomba no edifício da CM de Lisboa* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=R2_1k7Cko6I

FEMA, Center for Domestic Preparedness. (s.d.). *Managing Public Information for All Hazards Incidents (MGT-902)*. Consultado a 18 de maio de 2025, de <https://cdp.dhs.gov/training/course/MGT-902>

Fink, A. (2017). *How to conduct surveys: A step-by-step guide* (6th ed.). SAGE Publications.

FSB. (2020). *O que é Comunicação interna e como colocar em prática?*. Disponível em <https://www.fsb.com.br/noticias/comunicacao-interna/>

Gedrat, R., & Alves, U. K. (2019). Sistemas de discurso e eficácia na comunicação em contextos de promoção da saúde: Contribuições da técnica do detalhamento acadêmico [Discourse systems and efficiency in communication in health promoting contexts: The academic detailing technique's contributions]. *Revista de Estudos da Linguagem*, 27(1), 333–358. <https://doi.org/10.17851/2237-2083.27.1.333-358>

Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781849208963>

Lourenço, L. (2015). *Riscos e Crises, Teoria e Pragmatismo*. In IX Encontro Nacional de Riscos e II Fórum sobre Riscos e Segurança do ISCIA. P. 15.

Madaíl dos Santos. (2018, março 18). *Ameaça de bomba em Lisboa* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=4WKBHLzaKqQ>

Manuel Luís Goucha TVI. (2017, agosto 18). *A jornalista Andreia Jorge Luís colocou a sua vida em perigo para contar a dor daqueles que vivem o drama dos incêndios* [Vídeo]. Facebook. <https://www.facebook.com/watch/?v=1542462759110388>

Mendes, J. M. & Tavares, A. (2011). *Risco, vulnerabilidade social e cidadania*. In Revista Crítica de Ciências Sociais [Online], 93 | 2011, posto online no dia 01 outubro 2012. <http://journals.openedition.org/rccs/173>; DOI: <https://doi.org/10.4000/rccs.173>

Monteiro, H., & Malheiro, J. (2025, agosto 19). *Órgãos de informação devem evitar exibir fogos ativos para não incentivar incendiários*. *Renascença*. https://rr.pt/noticia/pais/2025/08/19/orgaos-de-informacao-devem-evitar-exibir-fogos-ativos-para-nao-incentivar-incendiarios/436736/?utm_medium=rss

Moreira, J., & Santos, C. D. (2025, julho 17). *Ramalho Eanes sofre acidente no IC1. Antigo Presidente da República e motorista saíram ilesos*. *Observador*. <https://observador.pt/2025/07/17/ramalho-eanes-sofre-acidente-no-ic1-ex-presidente-da-republica-e-motorista-sairam-ilesos/>

Notícias de Coimbra. (2025, julho 12). *Carlos Lopes, Vereador da Proteção Civil, e Paulo Palrilha dos Bombeiros Sapadores de Coimbra fazem um ponto da situação sobre incêndio na Baixa* [Transmissão ao vivo]. Facebook. https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=2369185233537778&rdid=l3NDAeHnDaat2UaG

Notícias Fala Portugal. (2024). *Incêndio em armazém em Lisboa*. Disponível em https://www.instagram.com/universalvisionca/reel/DCm_OTMvop6/

OCHA. (2024). *We coordinate*. Disponível em <https://www.unocha.org/we-coordinate>, consultado em outubro de 2024.

ODigital. (2025, julho 9). *Ponto da Situação do incêndio no concelho de Alandroal* [Vídeo]. Facebook. <https://www.facebook.com/watch/?mibextid=rS40aB7S9Ucbxw6v&v=4062876413925677>

Oliveira, E. (2022). *Gestão da Comunicação de Emergência e Articulação com os Media*.

Bombeiros, Relacionamento com os “Media” e Assessoria de Imprensa, do “status quo” ao ideal. [Dissertação de Mestrado apresentada o Instituto Superior de Ciências da Informação e Administração]. Aveiro. Instituto Superior de Ciências da Informação e Administração.

Oliveira, G. (2007). *Comunicar numa situação de emergência ou de crise.* *RISCOS – Revista da Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança*, (14), 115–126. https://impactum-journals.uc.pt/territorium/article/view/1647-7723_14_12/2514

ONU. (s.d). *História da ONU.* Disponível em <https://unric.org/pt/historia-da-onu/>, consultado em setembro de 2024.

Orlando, Flórida. (2018). Social media and emergency preparedness. *FEMA.gov*. Recuperado de <https://www.fema.gov/press-release/20250121/social-media-and-emergency-preparedness>

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.

Pereira, B., & Serrão, T. (2025, agosto 28). *Palavras incendiárias.* *Correio da Manhã*.

Portugal. Presidência do Conselho de Ministros. (2012). *Decreto-Lei n.º 2/2012, de 16 de janeiro. Aprova a orgânica da Autoridade Nacional de Proteção Civil* [Decreto-Lei]. *Diário da República* n.º 11/2012, Série I de 2012-01-16. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/2-2012-544472>

Presidência do Conselho de Ministros. (2019). *Aprova o Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro.* <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/90-a-2022-205450974>

Presidência do Conselho de Ministros. (2019). *Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro. Estabelece o regime jurídico da gestão do combustível florestal* [Decreto-Lei]. *Diário da República* n.º 8/2019, Série I de 2019-01-11. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/2-2019-117726476>

Presidência do Conselho de Ministros. (2019). *Institui o Sistema Nacional de*

Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/2-2019-117726476>

Presidência do Conselho de Ministros. (2022). *Decreto-Lei n.º 90-A/2022, de 30 de dezembro. Aprova medidas excecionais no âmbito da administração pública* [Decreto-Lei]. Diário da República n.º 251/2022, 1.º Suplemento, Série I de 2022-12-30.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/90-a-2022-205450974>

PROVIC – portal Geomai – Ocorrências nacionais. <https://prociv-portal.geomai.mai.gov.pt/arcgis/apps/experiencebuilder/experience/?id=29e83f11f7a34339b35364e483e3846f>, consultado a dia 16 de outubro de 2024, pelas 12h

Punch, K. F. (2014). *Introduction to social research: Quantitative and qualitative approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

Rádio e Televisão do Sul TDS. (2025, julho 1). *Primeiro ataque ao incêndio de Aljustrel falhou, falta de meio aéreo adequado na origem.* <https://televisaodosul.pt/primeiro-ataque-ao-incendio-de-aljustrel-falhou-falta-de-meio-aereo-adequado-na-origem/>

Rangel, M. L. (2007). *Comunicação no controle do Risco à Saúde e Segurança na Sociedade contemporânea- uma abordagem interdisciplinar.* In *Ciência saúde coletiva* 12 (5). Disponível em <https://www.scielo.br/j/csc/a/jYJ7vkS9Y6S6Kc6fb4FQKmw/>

Rodrigues, A. (2025, janeiro 24–25). *Evacuação de aldeias em situações de incêndio rural – Realidade em Portugal e no Mundo* [Apresentação de seminário]. Seminário EvacuarFloresta: Decisões e Planos de Evacuação em Cenários de Incêndio Rural.
https://evacuarfloresta.enb.pt/wp-content/uploads/2022/01/Webinar-7-dez-2021-Evacuar_Floresta Andreia-Rodrigues.pdf

RTP. (2024). *Acidente no Douro. Buscas vão continuar durante a noite nas margens do rio.* Disponível em https://www.rtp.pt/noticias/pais/acidente-obriga-a-amaragem-de-helicoptero-no-rio-douro-e-provoca-vitimas_e1596523

Sarmiento Costa, P. (2025, julho 17). *Fogo em Sabrosa em fase de resolução.* RTP.
https://www.rtp.pt/noticias/pais/fogo-em-sabrosa-em-fase-de-resolucao_n1669771

Serra, P. (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. 2 de dezembro de 2006. Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores. Ponta Delgada.

SIC Notícias. (2024). *Incêndio destrói pensão do Porto*. Disponível em <https://sicnoticias.pt/pais/2024-11-21-video-incendio-destroi-pensao-no-porto-fac063d2>

SIC Notícias. (a 2025, julho 6). *Está controlado o incêndio em Ponte de Lima*. <https://sicnoticias.pt/pais/2025-07-06-video-esta-controlado-o-incendio-em-ponte-de-lima-257bcb29>

SIC Notícias. (b 2025, julho 6). *Incêndio esteve próximo de habitações*. <https://sicnoticias.pt/pais/2025-07-07-video-incendio-esteve-proximo-de-habitacoes-102c51ca>

Silverman, D. (2017). *Doing qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.

UE. (2024). *Proteção civil da UE*. disponível em <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/civil-protection/>

Últimas Notícias. (2015, janeiro 10). *Hipermercados evacuados por ameaça de bomba em Rio Maior* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=i7pRw_defFA

Zavale, A. D., Ninlova, X., & Zavala, N. A. (2022). A contribuição das rádios comunitárias na transmissão de informações sobre a COVID-19: Estudo das rádios comunitárias em Macequece, Sussudenga e Gândwa. *Revista da Associação Espanhola de Pesquisa em Comunicação*, 9(18), 268–290. <https://doi.org/10.24137/raeic.9.18.12>

Wolton, D. (1999). *Pensar a Comunicação*. Lisboa. Prefácio.

7. ANEXOS

Anexo 1 – Questionário para recolha de dados.

Comunicação Interna e Externa no Contexto da Proteção Civil

Este questionário foi desenvolvido no âmbito da investigação para a Dissertação de Mestrado em Riscos e Proteção Civil no ISEC-Lisboa.

Pretende-se com este questionário recolher uma amostra sobre a comunicação interna e externa das entidades intervenientes numa situação de socorro e intervenção da Proteção Civil.

Algumas das questões que sustentam este estudo são:

- no âmbito das suas funções tem conhecimento da informação transmitida aos órgãos de comunicação social;
- no âmbito das suas funções sabe quem deve transmitir a mensagem aos órgãos de comunicação social;
- no âmbito das suas funções tem conhecimento de quais as entidades que devem estar presentes e devem falar numa conferência de imprensa.

As suas respostas são totalmente anónimas e os dados extraídos das mesmas serão utilizados apenas, em exclusivo, para fins desta investigação. A resposta a este questionário demora cerca de 6 minutos.

Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) - Consentimento Informado
- Ao selecionar "Concordo" está a dar o seu consentimento para a utilização de dados, que fornece livremente, para os fins indicados no presente questionário, relativo à investigação da Dissertação de Mestrado sobre a Comunicação Interna e Externa no contexto de Proteção Civil, de acordo com a **Lei n.º 58/2019 de 08 de agosto (Regulamento Geral de Proteção de Dados - [RGPD](#))**.

- Concordo
- Discordo

1. Idade do/a inquirido/a.
2. Sexo?
3. Estado Civil?
4. Região de trabalho?
5. Nacionalidade?
6. Qual o seu nível de escolaridade?
7. Qual a profissão que desempenha?

• PSP • Guarda Prisional • GNR • Polícia Municipal • Polícia Marítima • Forças Armadas • Autarca • Funcionário da ANEPC • Coordenador do SNPC • Técnico do SMPC • Coordenador da ULPC	• Voluntário da ULPC • Bombeiro Voluntário • Bombeiro Sapador • Sapador florestal • Vigilante da natureza • Cruz Vermelha • Jornalista • ISN/Nadador Salvador • Elemento da cinotécnica K 9 (busca e salvamento) • Outro
---	---
8. Qual é o posto/carreira que ocupa?
9. Sabe qual é a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil?
10. Sabe em que fase do Sistema de Gestão Operacional (SGO) entra em ação o adjunto de relações públicas?
11. Em relação a cobertura de informação, nomeadamente nas concorrências de socorro, quantas entrevistas deu aos jornalistas? E nas ocorrências de proteção civil e socorro?

12. Numa situação de proteção civil e socorro, sabe qual(ais) a(s) entidade(s) que deve(m) prestar declarações aos órgãos de comunicação social? Em caso afirmativo, diga qual/quais.

- ANEPC
- Bombeiros
- Bombeiros e o SMPC
- SMPC e os Bombeiros
- Comando sub-regional de Proteção Civil e os Bombeiros
- Bombeiros e o Comando sub-regional de Proteção Civil
- Comando sub-regional de Proteção Civil
- Presidente da Câmara
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

13. Conhece as diferentes formas de comunicação?

14. Em termos profissionais, internos, qual é a forma mais eficiente como comunica com os seus pares?

- Telefone/chamada
- SMS
- *Whatsapp*
- *Email*
- *Skype/teams*
- redes sociais
- Chat

15. Numa situação de socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

- Comandante das Operações de Socorro
- Elemento designado pelo Comandante das Operações de Socorro
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

16. Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

- Comandante das Operações de Socorro
- Elemento designado pelo Comandante das Operações de Socorro
- O elemento mais graduado da Força de Segurança

- O Relações Públicas da Força de Segurança
- O elemento mais graduado da Força de Segurança e o Comandante das Operações de Socorro
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

17. Num determinado acontecimento, sabe em que momento devem ser prestadas declarações aos órgãos de comunicação social?

18. Em caso afirmativo, diga em que momento da ocorrência devem ser prestadas as declarações aos jornalistas.

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| • No início da ocorrência | • A qualquer momento |
| • Durante a ocorrência | • Não tenho conhecimento |
| • No final da ocorrência | |

19. Num acidente multivítimas, entende que difundir, só e apenas, um comunicado sobre a situação é suficiente?

20. Equacione a possibilidade: *um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No briefing, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?*

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Bombeiros | • Presidente da Junta de Freguesia |
| • Serviço Municipal de Proteção Civil | • Serviço Municipal de Proteção Civil e Bombeiros |
| • Presidente Câmara | • Qualquer um |

21. Equacione a possibilidade: *certo dia, pelas 08:52 são mobilizados 79 operacionais dos bombeiros para um fogo num restaurante. Por questões de precaução, foram desalojadas 35 pessoas, 4 realojadas e um ferido (PCR). Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No briefing, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?*

- | | |
|-------------------|-------------------|
| • Bombeiros (COS) | • SMPC, COS, INEM |
|-------------------|-------------------|

- Presidente da Câmara (PC)
- COS e PC
- PC e COS
- Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC)
- SMPC e COS
- SMPC, COS
- COS e PSP
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

22. Numa situação de fogo industrial, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?

- Bombeiros (COS)
- Presidente da Câmara (PC)
- GNR
- PSP
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

23. Equacione a possibilidade: *um fogo rural levou à ativação do plano de emergência de Proteção Civil*. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- Comandante Sub-regional de Proteção Civil
- Presidente da Câmara
- Serviço Municipal de Proteção Civil
- Bombeiros
- GNR/PSP (Força de Segurança)
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

24. Equacione a possibilidade: *um tornado em Peniche danifica 16 habitações. Para este TO, foram mobilizados 43 operacionais*. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar com os jornalistas?

- Presidente da Câmara
- Bombeiros (COS)
- SMPC
- Presidente da Câmara, SMPC, Bombeiros
- SMPC, COS, PSP
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

25. Equacione a possibilidade: *um acidente rodoviário com veículo dos Bombeiros (VFCI) provocando dois feridos muito graves e três ligeiros, obrigando dessa forma à ativação do helicóptero do INEM.* Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| • Bombeiros (COS) | • SMPC, COS e GNR |
| • SMPC e COS | • SMPC e o Comandante do CB |
| • Comandante o CB em causa | • Presidente da Câmara Municipal |
| • GNR | • Qualquer um |
| • Cmt sub-regional de Proteção Civil | • Não tenho conhecimento |

26. Num fogo rural, que afete vários municípios, quem deve falar aos jornalistas?

- | | |
|---|--|
| • Só Presidente de Câmara do primeiro município afetado | • Todos os autarcas, o Serviço Municipal de Proteção Civil e Comandante Sub-regional de Proteção Civil |
| • Todos os presidentes de Câmaras | • Comandante Sub-regional de Proteção Civil |
| • Todos os autarcas | • Qualquer um |
| • Todos os autarcas e o Serviço Municipal de Proteção Civil | • Não tenho conhecimento |

27. Equacione a possibilidade: certo dia, pelas 18:30, ocorre um tiroteio num shopping, resultando em um morto e dois feridos. Para esta ocorrência, foram mobilizadas várias entidades, nomeadamente o INEM. Em termos de comunicação, como deve ser estruturada a organização da comunicação com os órgãos de comunicação social?

- | | |
|------------------------|---|
| • Bombeiros (COS) | • Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC) |
| • COS e INEM | • PSP e SMPC |
| • Presidente da Câmara | • Presidente da Câmara e Diretor(a) do Shopping |

- Diretor(a) do shopping
- Comunicado por parte da PSP
- PSP, COS, INEM
- PSP e INEM
- Presidente da Câmara, comunicado por parte da PSP e Diretor(a) do Shopping
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

28. Equacione a possibilidade: certo dia, pelas 03:53, ocorreu um derrame de 1000 litros de amoníaco na zona do Prior Velho, em Lisboa. Este incidente, obrigou à evacuação de cerca de 200 pessoas das suas casas e empresas. Para esta ocorrência, foram acionadas várias entidades, nomeadamente os Bombeiros Voluntários, Bombeiros Sapadores, PSP e SMPC. Por questões de segurança, as entidades competentes, delimitaram um perímetro de segurança de 200 metros. Em termos de comunicação, como deve ser estruturada a organização da comunicação com os órgãos de comunicação social?

- Bombeiros (COS)
- Presidente da Câmara
- Presidente da Junta de Freguesia da zona afetada
- Diretor da empresa onde ocorreu o incidente
- Comunicado por parte da PSP
- Bombeiros Sapadores (RBS)
- PSP e COS
- PSP, COS e RBS
- COS, RBS e PSP
- COS e PSP
- Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC)
- SMPC e COS
- SMPC, COS e PSP
- COS, RBS, SMPC e PSP
- Comunicado à LUSA por parte da CSREPC
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

29. Equacione a possibilidade: certo dia, pelas 15:26, deflagrou um incêndio no Hospital Prisional em Caxias. Este acontecimento, fez 8 feridos, obrigou à evacuação dos dois últimos pisos do edifício e ao realojamento de 26 pessoas. No local estiveram 72 operacionais de várias corporações de bombeiros. Além dos bombeiros estiveram presentes: a PSP, o SMPC e INEM. Em termos de comunicação, como deve ser estruturada a organização da comunicação com os órgãos de comunicação social?

- | | |
|--|---|
| • COS | • COS, SMPC e PSP |
| • Um Cmt. de qualquer corporação | • Presidente da Câmara |
| • COS e Guarda Prisional (CGP) | • SMPC, Presidente da Câmara e COS |
| • COS, CGP e PSP | • Presidente da Câmara e COS |
| • COS, CGP, PSP e INEM | • Presidente da Câmara, SMPC e COS |
| • COS, PSP e INEM | • SMPC, COS e Presidente da Junta de Freguesia |
| • INEM | • Presidente da Câmara, Direção do Estabelecimento Prisional, SMPC e COS |
| • Direção do Estabelecimento Prisional | • SMPC, COS, Presidente da Câmara e Direção do Estabelecimento Prisional |
| • COS, Direção do Estabelecimento Prisional, CGP e PSP | • SMPC, COS, PSP, Presidente da Câmara e Direção do Estabelecimento Prisional |
| • SMPC, COS, CGP, PSP e Direção do Estabelecimento Prisional | • Qualquer um |
| • SMPC, COS, CGP e PSP | • Não tenho conhecimento |
| • SMPC, COS e PSP | |

30. Num Incidente Tático Policial, com pessoa ferida e, em termos de comunicação, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

- INEM, Forças de Segurança (FS), Proteção Civil (SMPC), Bombeiros
- FS, PC (SMPC), Bombeiros, INEM
- FS, PC(SMPC), INEM, Bombeiros
- Apenas e, só, a Força de Segurança (FS)
- Qualquer um
- Não tenho conhecimento

31. Na qualidade de jornalista, numa determinada ocorrência sabe a que operacional se deve dirigir?

32. Numa determinada ocorrência, sabe a que momento da ocorrência são prestadas as declarações por parte das entidades envolvidas na resolução do acontecimento?

33. Na qualidade de jornalista, numa ocorrência de proteção civil e socorro sabe a que operacional deve colocar as questões sobre o número de operacionais envolvidos no teatro de operações e o número de desalojados?

34. Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação para os preparar para comunicar em situações ocorridas no teatro de operações?

Anexo 2 – Análise de algumas questões

Apresentam-se seguidamente algumas questões que foram exploradas no questionário de recolha de dados mas que foram removidas do subcapítulo 4.3, para que este se desenha-se mais centrado no tema da investigação.

Foi colocada uma questão referente ao posto ou carreira que cada um dos indivíduos participantes ocupa. Através de uma nuvem de palavras revela-se a representatividade desta amostra. Profissões como bombeiro de 3.^a, bombeiro de 1.^a e 2.^a dominam a nuvem de palavras, figura 12, revelando um perfil operativo da amostra.

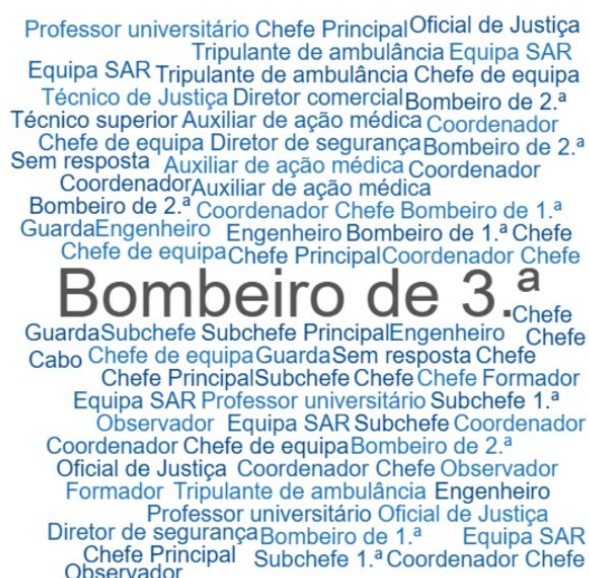


Figura 12: Nuvem de palavras representativa do posto ou da carreira dos indivíduos que responderam ao questionário.

Foi colocada uma questão direcionada aos agentes de proteção civil, particularmente quando integrados num cenário de socorro. Neste contexto, foram questionados de quantas entrevistas tinham dado aos jornalistas. Os resultados patentes no gráfico 31 revelam que alguns dos participantes não integram esta área de atividade da proteção civil e, por isso, na sua resposta escreveram “não se aplica” ou “n/a”. Importa clarificar que a organização gráfica sugerida no gráfico 31 contempla as seguintes nuances:

- No campo “0 entrevistas” foram integradas respostas como “nenhuma”, “0”, “nada”, “não é comigo” e “tal se reservava aos superiores hierárquicos”.

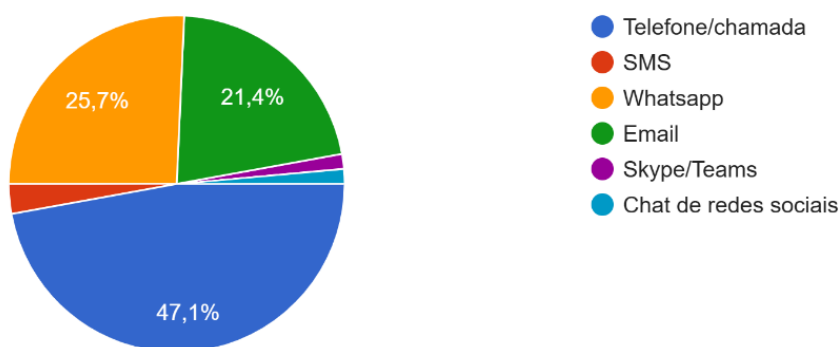
- No campo “1 a 5” foram integradas respostas numéricas correspondentes a este intervalo e ainda as respostas dadas como “poucas”.

Gráfico 31: Respostas à questão “Em relação à cobertura de informação, nomeadamente em concorrências de socorro, quantas entrevistas deu aos jornalistas? E em ocorrências de proteção civil e socorro?”



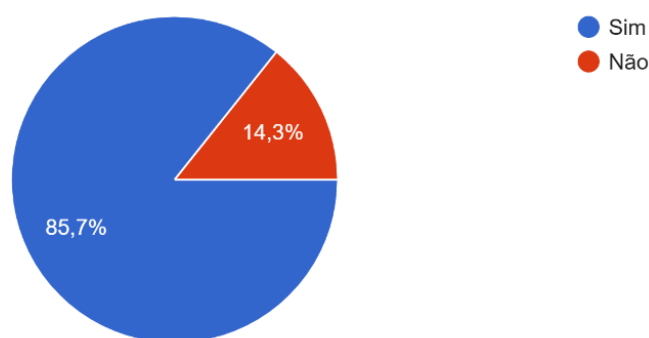
Enquadrada no âmbito da comunicação pretendeu-se aferir qual a forma de comunicação interna e utilizada pelos inquiridos e mais eficaz. A maioria das respostas apresenta uma incidência na utilização do telefone para a realização de uma chamada telefónica, apresentando 47% das respostas. Em segundo lugar, destaca-se a utilização do *WhatsApp* que reuniu 25,7% da amostra e, em terceiro lugar o e-mail com 21,4% das preferências dos inquiridos.

Gráfico 32: Incidência de respostas à questão “Em termos profissionais, internos, qual é a forma mais eficiente como comunica com os seus pares?”



A questão que se seguia pretendia compreender se os inquiridos conheciam as diferentes formas de comunicação. A larga maioria, 85,7% dos participantes neste estudo responderam afirmativamente. Esta resposta pode ser verificada no gráfico 33.

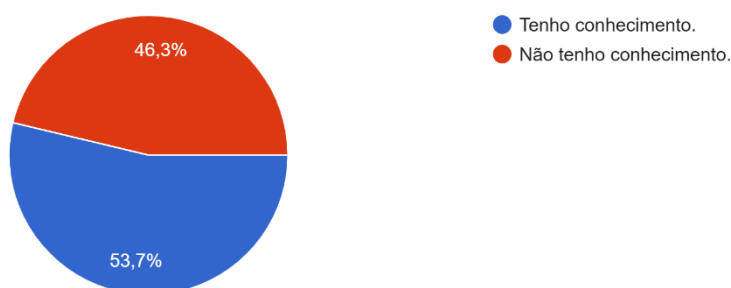
Gráfico 33: Respostas à questão “Conhece as diferentes formas de comunicação?”



A fase final do questionário apresenta outra orgânica de questões, de carácter genérico. Os participantes foram desafiados a colocarem-se no papel dos jornalistas e, nessa qualidade, a que operacional se deve dirigir para pedirem declarações? A maioria dos inquiridos, 53,7%, que corresponde a 36 indivíduos, respondeu que sabia a quem se dirigir, como é possível aferir no gráfico 34.

Gráfico 34: Resposta à questão “Na qualidade de jornalista, sabe a quem pedir declarações?”

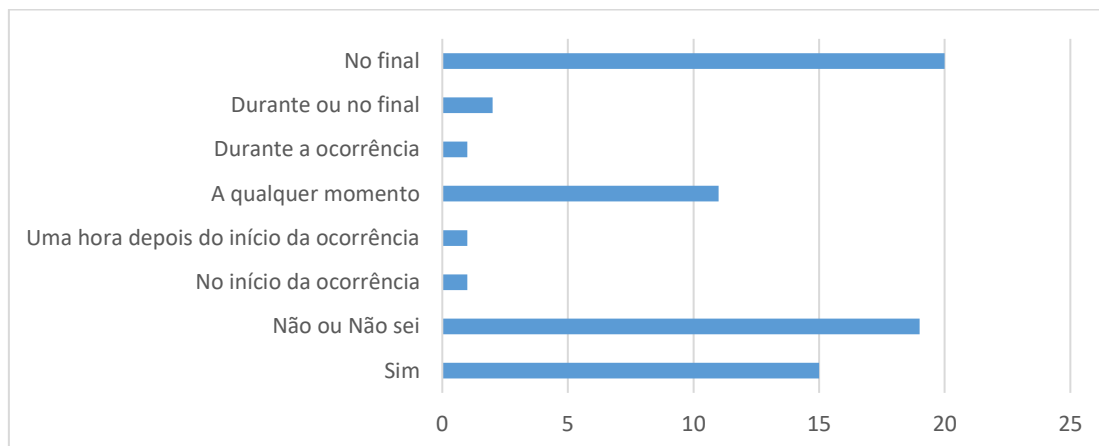
67 respostas



A questão seguinte pretende compreender se os inquiridos têm conhecimento do momento da ocorrência em que devem ser prestadas as declarações por parte dos operacionais de proteção civil aos órgãos de comunicação social. Como é possível aferir no gráfico 35 a maioria dos inquiridos, ou seja, 20 indivíduos consideram que as declarações devem ser prestadas no final das ocorrências. Uma barra bastante representativa corresponde ao “não ou não sei” que representa 19 indivíduos. Importa também destacar a resposta “a qualquer momento”, nomeadamente a resposta aberta que alguns inquiridos preencheram referindo por exemplo “assim que o COS entender”, ou “no momento que o COS entender pertinente” deixando o momento das declarações

a definir pelo COS, subentendendo que deve seguir-se ao levantamento da ocorrência, das necessidades e da orientação das operações.

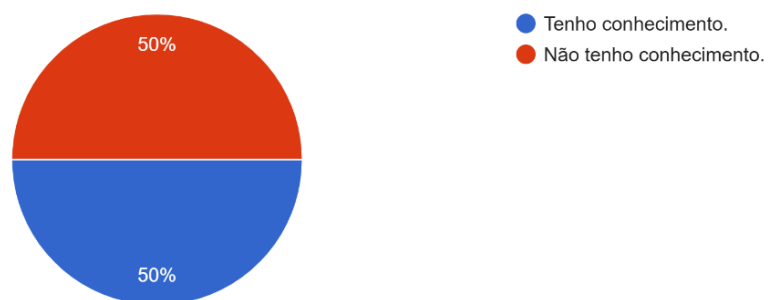
Gráfico 35: Respostas à questão “numa ocorrência sabe em que momento são prestadas as declarações por parte das entidades envolvidas aos órgãos de comunicação social?”



A penúltima questão colocava os inquiridos no papel de um jornalista, e numa ocorrência de proteção civil e socorro. Neste caso particular os inquiridos foram questionados sobre o conhecimento que tinham do operacional a quem deviam pedir declarações particularmente sobre o número de operacionais envolvidos no teatro de operações e o número de desalojados numa determinada ocorrência. Importa destacar que a percentagem altamente equilibrada 50% para “tenho conhecimento” em oposição aos restantes 50% para “não tenho conhecimento” apenas reuniu 66 respostas a esta questão. O gráfico 36 apresenta iconograficamente estes resultados, contudo esta questão poderia desmembrar-se em outras, tais como, “A que operacionais colocaria a sua questão?” ou “Qual o elemento no teatro de operações que reúne estas informações?”. Esta é uma análise passível de ser realizada em todas as questões colocadas neste inquérito. Não obstante, considera-se que as questões selecionadas contribuem com informações muito ricas para o presente estudo.

Gráfico 36: Respostas à questão: “Na qualidade de jornalista sabe a que operacional deve colocar questões sobre os operacionais envolvidos e os desalojados?”

66 respostas



Anexo 3 – Guião de entrevista estruturada dirigida aos operacionais de Proteção Civil

ESTUDO QUALITATIVO

GUIÃO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA

O presente guião insere-se num estudo integrado no Mestrado em Riscos e Proteção Civil. Pretende-se estudar as estratégias de comunicação utilizadas pelos agentes (profissionais e privados) nas ocorrências de proteção civil e socorro, bem como na vertente do security.

Informa-se que as respostas fornecidas nesta entrevista serão exclusivamente utilizadas para fins académicos.

Dados gerais

Nome:

Género:

Idade:

Profissão:

Região de trabalho:

Questões orientadoras

Questão 1: Qual é a diferença entre uma ocorrência de socorro e uma ocorrência de proteção civil?

Questão 2: Em relação à cobertura de informação, quantas entrevistas concedeu sobre ocorrências de socorro? Sobre este tópico, quantas entrevistas foram realizadas em situações de proteção civil e socorro?

Questão 3: No caso de ter dado uma entrevista, o que considera verdadeiramente importante no momento de comunicar o acontecimento?

Questão 4: De entre as diferentes formas de comunicação qual é, na sua opinião, a mais funcional em termos de emergência e socorro e porquê?

Questão 5: Conhece o Plano de Comunicação Interno da sua empresa/instituição? Se sim, no plano o que destaca de mais positivo e que podia servir de exemplo a outras instituições?

Questão 6: A Informação Pública consiste em comunicar oportunamente informações exatas e acessíveis sobre as causas de um determinado acontecimento, a dimensão e a situação atual aos Agentes de Proteção Civil, aos Jornalistas e às entidades que tenham sido afetadas diretamente ou indiretamente. Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?

Questão 7: Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas. Caso estivesse envolvido numa ocorrência com várias entidades como organizaria a estrutura de comunicação?

Questão 8: Na atualidade qual considera ser o técnico mais apto para recolher, organizar e transmitir a informação de uma determinada ocorrência aos OCS e porquê?

Questão 9: Um oficial de Relações Públicas é o responsável por desenvolver e implementar estratégias eficazes de comunicação, promovendo o contacto com as entidades envolvidas, internas e externas, e mantendo o relacionamento com os media num determinado Teatro de Operações (TO). Equacione um determinado TO, que ainda não atingiu a 4.ª fase do SGO. No seu entendimento, deve estar definido um elemento que desempenha a comunicação e quem efetua a ligação com os jornalistas?

Questão 10: Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

Questão 11: Imagine uma ocorrência para onde foram acionadas várias entidades. Tem conhecimento qual é a entidade que deve prestar informações aos OCS, isto é, qual a entidade que deve iniciar a conferência de imprensa?

Questão 12: Equacione a seguinte possibilidade: um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No *briefing*, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?

Questão 13: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário com veículo dos Bombeiros (VFCI) provocando dois feridos muito graves e três ligeiros, obrigando, desta forma, à ativação do helicóptero do INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 14: Equacione a possibilidade: certo dia, pelas 18:30, decorre um tiroteio num *Shopping*, resultando num morto e dois feridos. Para esta ocorrência, foram mobilizadas várias entidades, nomeadamente o INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 15: Equacione a possibilidade: um acidente mortal na A25 com carrinha celular da Guarda Prisional. As reclusas ficaram encarceradas e os Guardas foram transportados para a Unidade Hospitalar. Para o local, para além da GNR, foram acionadas duas equipas do INEM, bombeiros e um helicóptero. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 16: Equacione a seguinte possibilidade: pelas 23h02m ocorreu um acidente rodoviário na A22, comum autocarro com passageiros holandeses. Nas operações de proteção e socorro estiveram 61 veículos dos diferentes Agentes de Proteção Civil, as entidades competentes, dois helicópteros do INEM, um Posto Médico Avançado e 156 Operacionais. Além destas entidades, esteve presente no TO o Embaixador dos Países Baixos. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas? E a que horas era feita a conferência de imprensa?

Questão 17: Imagine este cenário, um ITP: “Um suspeito armado barricado na própria viatura após ter baleado um Polícia que se encontrava de folga, no seguimento de uma discussão de trânsito” - esta operação contou com a participação ativa das Equipas de

Prevenção e Reação Imediata (EPRI) do Comando Metropolitano de Lisboa e do Regimento de Sapadores Bombeiros - Lisboa. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) deve(m) falar aos jornalistas, como abordaria a situação?

Questão 18: Considerando a seguinte ocorrência: um atropelamento na via pública com uma vítima mortal, onde estão presentes a PSP, o INEM e os Bombeiros, com uma equipa liderada por um bombeiro de 1.ª. Em que momento devem ser prestadas declarações aos órgãos de comunicação social (OCS)?

Questão 19: Considerando o seguinte cenário: um autocarro despista-se numa estrada municipal, resultando em vários feridos ligeiros e três feridos graves, incluindo o condutor. Em que momento deve o Comandante Operacional de Socorro (COS) prestar declarações aos media?

Questão 20: Num fogo rural, que afete vários municípios, quem deve falar aos jornalistas?

Questão 21: Na qualidade de operacional de uma entidade envolvida numa ocorrência, tem conhecimento a que momento da ocorrência são prestadas declarações aos jornalistas?

Questão 22: Relativamente ao contato e relacionamento com a imprensa, os seus operacionais têm formação específica nesta área?

Questão 23: Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?

Questão 24: Imagine que é um Comandante de um CB e foi acionado para um incêndio rural, todavia, uma aeronave de combate acaba por cair, provocando a morte do piloto. Neste cenário, e estando todas as entidades no TO, como organizaria a estrutura para a conferência de Imprensa (CI)? No seu entender, qual a entidade que deve iniciar a CI?

Questão 25: Equacione o seguinte cenário: Um acidente rodoviário com um autocarro, na A1, na zona da Mealhada. Deste acontecimento, resultaram 3 mortos e 36 feridos. Nesta ocorrência estiveram presentes várias entidades. Sendo o Sr. Major Mendes o elemento mais graduado da GNR no TO, como procederia com os jornalistas, em termos de comunicação? Como estruturava a conferência de imprensa?

Questão 26: Como avalia a comunicação por parte da ANEPC no dia da crise energética (apagão), tendo em conta que o evento ocorreu por volta das 11h33 e teve origem noutro país? Considera que a comunicação feita através das redes sociais da ANEPC, da difusão das SMS de alerta e da declaração do Exmo. Senhor Primeiro-Ministro foi eficaz e chegou atempadamente a toda a estrutura da proteção civil e ao cidadão comum?

Muito obrigado pela participação!

Terei todo o gosto em partilhar consigo o resultado desta pesquisa aquando do término deste estudo.

Fausto Pires

Anexo 4 – Guião de entrevista estruturada dirigida aos Órgãos de Comunicação Social

ESTUDO QUALITATIVO

GUIÃO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA

O presente guião insere-se num estudo integrado no Mestrado em Riscos e Proteção Civil. Pretende-se estudar as estratégias de comunicação utilizadas pelos agentes (profissionais e privados) nas ocorrências de proteção civil e socorro, bem como na vertente do security.

Informa-se que as respostas fornecidas nesta entrevista serão exclusivamente utilizadas para fins académicos.

Dados gerais

Nome:

Género:

Idade:

Profissão: JORNALISTA

Região de trabalho:

Questões orientadoras

Questão 1: Em relação a coberturas de informação a nível de ocorrências de socorro, quantas coberturas fez? E quantas coberturas fez a situação de proteção civil e socorro?

Questão 2: Durante uma cobertura noticiosa de socorro qual foi o principal desafio?

Questão 3: A Informação Pública consiste em comunicar oportunamente informações exatas e acessíveis sobre as causas de um determinado acontecimento, a dimensão e a

situação atual aos Agentes de Proteção Civil, aos Órgãos de Comunicação Social e às entidades que tenham sido afetadas diretamente ou indiretamente. Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?

Questão 4: Tendo em conta que as ocorrências não são todas iguais e, consoante cada caso, existem diversas entidades envolvidas, caso estivesse envolvido numa ocorrência, como organizaria a estrutura de comunicação?

Questão 5: Um oficial de Relações Públicas é o responsável por desenvolver e implementar estratégias eficazes de comunicação, promovendo o contacto com as entidades envolvidas, internas e externas, e mantendo o relacionamento com os media num determinado Teatro de Operações (TO). Equacione um determinado TO, que ainda não atingiu a 4.ª fase do SGO. No seu entendimento, deve estar definido quem desempenha a comunicação e quem faz a ligação com os jornalistas?

Questão 6: Imagine uma ocorrência para onde foram acionadas várias entidades. Tem conhecimento qual a entidade que deve prestar informações aos OCS, isto é, qual a entidade que deve iniciar a conferência de imprensa?

Questão 7: Numa situação de proteção civil e socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

Questão 8: Numa situação de socorro, sabe quem deve prestar informações aos jornalistas?

Questão 9: Numa situação de fogo rural, que afete vários municípios, quem deve falar aos jornalistas?

Questão 10: Equacione a seguinte possibilidade: um dia são mobilizados 30 operacionais dos bombeiros para um fogo urbano. Nesta ocorrência, encontram-se várias entidades envolvidas, nomeadamente o Serviço Municipal de Proteção Civil. No *briefing*, quem deve falar com os órgãos de comunicação social?

Questão 11: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário com veículo dos Bombeiros (VFCI) provocando dois feridos muito graves e três ligeiros, obrigando,

desta forma, à ativação do helicóptero do INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 12: Equacione a seguinte possibilidade: certo dia, pelas 18:30, decorre um tiroteio num *Shopping*, resultando num morto e dois feridos. Para esta ocorrência, foram mobilizadas várias entidades, nomeadamente o INEM. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 13: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente mortal na A 25 com carrinha celular da Guarda Prisional. As reclusas ficaram encarceradas e os Guardas foram transportados para a Unidade Hospitalar. Para o local, além da GNR, foram acionadas duas equipas do INEM, bombeiros e um helicóptero. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 14: Imagine que a sua chefia ordena o(a) Sr.(a) Jornalista em fazer um direto de um incêndio rural, todavia, uma aeronave de combate acaba por cair, provocando a morte do piloto. Não obstante, a permanência de todas as entidades no TO, como processaria para recolher a informação sobre o acontecimento e posterior o direto?

Questão 15: Equacione a seguinte possibilidade: devido a elevada precipitação, ocorre um rio de lama numa aldeia alentejana, provocando um “rio” de lama. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 16: Equacione a seguinte possibilidade: um acidente rodoviário, na A22, com um autocarro com passageiros holandeses. Nas operações de proteção e socorro estiverem 61 veículos dos diferentes Agentes de Proteção Civil, as entidades competentes, dois helicópteros do INEM, um Posto Médico Avançado e 156 Operacionais. Além destas entidades, esteve presente no TO o Embaixador dos Países Baixos. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas?

Questão 17: Imagine este cenário, um ITP: “Suspeito armado barricado na própria viatura após ter baleado um Polícia que se encontrava de folga, no seguimento de uma discussão de trânsito” - e contou com a participação ativa das Equipas de Prevenção e Reação Imediata (EPRI) do Comando Metropolitano de Lisboa e do Regimento de

Sapadores Bombeiros - Lisboa. Neste contexto, qual e/ou quais a(s) entidade(s) que deve(m) falar aos jornalistas, como abordaria a situação?

Questão 18: Na qualidade de jornalista, numa determinada ocorrência sabe a que a momento da ocorrência são prestadas declarações por parte das entidades que estão na resolução da ocorrência?

Questão 19: Como jornalista, numa ocorrência de proteção civil e socorro, sabe a que operacional deve colocar as questões sobre o número de operacionais envolvidos no teatro de operações e o número de desalojados?

Questão 20: Como avalia a importância da implantação de um protocolo de contacto entre os operacionais e a imprensa?

Questão 21: Relativamente ao contato e relacionamento com os operacionais em cenários de emergência e socorro, tem conhecimento se os jornalistas têm formação específica nesta área?

Questão 22: Em que medida considera que a criação de um procedimento padronizado de comunicação entre os órgãos de comunicação social e as entidades de proteção civil elevaria os serviços da comunicação social e melhoraria a imagem das instituições envolvidas?

Questão 23: Alguma vez sentiu pressões e/ou restrições no acesso à informação durante a cobertura dos incêndios ou de outro tipo de acontecimento?

Questão 24: Relativamente a incêndios rurais, conhece alguma diretiva que aborde o assunto da cobertura informativa destes acontecimentos, nomeadamente a diretiva 2020/001 da ERC?

Questão 25: Considera que o poder político deve investir na formação dos profissionais de Comunicação Social e dos Agentes de Proteção Civil, sobretudo na área de comunicação tendo em vista a sua preparação para situações de emergência?

Questão 26: Na qualidade de jornalista e perante a sua experiência, quem considera ser o técnico de proteção civil melhor preparado para transmitir a veiculação da informação aos órgãos de comunicação social e porquê?

Questão 27. Na qualidade de técnico de comunicação, indique três características fundamentais para transmitir uma boa comunicação de situação de socorro ou emergência.

Muito obrigado pela participação!

Terei todo o gosto em partilhar consigo o resultado desta pesquisa aquando do término deste estudo.

Fausto Pires

Anexo 5 – Análise de algumas questões realizadas durante as entrevistas aos Operacionais de Proteção Civil

Questão 5: Conhece o Plano de Comunicação Interno da sua empresa/instituição? Se sim, no plano o que destaca de mais positivo e que podia servir de exemplo a outras instituições?

- "Na marinha temos um sistema de comando e controle, para agilizar meios..." **OP10**
- "A minha instituição (GNR) tem vários planos de comunicação, dependendo da missão que se está a executar. Pelo que o plano de comunicação é adaptado a cada situação em concreto e é difundido para quem poderá vir a ter necessidade de prestar esclarecimentos públicos. No entanto, numa ocorrência de socorro em que seja necessário prestar esclarecimentos imediatos, a minha instituição também tem um plano de comunicação mais genérico que pode ser adaptado a cada situação em particular. Destacaria aqui, aquilo que já referi, a objetividade da mensagem que temos de transmitir e não emitir juízos de valor ou possíveis causas para aquela ocorrência. Isto é, descrever, informar, sem personalizar ou entrar em conjecturas." **OP22**

Com esta questão pretende-se aferir o conhecimento sobre um plano de comunicação e avaliar a interpretação que cada operacional faz do mesmo, destacando boas práticas que possam ser replicadas. As duas respostas selecionadas revelam níveis distintos de detalhe e conhecimento institucional, no que diz respeito à comunicação. Se OP10 denuncia algum desconhecimento dos protocolos específicos da comunicação com a público ou com os órgãos de comunicação social, OP22 clarifica que na sua instituição há diferentes tipos de protocolos, esclarece que são adaptáveis a diferentes cenários, que envolvem diferentes agentes, mas salienta a distribuição das responsabilidades e enfatiza a objetividade, o rigor e a neutralidade da mensagem como características essenciais durante um comunicado.

Face a esta amostra de respostas destacam-se como exemplos a replicar e a servir de inspiração para outras instituições: a necessidade de uma abordagem integrada na comunicação, quer interna quer externa; existência de protocolos adaptáveis a diferentes situações e que envolvam diferentes meios; a seleção criteriosa de um porta-voz e o foco e a neutralidade como características de uma mensagem.

Questão 6: A Informação Pública consiste em comunicar oportunamente informações exatas e acessíveis sobre as causas de um determinado acontecimento, a dimensão e a situação atual aos Agentes de Proteção Civil, aos Jornalistas e às entidades que tenham sido afetadas diretamente ou indiretamente. Considera que esta informação pública deve ser coordenada e integrada pelos diversos níveis de atuação: local, municipal, distrital e nacional, não esquecendo outros organismos estatais e entidades do sector privado, que possam vir a ser envolvidas nas ações de socorro?

- "Na minha instituição, a comunicação está estruturada e centralizada no capitão do porto." **OP10**
- "Sim, deve existir uma coordenação entre os vários níveis, uma vez que todos concorrem para o mesmo fim e preferencialmente com uma linha de atuação comum. Mas é importante que todos eles tenham lugar no plano de comunicação pois existem particularidades e idiosincrasias locais que cada um dos níveis sabe como transmitir. Assim como as várias entidades envolvidas nas ações, pois cada uma delas tem uma função específica e só assim será possível transmitir a abrangência da ação que está a ser levada a cabo. Veja-se o exemplo dos EUA, onde as declarações aos jornalistas por vezes contemplam dois, três, quatro ou mais profissionais." **OP22**

Em linha com a análise anterior recorreu-se a dois exemplos de resposta distintos. Por um lado, uma resposta que aponta para um modelo hierárquico centralizado, em que o Capitão é a figura central, mas que, de certa forma condiciona a integração de outros níveis de atuação ou outras entidades. A lógica da Marinha parece, face à resposta, mais vertical do que horizontal.

Por outro lado, OP22 defende uma integração multinível, articulada para dar resposta a ocorrências com diferentes níveis de complexidade. Este modelo poderá ser funcional e pragmático quando o plano de comunicação for estruturado a diferentes níveis, com atribuições claras; designar porta-vozes por áreas técnicas e com formação/treino para comunicar com o *media*; os procedimentos estiveram articulados entre instituições públicas e privadas; carecer de ensaios e/ou simulações e apresentar *briefings* conjuntos com os OCS, sempre que necessário ou justificável.

Questão 22: Relativamente ao contato e relacionamento com a imprensa, os seus operacionais têm formação específica nesta área?

- "Não." **OP14**
- " Os elementos de comando sim, os outros não." **OP16**
- "Não de forma sistematizada. Embora alguns operacionais tenham adquirido experiência empírica ou participado em ações pontuais de sensibilização, não existe um programa estruturado e transversal de formação em comunicação para todos os agentes de socorro. Esta lacuna deve ser colmatada, dado o impacto que uma comunicação inadequada pode ter na imagem institucional e na percepção pública da resposta." **OP21**
- "Alguns sim, mas não todos. A minha instituição prevê que quem presta esclarecimentos públicos tem a devida formação curricular, em particular os Oficiais. No entanto, numa situação em se torna necessário transmitir esclarecimentos públicos imediatos e na ausência de um elemento com formação curricular, deverá ser o elemento mais graduado no local e que tenha formação em contexto de trabalho nesta área." **OP22**

Face à amostra considera-se a existência de um padrão preocupante de ausência de formação estruturada e transversal na área da comunicação por parte dos diferentes operacionais. Enquadrado em um cenário de imediatismo e altamente exigente a não preparação dos operacionais para comunicar com os OCS pode constituir uma vulnerabilidade.

Anexo 6 – Análise de algumas questões realizadas durante as entrevistas aos Jornalistas

Questão 18: Na qualidade de jornalista, numa determinada ocorrência sabe a que a momento da ocorrência são prestadas declarações por parte das entidades que estão na resolução da ocorrência?

- "Não." **J1**
- "Por vezes temos de ir atrás dos bombeiros ou outras entidades para nos darem declarações, mas costuma ser acessível combinar um momento em que o responsável pela operação tenha tempo para falar connosco sem perturbar as Operações. Costuma ser um respeito mútuo." **J5**

A seleção de respostas pretende demonstrar que a experiência e a falta de um protocolo ou de uma norma resultam em práticas limitadas ou em boas práticas desenvolvidas por parte dos jornalistas. Apesar de não existir uma definição formal ou universal do momento para a emissão de declarações à imprensa é do conhecimento geral que esta prática existe. A resposta do J1 aponta para a inexistência desta definição por seu turno, J5 evidencia iniciativa, capacidade de negociação baseado numa relação de respeito mútuo.

Apesar de não existir um protocolo definido para o momento das declarações, os jornalistas com experiência constroem uma relação funcional de respeito com os operacionais.

Questão 19: Como jornalista, numa ocorrência de proteção civil e socorro, sabe a que operacional deve colocar as questões sobre o número de operacionais envolvidos no teatro de operações e o número de desalojados?

- "Se for número de operacionais, pergunto ao COS, se for o número de desalojados, pergunto à Proteção Civil." **J1**
- "Com o comandante ou quem esteja a chefiar a operação dos bombeiros." **J5**

Para esta questão, a amostra selecionada apresenta respostas diferenciadas. J1 revela um entendimento técnico e funcional do sistema de resposta a emergências, esta diferenciação é clarividente quando discrimina os responsáveis pela dimensão operacional, ou seja, o COS, e os responsáveis por questões sociais, como por exemplo, a Proteção Civil. J5 apresenta uma abordagem generalista na medida em que remete toda a comunicação para o comandante o que pode gerar alguma confusão relativamente ao comandante operacional ou à coordenação de logística.

Na prática é possível que o COS presta informações relativas às duas dimensões identificadas, mas numa comunicação estruturada ambas as entidades devem ser representadas.

Questão 21: Relativamente ao contato e relacionamento com os operacionais em cenários de emergência e socorro, tem conhecimento se os jornalistas têm formação específica nesta área?

- "Não." J3
- "Há casos em que têm, mas a maioria não. Tendo a noção que não se pode perturbar os trabalhos e ter cuidado para não nos metermos em posições delicadas (por exemplo, ter respeito pelo fogo num incêndio florestal), costuma ser suficiente." J5

É possível concluir que a maioria dos jornalistas não têm formação específica para atuar num contexto de emergência e de socorro. Face à resposta de J5, compreende-se que o bom senso, a experiência prática e o respeito pelos operacionais são vistos como princípios orientadores de conduta. A atuação indevida, por parte dos jornalistas, pode complexificar os teatros de operações e, por isso, J5 destaca que esta lacuna formativa deve ser minimizada.

Questão 24: Relativamente a incêndios rurais, conhece alguma diretiva que aborde o assunto da cobertura informativa destes acontecimentos, nomeadamente a diretiva 2020/001 da ERC?

- "Não muito em pormenor. O que sei é mais de experiência da profissão." J5

A resposta de J5 não demonstra conhecimento aprofundado da diretiva 2020/001 da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). A sua resposta revela uma lacuna de literacia normativa que pode ser comum a muitos profissionais no terreno. A ausência de familiaridade com esta diretiva indica que os instrumentos relativos ou reguladores não são plenamente difundidos entre os órgãos de comunicação social.